

CHEF DES VENTES

1/ Dénominations de la qualification :

Chef des ventes

2/ Objet de la qualification :

Le chef des ventes :

- assure la responsabilité *de l'activité commerciale dans toutes ses dimensions (commercialisation des véhicules, produits et services, reprise des véhicules d'occasion)*,
 - *et encadre le ou les équipe(s) chargée(s) de la réalisation de cette activité.*
- Il est force de proposition dans le but de développer l'activité commerciale.*

3/ Contenu de la qualification :

A - Activités relatives au management *de ou des équipe(s)* :

Toutes activités relatives à l'organisation et à l'animation *de ou des équipe(s)* :

- Animation *de ou des équipe(s)* de collaborateurs,
- Répartition géographique des zones de vente aux conseillers commerciaux,
- *Coordination du traitement multicanal des demandes,*
- Définition, suivi *et optimisation* des objectifs de vente assignés aux conseillers,
- Appui aux conseillers commerciaux dans leur activité de vente,
- Encadrement des collaborateurs : participation au recrutement / à la définition et au suivi du plan de *développement des compétences* / aux modalités de rémunération / au suivi de l'évolution des carrières / au tutorat de jeunes en formation alternée / *au mentorat, etc.*
- *Supervision des agents et réparateurs présents sur le secteur d'activité,*
- *Identification et mise en place des démarches de conduite du changement (accompagnement des collaborateurs aux évolutions économiques, technologiques, sociétales, ...).*

Le chef des ventes s'assure du respect de l'application des règles, normes et procédures en matière de vente de véhicules, de qualité de service, de droit du travail, d'hygiène, sécurité *et environnement.*

B - Activités relatives à la gestion de la commercialisation :

- *Définition et encadrement* de l'ensemble des activités administratives relatives à la commercialisation des véhicules, produits *et services* périphériques *dans le respect du parcours client.*
- *Gestion et suivi de la base de données clients/prospects et des process du management de la relation client,*
- *Élaboration et animation de la politique de reprise des véhicules d'occasion (estimation, valorisation et négociation),*
- *Coordination des relations interservices dans une perspective d'amélioration du fonctionnement de l'activité commerciale et de la satisfaction clients,*
- *Pilotage et suivi de l'activité : analyse et actualisation* des tableaux de bord d'activité (*indicateurs de qualité et économiques*),
- Définition, suivi, animation du plan d'actions commerciales *et mises en œuvre d'actions correctives,*
- *Pilotage de la gestion des stocks de véhicules (définition de la politique de réapprovisionnement, réajustement en fonction de l'historique des ventes et de la rotation des stocks, pilotage des inventaires, ...),*
- Élaboration du budget annuel du service / suivi du budget,
- Négociation des conditions d'achat auprès de fournisseurs des produits et services liés aux véhicules,
- Traitement des réclamations / gestion des litiges,
- *Élaboration, pilotage, et suivi des démarches qualité dont il est le garant, dans une visée de satisfaction clients.*

4/ Classement :

Cadre niveau III, sur degré A, B ou C selon l'importance de la responsabilité, de l'autonomie, de l'expérience et de l'autorité qui sont reconnues au cadre dans l'exercice de sa qualification.

5/ Degrés de progression :

Les trois degrés A, B et C doivent normalement permettre une progression dans les conditions indiquées à l'article 5-02 d).

6/ Modes d'accès à la qualification :

- Soit par obtention d'une des certifications suivantes, dans le domaine de la vente :
 - . Titre visé grade de master de l'ESSCA : Majeure E-marketing, mobilités, automobile,
 - . Titre de l'ISCAM : Manager commercial de la distribution automobile, complété par une pratique professionnelle permettant d'assurer les activités figurant au paragraphe 3,
 - . CQP chef des ventes,
 - . CQP attaché commercial ou conseiller des ventes, complété par une pratique professionnelle permettant d'assurer les activités figurant au paragraphe 3,
- Soit par obtention du B.A.D.G.E. ESSCA : Manager de la distribution et des services automobiles,
- Soit par décision directe du chef d'entreprise, en fonction des compétences du salarié, appréciées par rapport au contenu de la qualification (paragraphe 3).

7/ Possibilités d'évolution professionnelle :

- Verticale :
 - . cadre dirigeant (fiche Z.C.IV.1), sous appellation d'emploi spécifique à l'entreprise (par exemple, "directeur commercial" ou "directeur des ventes").
- Transversale :
 - . Voir Panorama