الجمهـوريـة الجـزائـريـة الديمقـراطيـة الشعبيـة
République Algérienne Démocratique et Populaire

وزارة التكـويـن والتعليـم المهنيـين
Ministère de la Formation et de l'enseignement Professionnels

Institut National de la Formation Professionnelle

المعهد الوطني للتكويـن المهـني

Référentiel des Activités Professionnelles

AGENT COMMERCIAL

CODE : **TAG0706**

Comité d'homologation
Visa N° TAG 11/07/08

BT

Niveau IV

2008

9. Chemin d'Hydra EL-BIAR -Alger - ☎ (Tél) : 92.24.27/36 (Fax) : 92.23.18 9،طريق حيدرة –الأبيار – الجزائر

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

Données générales sur la profession :

A - Présentation de la profession

A1 – Dénomination de la profession : **Agent commercial**

A2 – Définition de la profession : L'agent commercial est appelé à participer aux opérations de commandes, d'approvisionnements, de ventes et les opérations de livraisons.

Tâches principales :

Le travail consiste à discuter, argumenter, mais aussi à bien connaître son produit, le métier ne s'arrête pas une fois la vente conclue, il faut prendre les commandes, s'occuper des retards de livraisons et gérer les réclamations.

1 – Connaître le produit (composition, l'utilisation)
2 – faire une approche avec le client (présentation de l'agent commercial, de la Société ou il travaille…..etc.)
3 – présentation du produit avec ses avantages
4 – comparaison du produit en vente avec le produit des marques concurrentes
5 – remettre le prospectus
6 – conclure éventuellement sur le champ ou après une certaine période avec un Bon de commande
7 – s'assurer de la livraison
8 – relancer au bout d'une certaine période la prospection

Conditions de travail :

- l'agent commercial doit être supervisé par un coordonnateur avec lequel il fera ses premières visites sur le terrain
- il fera un Briefing (une réunion d'information) une fois par semaine avec le coordonnateur et les collègues au bureau.
- le reste du temps, il travaille sur terrain souvent seul, et parfois il sera en binôme avec le coordonnateur pour le corriger

Lieu de travail :

- l'agent commercial travaille à l'intérieur comme à l'extérieur de l'entreprise
- de très nombreux déplacements sont à prévoir

Risques et maladies professionnelles :

- Contact avec quelques produits
- Position debout (station)

Contacts sociaux :

Sens de relations humaines (courtoise)

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

1 – Relations internes :
Contacts avec les autres membres de l'entreprise
2 – Relations externes :
Relations avec les fournisseurs, clients et autres partenaires économiques

Equipements et matériels utilisés :
Machines et appareils utilisés :

1 – Micro-ordinateur
2 – Calculatrice
3 – Logiciel : * tableur, * gestion des fichiers
4 – Moyens de communication
* Téléphone
* Photocopieur
* Téléviseur
* Fax – Internet
5 – Documentations :
* Revues professionnelles
* Abonnement à des banques de données
6 – Divers
* Fourniture de bureau
* Prospectus (dépliants)
* Carte de visite
* Fiche technique
* Un échantillon du produit

Exigences de la profession :

1 – **Physique** : pas d'exigence physique particulière
2 **– Aptitudes requises** : convivialité et sens des relations humaines, accepte les Critiques et avoir un esprit compétitif et être convainquant
3 **– Contre indication** : aucune
4 – **Responsabilité de l'opérateur** :
Matérielle : respect des règles d'utilisation du matériel informatique
Décisionnelle : proposer des suggestions pouvant entraîner des incidences Importantes quant aux respects des délais prévus
Morale : Le capital confiance est nécessaire à l'exercice du métier
Sécurité : l'exercice de ce métier n'implique aucune responsabilité particulière dans Le domaine de la sécurité
5 – **Possibilité de promotion** : Selon cadre réglementaire
-Par expérience professionnelle il peut devenir un Commerçant indépendant (créateur d'entreprise)
6 – **Formation** :
- condition d'admission : 2AS
- durée de la formation : 24 mois dont 2448h dont 12 semaines de stage pratique
- niveau de qualification : niveau 4
- Diplôme : ***BT en Agent Commercial***

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

IDENTIFICATION DES POSTES DE TRAVAIL

P1 : ***Préparation de la vente*** T1-1 : Etudier le marché
T1-2 : Participer à la détermination des Quatre politiques
T1-3 : Etudier le comportement du Consommateur

P2 : ***Gestion des achats*** T2-1 : Préparer les achats
T2-2 : Gérer les entrées et les sorties Des stocks

P3 : Gestion de la vente T3-1 : Préparer la livraison
T3-2 : Suivre les ventes

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

Tableau des tâches et des opérations

Tâches	Opérations	Opérations	Op	Op	Op
Etudier le marché	- identifier les sources d'informations externes - sur la concurrence - sur les fournisseurs potentiels - sur l'environnement externe de l'entreprise	- identifier les sources d'informations internes - sur les clients - sur les fournisseurs			
Participer à la détermination des quatre politiques	Identifier le produit	Fixer les prix	Faire connaître le produit	Déterminer la stratégie de distribution	
Etudier le comportement du consommateur	Identifier les variables sociologiques du consommateur	Etudier les besoins du consommateur	Déterminer le processus d'achat		
Préparer les achats	Etudier les offres des fournisseurs	Etablir les contrats	Réceptionner la marchandise		
Gérer les entrées et les sorties des stocks	Calculer le coût d'achat	Calculer le coût de production	Calculer le coût de revient	Calculer le résultat analytique	

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

Tâches	Opérations	Opérations	Op	Op	Op
Préparer la livraison	Préparer matériellement la livraison	Remplir les différents documents et mettre à jour les fichiers	Transmettre les documents aux services chargés de l'expédition et la facturation		
Suivre les ventes	Mettre à jour les statistiques de ventes	Assurer le service après vente			

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

Fiche de présentation des connaissances complémentaires

Discipline, domaines	Limite des connaissances exigées
- Commerce et Documents commerciaux	• Notions juridiques • Les contrats • Documents relatifs à la vente, à la commande, à la livraison
- Techniques d'expression et de communication	• Expression orale • Expression écrite • Correspondance commerciale • Construction d'un rapport d'activité
- Economie d'entreprise	• L'entreprise et son environnement • Les fonctions de l'entreprise
- Economie générale	• Macro- économique
- Informatique	• Initiation à l'informatique • Initiation à l'Internet
- Arithmétiques commerciale	• Le rapport e proportions • Les pourcentages • Les intérêts simples • L'escompte
- Statistiques	• Probabilité • Echontillonage • Descriptives
- Législation	• Droit et obligation des travailleurs
- Anglais	• Grammaire • Vocabulaire • Terminologie technique
- Droit commercial et civil	• Définition du droit • Définition du droit civil • Définition du droit commercial
- Comptabilité générale	• Le bilan • Le compte • Les opérations commerciales
- Négociation commerciale	• Techniques de négociation

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

Description des tâches

Tâche 1 : Etudier le marché

Opérations	Conditions de réalisation	Critères de performance
- Identifier les sources d'informations externes et internes	- utilisation des banques de données - utilisation du téléphone, internet…etc. - notion de base de la correspondance commerciale - revues professionnelles et économiques	- savoir identifier et utiliser les moyens disponibles - identification correcte des sources d'informations - rédaction conforme du document

Tâche 2 : Participer à la détermination des quatre politiques

Opérations	Conditions de réalisation	Critères de performance
- Identifier le produit - Fixer les prix - Faire connaître le produit - Déterminer la stratégie de distribution	-Calculatrice - Facture - Bons de marchandise -Barème de prix	- Fiabilité des chiffres - Fiabilité des prix - Détermination correcte de la stratégie

Tâche 3 : Etudier le comportement du consommateur

Opérations	Conditions de réalisation	Critères de performance
- Identifier les variables sociologiques du consommateur - Etudier les besoins du consommateurs - Déterminer le processus d'achat	- Banque de données - Micro ordinateur	- Identification correcte des besoins du consommateur - Fiabilité des informations à porter sur les documents

Tâche 4 : Préparer les achats

Opérations	Conditions de réalisation	Critères de performance
- Etudier les offres des fournisseurs - Etablir les contrats - Réceptionner la marchandise	- Factures - Bons de marchandises - Contrats -Bons de commandes - Calculatrice	-Fiabilité des informations à porter sur les documents - Rapidité d'exécution

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

Tâche 5 : Gérer les entrées et les sorties des stocks

Opérations	Conditions de réalisation	Critères de performance
- Calculer le coût d'achat - Calculer le coût de production - Calculer le coût de revient - Calculer le résultat analytique	Calculatrice Bons de commande Bons de livraisons Facture	Exactitude des calculs Fiabilité des chiffres

Tâche 6: Préparer la livraison

Opérations	Conditions de réalisation	Critères de performance
- Préparer matériellement la livraison	- bons de livraisons - expression écrite	- Rapidité d'exécution
- Remplir les différents documents et mettre à jour les fichiers	- documents commerciaux - micro-ordinateur - communication écrite	-Rapidité d'exécution
- Transmettre les documents aux services chargés de l'expression et de la facturation	- factures - bons - communication écrite	- qualité de communication

Tâche 7: Suivre les ventes

Opérations	Conditions de réalisation	Critères de performance
- Mettre à jour les statistiques de ventes	- statistiques -Calculatrice	-Exactitude des calculs - Fiabilité des chiffres
- Assurer le service après vente	-Bons - Facture	-Qualité de la communication

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

Analyse des risques professionnels

Sources de dangers	Effets sur la santé	Moyen de prévention
Risques d'accident en route (lors des déplacements)	- blessures - fractures - brûlures - décès	- vigilance - sang- froid - prudence - manipulation adéquate du véhicule
Environnement (lors des déplacements)	- contamination au contact de matériaux nocifs	- contrôle médical régulier
Risque dans la mauvaise organisation du travail	- fatigue - stress - perturbation	- planification du temps de travail - patience

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر