

Licence Professionnelle Commerce, spécialité Techniques Commerciales Industrielles - Chargé d'Affaires

RNCP13311 · RNCP · Publiée

L'essentiel

Niveau de qualification	Niveau 6
Sigle	Licence Professionnelle — Licence professionnelle
Code(s) NSF	312m
Code(s) ROME	D1407, H1101, H1206
Type d'enregistrement	Enregistrement de droit
Date d'échéance	31/10/2019

Certificateur(s)

Ministère chargé de l'enseignement supérieur

Université du Littoral Côte d'Opale

<http://www.univ-littoral.fr>

Résumé de la certification

OBJECTIFS ET CONTEXTE

A compléter (Reprise)

ACTIVITÉS VISÉES

La licence professionnelle « Techniques Commerciales Industrielles – Chargé d’Affaires » a pour but de fournir des connaissances complémentaires de base commerciale notamment en économie, gestion, marketing et en stratégie d’entreprise pour former des techniciens supérieurs technologiques aux fonctions vente, achat, approvisionnement et négociation commerciale. Il s’agit d’apporter des compétences complémentaires à un parcours initial de nature scientifique et technologique type DUT, BTS et L2 (DEUG). Les diplômés ont une double compétence qui leur permet d’être des techniciens et assistants-ingénieurs capables de conduire un projet d’affaires intégrant des attributs techniques. Ils ont ainsi une véritable capacité à évoluer vers des fonctions d’encadrement au travers des activités de Deviseur, de Préparateur ou Chargé d’affaires au niveau du service production et/ou maintenance, du service achat ou approvisionnement, du service de la relation clientèle des entreprises et du service Suivi de chantier (coûts délais, qualité).

Activités

- Prospecte une clientèle de professionnels, propose des solutions techniques selon les besoins, impératifs du client et négocie les conditions commerciales de la vente.
- Peut coordonner une équipe commerciale et animer un réseau de commerciaux.
- Définir le plan d’action commercial (ciblage, interlocuteurs, préparation de dossiers techniques, ...)
- Concevoir l’étude de faisabilité technique (chiffrage, relevé de mesures, ...) de la demande du client et établir le devis
- Négocier avec le client les modalités du contrat de vente
- Suivre la réalisation et proposer des solutions au client

Suivre et analyser les résultats des ventes et proposer des ajustements

COMPÉTENCES ATTESTÉES

1

1) Analyser et déterminer les besoins du client

Maîtriser la phase de découverte du client/prospect lors des opérations de phoning
Recueillir des informations pertinentes permettant d'identifier le produit à promouvoir au client
Intégrer les remarques et les demandes d'un client lors d'un contact
Analyser techniquement les problèmes d'un client
Conseiller techniquement le client
Proposer des solutions techniques adaptées aux besoins des clients
Informers et susciter le besoin des clients sur les nouveaux produits
Se mettre à l'écoute et générer une relation de confiance
Faire appel à un technicien en cas de problème complexe nécessitant une étude plus approfondie

2) Négocier en lien avec la vente

Préparer la rencontre avec le client (rechercher des informations relatives au client, Étudier la faisabilité du projet, construire des outils d'aide à la vente)
Assurer une veille concurrentielle
Prendre contact avec le client, se présenter
Se mettre à l'écoute du client et générer une relation de confiance
Découvrir le client et identifier ses besoins
Construire un argumentaire
Émettre une proposition au client en fonction des besoins identifiés (réaliser un devis, un cahier des charges...)
Négocier les conditions de vente avec le client (prix, délais de livraison,...)
Traiter les objections des clients
Concrétiser la vente (Prise de commande)
S'impliquer dans les actions commerciales de l'entreprise
Proposer des améliorations quant aux techniques de vente de l'entreprise

3) Gérer un portefeuille de clients

Définir la stratégie de fidélisation (qui, quand et avec quoi fidéliser)
Suivre l'installation, l'essai et la mise en service du matériel chez le client
Assurer un service après-vente technique à ses clients
Mettre en place un programme de fidélisation avec ses clients
Contacter périodiquement son client afin de l'informer des offres en cours
Segmenter la clientèle selon des critères précis et définir des règles, des procédures et pratiques répondant aux attentes de chaque segment
Mener des enquêtes de satisfaction périodiques
Assurer une veille concurrentielle
Anticiper les besoins de ses clients
Analyser l'efficacité des actions de fidélisation

4) Prospecter : développer de nouveaux marchés

Cibler les prospects à contacter en fonction de l'offre commerciale proposée
Gérer une base de données (mise à jour, requêtes...)
Concevoir des supports simples d'aide à la prospection (imprimés, articles de presse...)
Maîtriser les techniques de prospection
Construire un argumentaire ciblé
Réaliser un publipostage
Effectuer une action de démarchage téléphonique de qualité
Exploiter les contacts réalisés lors de la prospection
Établir un compte-rendu de l'opération de prospection

Analyser les résultats obtenus (mesurer les résultats, calculer des écarts et analyser les résultats)

5) Gérer une affaire

Chiffrer le montant d'une affaire en prenant en compte l'ensemble des composantes

Evaluer les besoins en ressources humaines et matérielles

Optimiser l'approvisionnement en matériaux de l'entreprise

Coordonner l'exécution des projets (études, fabrication, mise en service).

Mettre à disposition l'ensemble du matériel nécessaire à la réalisation de l'affaire

Organiser l'exécution des travaux (mise en place de co-traitance, de sous-traitance)

Coordonner l'équipe intervenante dans le respect des procédures

Respecter et faire respecter les règles de sécurité sur chantier

Gérer les projets en optimisant les paramètres coût, délais et qualité

Evaluer la rentabilité d'une affaire

Secteur d'activité et type d'emploi

SECTEURS D'ACTIVITÉS

Les secteurs d'activité visés par le diplômé sont ceux dans lesquels évoluent les grandes entreprises industrielles et logistiques (mécanique, ingénierie, agro-alimentaire, électronique, bâtiment, - travaux- publics, transports, etc.), mais aussi le domaine de la grande distribution spécialisée (des établissements des enseignes des grandes et moyennes surfaces qui sont désireux de mettre en place une politique commerciale en termes du marketing B to B) ainsi que celui de prédilection des Petites et Moyennes Industries (P.M.I.) et les PME prestataires de services à l'industrie

TYPE D'EMPLOIS ACCESSIBLES

- Attaché commercial – Responsable d'affaires
- Responsable du service Suivi de chantier (coûts délais, qualité)
- Technicien qualité /sécurité/environnement
- Assistant coordinateur qualité, dessinateur, technicien polyvalent
- Responsable production et flux d'affaires
- Assistant commercial, technico-commercial, responsable produit
- Conseiller, Préparateur de visites
- Responsable d'agence

RÉGLEMENTATIONS D'ACTIVITÉ

A compléter (Reprise)

Marché du travail

Indicateurs au niveau des familles professionnelles (FAP) des métiers visés, agrégés au niveau national — France Travail / DARES (open data).

Tension de recrutement (DARES 2024)	Très élevée (5/5) Moyenne pondérée par l'emploi ; les familles ci-dessous s'échelonnent de 3 à 5 sur 5.
Facteurs principaux	Manque de main-d'œuvre disponible
Salaire médian (mensuel)	2 769 €

Familles professionnelles (FAP)	G1X75 — Techniciens et agents de maîtrise en assistance et support technique client et en installation et maintenance télécoms et courants faibles · tension 5/5 (Très élevée) H1X92 — Ingénieurs en maintenance et support technique client · tension 5/5 (Très élevée) N0X70 — Techniciens d'étude, recherche et développement · tension 5/5 (Très élevée) N1X90 — Ingénieurs et cadres d'étude, recherche et développement (industrie) · tension 5/5 (Très élevée) R2X80 — Attachés commerciaux · tension 4/5 (Élevée) R4X91 — Technico-commerciaux · tension 3/5 (Modérée)
Projets de recrutement (BMO 2026)	49 662
Jugés difficiles à recruter	43 %
Emplois saisonniers	3 %
Familles professionnelles (FAP)	G1X75 — Techniciens et agents de maîtrise en assistance et support technique client et en installation et maintenance télécoms et courants faibles H1X92 — Ingénieurs en maintenance et support technique client N0X70 — Techniciens d'étude, recherche et développement N1X90 — Ingénieurs et cadres d'étude, recherche et développement (industrie) R2X80 — Attachés commerciaux R4X91 — Technico-commerciaux

Voies d'accès

MODALITÉS D'ACCÈS

Formation initiale, Formation continue, Apprentissage, Contrat de professionnalisation, VAE

PRÉREQUIS À L'ENTRÉE EN FORMATION

A compléter (Reprise)

COMPOSITION DU JURY — FORMATION INITIALE, FORMATION CONTINUE, APPRENTISSAGE, CONTRAT DE PROFESSIONNALISATION, VAE

enseignants chercheurs et professionnels

Base légale

Date d'échéance de l'enregistrement	31/10/2019
-------------------------------------	------------

Liens avec d'autres certifications

ANCIENNES VERSIONS

RNCP3377

Pour plus d'informations

Fiche officielle (France Compétences)

<https://www.francecompetences.fr/recherche/rncp/13311/>