



SYNTHÈSE

Les métiers de la relation client

Les dénominations de ces métiers sont nombreuses et peuvent varier en fonction des organisations. Chaque métier est défini par son intitulé et ses missions.

1. Se repérer dans l'organisation du point de vente

L'organisation d'un point de vente se définit comme l'ensemble des responsabilités, des devoirs et des relations entre les collaborateurs.

2. Caractériser un poste de travail

Un poste de travail correspond à une fonction occupée par un salarié dans une organisation, ainsi qu'à l'espace dans lequel il travaille.

Les principales caractéristiques du poste de travail sont :

- l'intitulé (ou titre donné au poste) ;
- les missions et tâches (l'ensemble des activités permettant de remplir le rôle et les fonctions du poste) ;
- le statut : son rang hiérarchique (employé, cadre, indépendant...);
- les liaisons (les relations hiérarchiques entre les différents postes).

3. Identifier les métiers de l'organisation

Les métiers du commerce :

- **Le/la manager** gère et anime le rayon ou son secteur. Il/elle travaille dans tout type de surfaces.
- **Le/la vendeur/se** renseigne les clients.
- **L'hôte/sse de caisse** enregistre et encaisse les achats des clients.

Les métiers du e-commerce :

- **Le/la community manager** réalise l'animation d'un site multimédia. Il/elle travaille dans une organisation disposant d'un service commercial.
- **L'employé/e e-commerce** prépare les produits commandés sur le Net et travaille dans un drive.

Les métiers de la vente :

- **Le/la commerciale** gère un portefeuille de clients. Il/elle est souvent sur les routes.
- **Le/la télévendeur/se** utilise comme principaux outils de travail le téléphone et une liste de potentiels clients.
- **Le/la marchandiseur/se** met en scène les produits pour qu'ils soient vus et achetés.
- **L'animateur/trice des ventes** met en avant toutes sortes de produits. On les voit souvent en tête de gondole dans les grandes surfaces.

Ces différents métiers s'exercent dans toutes les organisations disposant d'un service commercial.

Les métiers de l'accueil :

- **L'hôte/sse d'accueil** accueille, informe et oriente clients et usagers et peut travailler dans tout type d'organisation.