

## ADJOINT AU CHEF DES VENTES

### 1/ Dénomination de la qualification :

Adjoint au chef des ventes

### 2/ Objet de la qualification :

L'adjoint au chef des ventes assure, en appui de son supérieur hiérarchique (notamment du chef des ventes lorsqu'il existe), deux types d'activités qui se répartissent différemment selon la taille et l'organisation de l'entreprise :

- La commercialisation des véhicules, des produits et services périphériques, la reprise des véhicules d'occasion, et l'ensemble des activités contribuant à l'acte de vente.
- La gestion et le suivi de l'activité vente des véhicules ainsi que l'animation de l'équipe commerciale.

### 3/ Contenu de la qualification :

A - Activités relatives à la commercialisation des véhicules, produits et services :

A.1 - Commercialisation des véhicules, produits et services à clientèle particulière ou professionnelle :

- Prospection, développement et fidélisation de la clientèle,
- Traitement multicanal des demandes,
- Commercialisation des véhicules et autres solutions de mobilité dans le respect du parcours client,
- Vente de financements avec recommandations / informations,
- Vente de produits, de technologies et de prestations périphériques,
- Accompagnement du client aux mobilités durables (notamment à travers l'électro-compatibilité pour les VE/VH).

A.2 - Reprise des véhicules d'occasion :

- Estimation physique du véhicule d'occasion / détermination de sa valeur,
- Négociation du prix de reprise.

A.3 - Gestion et organisation de la commercialisation :

- Gestion administrative et organisation des activités de commercialisation,
- Gestion et suivi de la base de données clients/prospects et des process du management de la relation client,
- Gestion et animation de point relais.

L'adjoint au 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 assurées en appui de celles du responsable hiérarchique :

- Appui aux conseillers commerciaux ou aux vendeurs dans leur activité de vente,
- Appui technique aux collaborateurs / tutorat de jeunes en formation alternée/mentorat,
- Suivi de l'activité des conseillers commerciaux,
- Participation à la gestion du stock des véhicules,
- Participation à l'élaboration et mise en œuvre du plan d'actions commerciales de l'entreprise (notamment, organisation et participation aux opérations commerciales / évènements commerciaux),
- Participation à l'élaboration et au suivi du plan de développement des compétences des collaborateurs,
- Traitement des réclamations / gestion des litiges,
- Contribution à l'élaboration et à la mise en œuvre de démarches qualité.

### 4/ Classement :

Cadre niveau II, 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 de l'ISCAM : Manager commercial de la distribution automobile,
  - . CQP adjoint au chef des ventes,
  - . *Titre à finalité professionnelle vendeur automobile (enregistré au RNCP sous le n° 36990), complété par le certificat de compétences de branche vente aux sociétés de véhicules neufs ou d'occasion et des services associés (enregistré au RS sous le code RS7243), et par une pratique professionnelle permettant d'assurer les activités figurant au paragraphe 3,*
- 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 :
  - . chef des ventes (fiche C.C.III.1)
- Transversale :
  - . Voir Panorama