

## Fiche métier



## Acheteur/euse vendeur/euse

**Il peut aussi s'appeler**

> Commercial(e).

### Caractéristiques du métier

- > Il/elle organise ses achats indépendamment ou en complément du service achats de l'entreprise lorsqu'il y en a un. Une synergie avec les activités du service achat doit être recherchée.
- > Les acheteurs/euses vendeurs/euses fruits et légumes peuvent intervenir auprès d'une catégorie de clients (centrales d'achats des grandes et moyennes surfaces, grossistes et magasins spécialisés, industries agro-alimentaire...) ou auprès de l'ensemble des clients de l'entreprise.
- > Ils/elles peuvent être également spécialisé(e)s par zone géographique, en fonction de leur maîtrise des langues étrangères.
- > Les prix de vente sont généralement fixés par le service commercial. En fonction de l'organisation de l'entreprise, les acheteurs/euses-vendeurs/euses peuvent disposer d'une marge de manœuvre plus ou moins importante pour négocier les prix.
- > Il existe deux types d'acheteurs/euses : les acheteurs/euses / approvisionneurs/euses, dont la mission est de contacter un ensemble de fournisseurs et d'organiser les réapprovisionnements dans un cadre fixé et les acheteurs/euses qui ont pour mission de prendre en charge l'ensemble de la relation aux fournisseurs, de la programmation de la campagne à la négociation des prix d'achat.

### Lieux d'exercice

- > Entreprise.
- > Achat /Vente par téléphone le plus souvent.

### Activités professionnelles

- > Accueil et prise de contact avec les clients.
- > Information et conseil des clients.
- > Prise de commandes.
- > Suivi des commandes clients.
- > Achats de produits et négociation fournisseurs.
- > Suivi des ventes et de la performance commerciale.

### Fonctions complémentaires

- > Négociation des transports inhabituels.
- > Vérification de la solvabilité des clients (auprès de l'assureur crédit par exemple).

### Relations professionnelles les plus fréquentes

- > Avec les clients de l'entreprise, en France ou à l'étranger.
- > Avec la direction commerciale pour le suivi des performances commerciales et le suivi de l'évolution de la politique commerciale.



- > Avec le service logistique pour le suivi des contraintes de livraison et de transport en fonction des exigences des clients.
- > Avec les producteurs de fruits et/ou légumes, pour l'achat de produits et le règlement des litiges
- > Avec le service qualité/agréage et le conditionnement en station, pour le règlement des difficultés liées aux non-conformités constatées.
- > Avec le service préparation des produits et conditionnement, pour le suivi de l'avancement des commandes et les arbitrages sur les refus ou les rajouts de commandes en fonction de l'avancement des activités de la station de conditionnement.

## Compétences

### Conduire les achats et la négociation fournisseurs auprès d'un réseau de producteurs

- > Construire un réseau de fournisseurs de fruits et/ou légumes en France et à l'étranger.
- > Identifier, à partir des besoins des clients, les fournisseurs de fruits et/ou légumes à solliciter.
- > Concevoir et mettre en œuvre un système d'achat pertinent en répartissant les achats sur un nombre adapté de producteurs de fruits et/ou légumes.
- > Exprimer clairement une demande de fruits et/ou légumes en termes de variété, qualité, calibrage, coloration, maturité,...
- > Réaliser des achats raisonnés dans le cadre d'enchères (cadran).
- > Négocier avec le producteur de fruits et/ou légumes un prix d'achat en fonction des caractéristiques et de l'évolution du marché.
- > Calculer un prix de vente en fonction du prix d'achat.

### Conseiller les clients

- > Expliquer les caractéristiques des fruits et/ou légumes disponibles (qualité, quantités, spécificités, conformité aux référentiels, saisonnalité, réglementation portant sur les fruits et/ou légumes commercialisés ...) en fonction des besoins du client.
- > Identifier les fruits et/ou légumes et les services correspondant aux besoins du client et le conseiller sur l'utilisation et la mise en valeur des produits en prenant en compte le contexte du client, ses habitudes d'achat et ses exigences.
- > Assurer une veille sur le marché des fruits et/ou légumes par un recueil d'information auprès des acteurs de la filière.
- > Accompagner les clients dans l'identification des tendances des marchés de fruits et/ou légumes en préservant les intérêts commerciaux de l'entreprise.
- > Conseiller le client sur l'évolution des marchés pour lui permettre d'anticiper les ruptures.

### Vendre les produits proposés par l'entreprise

- > Ici, la notion de la préservation des intérêts des fournisseurs pourrait être abordée.
- > Établir un contact et un climat de confiance avec des clients et des prospects.
- > Mener une découverte des besoins du client ou du prospect par un questionnement adapté, une écoute active et une reformulation pertinente.
- > Argumenter et négocier de façon pertinente l'ensemble des composantes de l'offre commerciale et répondre avec efficacité aux objections du client ou du prospect.
- > Proposer aux clients des produits complémentaires adaptés en fonction des opérations commerciales en cours.
- > Prendre en compte les systèmes opérationnels de l'entreprise dans les services proposés aux clients (conditions de livraison, délais, acceptation d'une prise de commande complémentaire,...).
- > Calculer rapidement et sans erreur un prix de revient, un coût, une marge.
- > Identifier très rapidement un point de rupture dans une négociation avec un client.
- > Conduire une négociation à partir d'une contrainte d'achat prédéterminée et dans un temps limité.
- > Valoriser l'image de l'entreprise et mettre en avant les avantages concurrentiels de ses produits et services.

# Acheteur/euse vendeur/euse

- > Conclure l'entretien en valorisant la décision prise ou l'acte d'achat réalisé par le client.
- > Établir une relation commerciale durable et de qualité avec un client et la maintenir dans le cadre de contacts et de négociations très réguliers.
- > Enregistrer les commandes des clients en utilisant les outils de gestion en vigueur dans l'entreprise.
- > Réaliser un suivi fiable des commandes clients, les prévenir des ruptures ou retards de livraisons et identifier des produits de substitution.

## **Organiser son activité et coordonner ses interventions avec différents services de l'entreprise**

- > Aménager efficacement son poste de travail en veillant à l'accessibilité des informations.
- > Organiser ses appels téléphoniques sur une journée en continu en tenant compte des périodes creuses et du plan d'actions commerciales défini.
- > Animer son portefeuille clients en relançant de manière adaptée les clients n'ayant pas passé commande.
- > Optimiser l'organisation de son travail en alternant des activités téléphoniques et les activités associées dans le respect des priorités et des règles en vigueur dans l'entreprise.
- > Anticiper les commandes importantes et les exigences spécifiques des clients en transmettant des informations adaptées aux différents services de l'entreprise.
- > Transmettre au service logistique des informations claires sur les contraintes spécifiques des clients en matière de transport, d'emballage et de délais.
- > Collecter auprès de différents interlocuteurs et prendre en compte l'ensemble des informations utiles à la relation client (produits disponibles, dates et conditions de récolte, conditions de livraison, opérations commerciales en cours,...).
- > Collecter et enregistrer les informations utiles à la connaissance des clients (habitudes de consommation des clients, prix consentis, conditions de livraison,...).

## **Traiter les réclamations clients**

- > Recevoir et écouter une réclamation de la part d'un client.
- > Annoncer à un client un dépassement de son encours et négocier une solution adaptée au travers d'un échange téléphonique.
- > Identifier les raisons d'un mécontentement, d'une réclamation ou d'un litige et les qualifier (nature du produit, poids, qualité, manquant,...) en recherchant des informations fiables sur l'historique de la commande auprès des services concernés.
- > Identifier les solutions possibles pour traiter la réclamation ou le litige.
- > Apporter une réponse adaptée à la situation dans le respect des procédures et de l'organisation en vigueur dans l'entreprise et la négocier avec le client.

## **Traiter les réclamations fournisseurs**

- > Apprécier la nature des non conformités constatées lors de l'agrégage.
- > Expliquer à un producteur de fruits et/ou légumes les raisons d'un refus de produits ou de l'émission de réserves.
- > Évaluer l'intérêt d'accepter un apport de produits présentant des non conformités en fonction de l'évolution du marché et des besoins de la commercialisation.
- > Négocier avec le fournisseur de fruits et/ou légumes une solution adaptée lors d'un litige dans le souci du maintien d'une relation commerciale de qualité et durable.

### Suivre et évaluer les performances de son activité commerciale

- > Synthétiser les informations relatives à son activité commerciale sur des outils de suivi, les analyser et les expliquer.
- > Rechercher et expliquer les raisons d'une hausse ou d'une baisse de chiffre d'affaires.
- > Rechercher et expliquer les raisons des retards ou des absences de règlement des clients et apprécier le risque d'une poursuite de la relation commerciale.
- > Mesurer et faire évoluer la performance de son activité commerciale.

### Connaissances

#### Commerce

- > Techniques de vente.
- > Techniques de négociation commerciale.
- > Techniques d'achat dont achats aux enchères (en fonction des régions).
- > Techniques de gestion de l'activité commerciale (tableaux de bord, reporting,...).
- > Caractéristiques des circuits de commercialisation et de transport des fruits et légumes en France et à l'étranger.

#### Produits, hygiène et qualité

- > Connaissance des fruits et/ou légumes commercialisés par l'entreprise.
- > Cahiers des charges et référentiels.
- > Règles et procédures hygiène et qualité.

#### Systèmes d'information

- > Bureautique et logiciels de gestion internes.

#### Communication

- > Techniques de communication par téléphone.
- > Techniques d'achat et de négociation fournisseurs.
- > Langues étrangères (anglais, espagnol, allemand,...).

#### Gestion de production

- > Sensibilisation à la gestion de production en station de conditionnement.

### Comment accéder à ce métier ?

#### Pré-requis indispensable pour exercer le métier

- > La connaissance des produits (fruits et/ou légumes commercialisés par l'entreprise) peut être déterminante en fonction des entreprises.
- > Aisance relationnelle.
- > Capacité à s'organiser, à gérer son temps et les priorités.
- > Langues étrangères (si activité import et/ou export).

#### Indications sur les formations existantes

- > Expérience de l'achat ou de la vente de fruits et légumes.
- > Diplôme dans le domaine de la vente (BEP, Bac PRO, BTS MUC ou NRC, école de commerce).

#### D'un métier à l'autre

- > Vers le métier de responsable des achats ou de responsable commercial.