

## D1403 - Relation commerciale auprès de particuliers

### Appellations

- Attaché commercial / Attachée commerciale auprès des particuliers
- Chargé / Chargée de recouvrement de créances
- Chef de groupe de vendeurs à domicile
- Commercial / Commerciale auprès des particuliers
- Conseiller commercial / Conseillère commerciale en distribution d'énergie auprès des particuliers
- Conseiller commercial / Conseillère commerciale en équipement de l'habitat auprès des particuliers
- Conseiller commercial / Conseillère commerciale en gastronomie univers culinaire auprès des particuliers
- Conseiller commercial / Conseillère commerciale en produits culturels auprès des particuliers
- Conseiller commercial / Conseillère commerciale en produits d'entretien auprès des particuliers
- Conseiller commercial / Conseillère commerciale en solutions de télécommunications auprès des particuliers
- Conseiller commercial / Conseillère commerciale en textile et accessoires de mode auprès des particuliers
- Conseiller commercial / Conseillère commerciale auprès des particuliers
- Conseiller commercial / Conseillère commerciale auprès d'une clientèle de particuliers
- Conseiller commercial / Conseillère commerciale en aménagement de cuisines auprès des particuliers
- Conseiller commercial / Conseillère commerciale en articles de décoration auprès des particuliers
- Conseiller commercial / Conseillère commerciale en bien-être et diététique auprès des particuliers
- Conseiller commercial / Conseillère commerciale en cheminées auprès des particuliers
- Conseiller commercial / Conseillère commerciale en déménagement
- Conseiller commercial / Conseillère commerciale en mobile homes auprès des particuliers
- Conseiller commercial / Conseillère commerciale en piscines auprès des particuliers
- Conseiller commercial / Conseillère commerciale en portes/fermetures auprès des particuliers
- Conseiller commercial / Conseillère commerciale en produits cosmétiques auprès des particuliers
- Conseiller commercial / Conseillère commerciale en ravalement de façades auprès des particuliers
- Conseiller commercial / Conseillère commerciale en salles de bains auprès des particuliers
- Conseiller commercial / Conseillère commerciale en stores auprès des particuliers
- Conseiller commercial / Conseillère commerciale en vérandas auprès des particuliers
- Conseiller vendeur / Conseillère vendeuse à domicile
- Conseiller vendeur / Conseillère vendeuse en laisser sur place auprès des particuliers
- Délégué commercial / Déléguée commerciale auprès des particuliers
- Recouvreur / Recouvreuse de créances

### Définition

Prospecte une clientèle de particuliers, présente et vend des produits ou des services selon les méthodes et la stratégie commerciale de l'entreprise.

Peut animer des réunions de vente au domicile de personnes.

Peut réaliser une étude technique lors de la vente d'équipements particuliers (cuisine, piscine, véranda, store, ...).

Peut coordonner une équipe.

### Accès à l'emploi métier

Cet emploi/métier est accessible sans diplôme ni expérience professionnelle.

## Conditions d'exercice de l'activité

L'activité de cet emploi/métier s'exerce au sein d'entreprises commerciales ou de services commerciaux d'entreprises en relation avec différents services (production, logistique, ...) et en contact avec la clientèle. Elle peut s'exercer en activité complémentaire et les fins de semaine.

## Activités et compétences de base

Activités	Compétences
<ul style="list-style-type: none"><li>■ Etablir le plan de prospection et préparer la visite (sélection d'échantillons, ...)</li><li>■ Identifier les besoins du client, lui présenter les produits et le conseiller (produits, coût, financement, ...)</li><li>■ Etablir avec un client les modalités de réalisation d'une commande</li><li>■ Effectuer le suivi d'une commande et proposer des solutions au client en cas de dysfonctionnement</li><li>■ Effectuer le suivi de la clientèle (opération de fidélisation, mise à jour des fichiers, enquêtes de satisfaction, ...)</li><li>■ Renseigner les supports de suivi d'activité et échanger des informations avec l'équipe</li></ul>	<p><b>Savoirs théoriques et procéduraux</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>📖 Eléments de base en droit de la consommation</li><li>■ Procédures de traitement de Service Après Vente -SAV-</li><li>📖 Techniques de prospection commerciale</li><li>■ Techniques de vente</li><li>■ Typologie des clients/consommateurs</li><li>■ Techniques de conduite d'entretien commercial</li><li>■ Techniques commerciales</li></ul> <p><b>Savoirs de l'action</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>📖 Argumentation commerciale</li><li>📖 Rédaction de documents</li></ul>

## Activités et compétences spécifiques

Activités	Compétences
<p><b>Intervenir lors de vente :</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>■ En laisser sur place</li><li>■ En porte à porte</li><li>■ En réseaux</li><li>■ En réunion</li><li>■ Individualisée</li></ul>	
<p><b>Intervenir en :</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>■ Alimentation et bien-être (produits diététiques, vins et liqueurs, ...)</li><li>■ Equipement de la maison (piscine, cuisine, salle de bain, véranda, cheminée, stores, ...)</li><li>■ Equipements de loisirs (mobile homes, ...)</li><li>■ Mode et beauté (cosmétiques, vêtements, bijoux, ...)</li><li>■ Produits d'entretien et équipements électroménagers (produits pour la maison, articles de table, pour la cuisine, ...)</li><li>■ Produits familiaux (livres, jeux, loisirs récréatifs, ...)</li></ul>	<p><b>Savoirs de l'action</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>■ Montage de dossiers de crédit</li></ul>

## Activités et compétences spécifiques

Activités	Compétences
<ul style="list-style-type: none"> <li>Services (énergie, télécoms, ...)</li> </ul>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>Elaborer ou participer à l'élaboration d'études techniques (chiffrage, relevé de mesures, planning prévisionnel, ...)</li> </ul>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>Suivre un portefeuille de clients en situation d'impayés (relances téléphoniques, plan de règlement des dettes,...)</li> </ul>	Savoirs théoriques et procéduraux <ul style="list-style-type: none"> <li>Procédures de recouvrement de créances</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>Mener des actions commerciales lors de manifestations événementielles</li> </ul>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>Former des employés aux techniques du métier</li> </ul>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>Coordonner l'activité d'une équipe</li> </ul>	

## Environnements de travail

Structures	Secteurs	Conditions
<ul style="list-style-type: none"> <li>Entreprise commerciale</li> <li>Entreprise industrielle</li> <li>Société de services</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Commerce/vente</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Agent commercial</li> <li>Travail en indépendant</li> <li>Vendeur à Domicile Indépendant (VDI)</li> <li>VRP exclusif</li> <li>VRP multcartes</li> </ul>

## Mobilité professionnelle

### Emplois / Métiers proches

Fiche ROME	Fiches ROME proches
<b>D1403 - Relation commerciale auprès de particuliers</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>Toutes les appellations</li> </ul>	<b>D1211 - Vente en articles de sport et loisirs</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>Toutes les appellations</li> </ul>
<b>D1403 - Relation commerciale auprès de particuliers</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>Toutes les appellations</li> </ul>	<b>D1212 - Vente en décoration et équipement du foyer</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>Toutes les appellations</li> </ul>
<b>D1403 - Relation commerciale auprès de particuliers</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>Toutes les appellations</li> </ul>	<b>D1214 - Vente en habillement et accessoires de la personne</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>Toutes les appellations</li> </ul>
<b>D1403 - Relation commerciale auprès de particuliers</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>Toutes les appellations</li> </ul>	<b>D1408 - Téléconseil et télévente</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>Toutes les appellations</li> </ul>
<b>D1403 - Relation commerciale auprès de particuliers</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>Toutes les appellations</li> </ul>	<b>D1501 - Animation de vente</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>Toutes les appellations</li> </ul>

## Mobilité professionnelle

### Emplois / Métiers envisageables si évolution

Fiche ROME	Fiches ROME envisageables si évolution
<b>D1403 - Relation commerciale auprès de particuliers</b> ■ Toutes les appellations	<b>C1102 - Conseil clientèle en assurances</b> — Toutes les appellations
<b>D1403 - Relation commerciale auprès de particuliers</b> ■ Toutes les appellations	<b>C1504 - Transaction immobilière</b> — Vendeur / Vendeuse immobilier
<b>D1403 - Relation commerciale auprès de particuliers</b> ■ Toutes les appellations	<b>D1401 - Assistanat commercial</b> — Toutes les appellations
<b>D1403 - Relation commerciale auprès de particuliers</b> ■ Toutes les appellations	<b>D1402 - Relation commerciale grands comptes et entreprises</b> — Toutes les appellations
<b>D1403 - Relation commerciale auprès de particuliers</b> ■ Toutes les appellations	<b>D1404 - Relation commerciale en vente de véhicules</b> — Toutes les appellations
<b>D1403 - Relation commerciale auprès de particuliers</b> ■ Toutes les appellations	<b>D1407 - Relation technico-commerciale</b> — Toutes les appellations
<b>D1403 - Relation commerciale auprès de particuliers</b> ■ Toutes les appellations	<b>K2111 - Formation professionnelle</b> — Formateur / Formatrice commerce vente