



## RAISON D'ÊTRE

En proximité des clients de la zone de chalandise du centre, le/la chargé/chargée de clientèle pro est le relais de l'équipe commerciale B to B. Garant/Garante de la satisfaction de la clientèle professionnelle et du développement de chiffre d'affaires B to B, il/elle anime et fidélise la clientèle existante et commercialise les offres dédiées aux entreprises auprès de la clientèle locale de son secteur disposant d'une flotte jusqu'à 30 véhicules. Il/Elle maîtrise les processus B to B et les transmet aux équipes en centre.



## PRINCIPALES MISSIONS

Le collaborateur / la collaboratrice s'engage à respecter nos 3 capitaux : People, Planet, Profit.

### ACCULTURER ET TRANSMETTRE LES PROCESS BTOB AU SEIN DE SON CENTRE

- Accompagner les collaborateurs du centre en les conseillant et en les informant des spécificités et des nouveautés clients à prendre en compte
- Partager l'actualité BtoB au sein des centres Norauto
- Former les équipes aux process BtoB et s'assurer de la réalisation des e-learning
- Participer à la vie du centre et contribuer à la prise en charge de clients BtoC

### ANIMER ET FIDÉLISER LA CLIENTÈLE EXISTANTE

- Connaître le portefeuille commercial de son magasin
- Être en proximité de la clientèle locale, en se faisant connaître et en répondant aux sollicitations avec réactivité
- S'assurer de la qualité d'accueil des conducteurs, et des prestations réalisées et des travaux à prévoir
- Rechercher de nouvelles opportunités à travers la clientèle "civilité pro", en les contractualisant pour aller chercher le potentiel maximum
- Développer le chiffre d'affaires des clients existants en leur apportant des solutions adaptées à leur besoin

### PROSPECTER LA CLIENTÈLE LOCALE

- Utiliser les outils à disposition pour définir la clientèle à prospecter dans sa cible
- Proposer l'offre Norauto solutions Pro et référence de nouveaux clients auprès d'une clientèle ayant jusqu'à 30 véhicules
- Être l'interlocuteur unique de l'entreprise et du gestionnaire de parc qu'il a contractualisé

### ÊTRE UN INTERLOCUTEUR PRIVILÉGIÉ POUR LES ÉQUIPES BTOB

- Être le relais du centre de contact client ayant besoin d'une expertise ou d'une action sur place
- En complément du commercial national, être l'interlocuteur de proximité pour développer les agences d'un groupe proche de son centre
- Accompagner les équipes BtoB dans la gestion et résolution de litiges
- Participer ponctuellement à un rdv ou un événement client afin de montrer une présence locale, en étant garant de l'image Norauto

#### Spécificités du poste :

- Périètre d'activité : 1 à 2 centres.
- Déplacements possibles dans la zone de chalandise du centre



## RATTACHEMENT

Sous la responsabilité hiérarchique du directeur/directrice de centre.  
Accompagné/Accompagnée par le BtoB



## COMPÉTENCES CLÉS

### SAVOIR-ÊTRE :

- Aisance relationnelle (niv 3)
- Capacité à donner le sens (niv 3)
- Capacité à transmettre son savoir (niv 2)
- Capacité de remise en cause (niv 2)
- Gestion des priorités (niv 2)
- Orientation résultats (niv 3)
- Rigueur et fiabilité (niv 4)

### SAVOIR-FAIRE:

- Capacité à prospecter (niv 3)
- Capacité à suivre la relation contractuelle (niv 2)
- Capacité à négocier (niv 2)
- Gestion des litiges (niv 3)
- Vente pneumatiques (niv 3)
- Vente prestations (niv 3)
- Vente services (niv 4)



## INDICATEURS

- Chiffre d'affaire BtoB
- Quote part BtoB
- Progression des tickets BtoB sur le centre
- NPS client pro
- Quote part Nouveaux Business CA BtoB



## PASSERELLES POSSIBLES

Commercial/Commerciale national BtoB  
Responsable Vente



Responsable  
Vente adjoint

D'autres évolutions sont également possibles dans le cadre de nos parcours zig-zag



**B to B**

## CHARGÉ/CHARGÉE DE CLIENTÈLE PRO

### SAVOIR-ÊTRE

<p><b>Aisance relationnelle</b></p> <p>Capacité à établir facilement des relations pour développer et/ou entretenir un réseau de contacts internes / externes permettant de connaître, de comprendre et d'agir sur son environnement professionnel.</p>	Niveau 0 : Compétence non acquise.	<input type="checkbox"/>
	<b>Niveau 1 : Développer un comportement ouvert et agréable permettant des échanges informels et spontanés.</b>	<input type="checkbox"/>
	<b>Niveau 2 : Sait s'adapter parfaitement à ses interlocuteurs dans différents types d'échanges (professionnels / informels, planifiés / spontanés, ...).</b>	<input type="checkbox"/>
	<b>Niveau 3 : Est à l'initiative d'échanges de qualité avec tous types d'interlocuteurs.</b>	<input type="checkbox"/>
	Niveau 4 : Fédère et/ou mobilise ses interlocuteurs par sa posture, la qualité de ses messages et de sa communication orale.	<input type="checkbox"/>
<p><b>Capacité à donner le sens</b></p> <p>Capacité à exprimer une vision afin de mobiliser chacun dans le cadre de ses missions et de créer une dynamique autour d'un projet commun.</p>	Niveau 0 : Compétence non acquise.	<input type="checkbox"/>
	<b>Niveau 1 : Explique de manière claire et avec des arguments prédéfinis ou préparés à l'avance avec son responsable une décision ou un point de vue.</b>	<input type="checkbox"/>
	<b>Niveau 2 : Est capable de définir en autonomie des arguments cohérents pour expliquer les décisions, plans d'action définis et/ou projets.</b>	<input type="checkbox"/>
	<b>Niveau 3 : Comprend les attentes des collaborateurs de l'équipe pour adapter le discours, les arguments et ainsi les fédérer autour d'un projet commun.</b>	<input type="checkbox"/>
	Niveau 4 : Dans le cadre d'actions stratégiques de groupe, est capable de créer une dynamique et de fédérer les ressources.	<input type="checkbox"/>
<p><b>Capacité à transmettre son savoir</b></p> <p>Capacité à communiquer, à délivrer un message en le rendant accessible à tous dans l'objectif de faire acquérir durablement à son interlocuteur de nouveaux savoirs / de nouvelles compétences.</p>	Niveau 0 : Compétence non acquise.	<input type="checkbox"/>
	<b>Niveau 1 : Transmet les informations ou les savoir-faire avec bienveillance grâce à une argumentation simple.</b>	<input type="checkbox"/>
	<b>Niveau 2 : Sait expliquer un geste métier en s'assurant de la bonne compréhension de l'interlocuteur et en apportant des conseils concrets à mettre en œuvre.</b>	<input type="checkbox"/>
	Niveau 3 : Est pédagogue : sait rendre simple un message complexe en l'illustrant par des exemples.	<input type="checkbox"/>
	Niveau 4 : Est capable de provoquer une prise de conscience de son interlocuteur sur l'amélioration de ses comportements et compétences.	<input type="checkbox"/>
<p><b>Capacité de remise en cause</b></p> <p>Capacité à évaluer de manière critique ses actions, décisions ou comportements de façon à apprendre de ses erreurs.</p>	Niveau 0 : Compétence non acquise.	<input type="checkbox"/>
	Niveau 1 : Est capable de reconnaître et d'accepter ses erreurs pour favoriser son apprentissage.	<input type="checkbox"/>
	<b>Niveau 2 : S'adapte en fonction des changements (nouvelles informations / directives / ...).</b>	<input type="checkbox"/>
	Niveau 3 : Prend en compte les avis différents des siens pour remettre en question son approche / ses décisions / ...	<input type="checkbox"/>
	Niveau 4 : Fait preuve de résilience, en étant capable de rebondir suite à un événement afin de rester engagé et de conserver la motivation des équipes.	<input type="checkbox"/>



<p><b>Gestion des priorités</b></p> <p>Capacité à définir et à planifier les activités, objectifs ou projets qui doivent être traités en priorité en fonction de leur importance et de leur urgence dans le respect des délais impartis.</p>	Niveau 0 : Compétence non acquise.	<input type="checkbox"/>
	<b>Niveau 1 : Identifier les missions à réaliser à court terme dans le cadre de ses activités quotidiennes.</b>	<input type="checkbox"/>
	<b>Niveau 2 : Face à des situations imprévues dans le cadre de ses activités quotidiennes, est capable de réagir efficacement en gérant ses priorités.</b>	<input type="checkbox"/>
	Niveau 3 : Est capable de hiérarchiser et de planifier à moyen terme ses activités / ses projets.	<input type="checkbox"/>
	Niveau 4 : Est capable de gérer ses priorités sur des objectifs à long terme et à définir des priorités stratégiques (projet, investissement, ...).	<input type="checkbox"/>
<p><b>Orientation résultats</b></p> <p>Aptitude à chercher constamment à atteindre et/ou à dépasser les objectifs fixés avec engagement et en optimisant les ressources disponibles (humaines, financières, techniques...).</p>	Niveau 0 : Compétence non acquise.	<input type="checkbox"/>
	<b>Niveau 1 : Connaît les indicateurs et s'investit dans l'atteinte des objectifs en tenant compte de l'échéance.</b>	<input type="checkbox"/>
	<b>Niveau 2 : Analyse la performance de son périmètre et ajuste les plans d'actions en conséquence.</b>	<input type="checkbox"/>
	<b>Niveau 3 : Définit des objectifs ambitieux de son périmètre en lien avec la stratégie de l'entreprise et se donne tous les moyens pour les atteindre collectivement.</b>	<input type="checkbox"/>
	Niveau 4 : Cherche à innover / est force de proposition afin de développer la performance de l'enseigne.	<input type="checkbox"/>
<p><b>Rigueur et fiabilité</b></p> <p>Capacité à exécuter un travail de qualité de manière constante, en suivant les process et les règles définies, de manière à obtenir le résultat attendu.</p>	Niveau 0 : Compétence non acquise.	<input type="checkbox"/>
	<b>Niveau 1 : Suit les processus métier dans le cadre de situations courantes.</b>	<input type="checkbox"/>
	<b>Niveau 2 : Garantit l'atteinte de ses objectifs dans les délais fixés grâce à la qualité de ses actions et au respect des process.</b>	<input type="checkbox"/>
	<b>Niveau 3 : Est capable de maintenir un niveau de fiabilité dans des situations complexes en s'assurant de la qualité de son travail.</b>	<input type="checkbox"/>
	<b>Niveau 4 : Transmet les informations/process avec exactitude et veille à la qualité de l'action de ses collaborateurs/ interlocuteurs.</b>	<input type="checkbox"/>

## SAVOIR FAIRE

<p><b>Capacité à prospecter</b></p> <p>Capacité à mettre en œuvre une démarche permettant d'acquérir de nouveaux clients (prospects).</p>	Niveau 0 : Compétence non acquise.	<input type="checkbox"/>
	<b>Niveau 1 : Est capable de contacter un client potentiel suite à une demande de contact, et de lui proposer l'offre standard Norauto Pro et de la contractualiser.</b>	<input type="checkbox"/>
	<b>Niveau 2 : Est capable d'utiliser les outils pour identifier les clients potentiels (prospects) et d'entamer la première prise de contact (téléphone) pour acquérir de nouveaux clients.</b>	<input type="checkbox"/>
	<b>Niveau 3 : Met en œuvre des démarches personnalisées afin d'assurer une prise de contact réussie (mail, téléphone, visio) et relance si nécessaire. Personnalise l'offre en fonction des besoins clients en étant capable de proposer l'ensemble des prestations du catalogue Norauto.</b>	<input type="checkbox"/>
	Niveau 4 : Optimise toutes les opportunités d'acquisition de nouveaux clients par la maîtrise de l'ensemble des types de prospection (téléphone, porte à porte, mail, contact direct) et s'appuie sur tous les produits et prestations réalisables (y compris hors catalogue Norauto). S'appuie sur son réseau professionnel pour acquérir de nouveaux clients notamment par le biais de la recommandation.	<input type="checkbox"/>



<p><b>Capacité à suivre la relation contractuelle</b></p> <p>Capacité à construire une relation durable avec le client en accompagnant ses moments de vie afin de le fidéliser et de développer le business.</p>	Niveau 0 : Compétence non acquise.	<input type="checkbox"/>
	<b>Niveau 1 : Répond efficacement à tout type de demande clients BtoB, y compris spécifique.</b>	<input type="checkbox"/>
	<b>Niveau 2 : Est capable de maintenir une communication régulière et efficace avec ses clients afin d'identifier des opportunités de développement commercial.</b>	<input type="checkbox"/>
	Niveau 3 : Est capable d'assurer une veille proactive sur les besoins clients et d'anticiper leurs attentes.	<input type="checkbox"/>
	Niveau 4 : Sait élaborer et exécuter des stratégies de long terme pour renforcer les relations clients et développer de nouveaux business.	<input type="checkbox"/>
<p><b>Capacité à négocier</b></p> <p>Capacité à atteindre un objectif avec argumentation et persuasion en réussissant à faire adhérer son interlocuteur (fournisseur, collaborateur, prestataire...) à sa propre conviction et/ou à un compromis.</p>	Niveau 0 : Compétence non acquise.	<input type="checkbox"/>
	<b>Niveau 1 : Est capable d'écouter, de comprendre et de reformuler les arguments de chacun ainsi que de proposer des solutions dans le cadre de négociations simples ou à faibles enjeux en utilisant une argumentation prédéfinie.</b>	<input type="checkbox"/>
	<b>Niveau 2 : Est capable d'identifier les besoins et les intérêts des parties prenantes et d'adapter l'argumentation à son auditeur afin de le convaincre.</b>	<input type="checkbox"/>
	Niveau 3 : Sait atteindre un objectif par la mise en œuvre de techniques diverses et appropriées au contexte. Est capable d'anticiper et de gérer les objections et les conflits en faisant preuve de flexibilité et d'adaptabilité.	<input type="checkbox"/>
	Niveau 4 : Est capable d'utiliser des stratégies d'influence complexes adaptées à chaque situation pour atteindre et dépasser son objectif de négociation.	<input type="checkbox"/>
<p><b>Gestion des litiges</b></p> <p>Capacité à gérer les litiges clients, en lien avec la politique commerciale de Norauto, et à en analyser les causes afin d'y apporter des solutions adaptées et d'en tirer profit pour améliorer la satisfaction de nos clients.</p>	Niveau 0 : Compétence non acquise.	<input type="checkbox"/>
	<b>Niveau 1 : Prend connaissance, sait recevoir une insatisfaction client et se fait accompagner par sa hiérarchie ou un collègue plus expérimenté.</b>	<input type="checkbox"/>
	<b>Niveau 2 : Prend en compte et traite, après validation, les insatisfactions / litiges simples (solutionnables sans contrepartie, et/ou réglables dans l'immédiat) dans des situations courantes par l'application de nos process.</b>	<input type="checkbox"/>
	<b>Niveau 3 : Gère un litige nécessitant investigation et/ou une contrepartie à obtenir avec l'accord d'un responsable. Analyse les situations de litiges réguliers et propose des actions correctrices. Est capable de fidéliser ses clients suite à une résolution de litige (relation gagnant / gagnant).</b>	<input type="checkbox"/>
	Niveau 4 : Par sa connaissance de nos droits et de nos devoirs, traite et suit en autonomie l'ensemble des litiges. Gère en collaboration avec les services adéquats (relations clients, experts métiers, juridique, ...) les situations de litiges.	<input type="checkbox"/>



<p><b>Vente pneumatiques</b></p> <p>Capacité à maîtriser la vente de l'ensemble des produits, services et prestations de la famille Pneumatique.</p>	Niveau 0 : Compétence non acquise.	<input type="checkbox"/>
	<b>Niveau 1 : Maîtrise la vente des différents types de pneumatiques (Été, 4S, Hiver) et les différences entre les grandes marques de la gamme. Travaille des ventes qualitatives (géométrie, contrat de garantie pneu, azote, permutation, gardiennage).</b>	<input type="checkbox"/>
	<b>Niveau 2 : Maîtrise les différents modèles de la gamme et oriente ses ventes vers la MDD par les caractéristiques. Maîtrise la vente des pneus spécifiques (Véhicule Électrique, 4x4, Runflat...) ainsi que les différents marquages.</b>	<input type="checkbox"/>
	<b>Niveau 3 : Maîtrise la gestion du Tyre Hotel. Maîtrise la vente de tout produit et service lié au pneumatique, ainsi que des références spécifiques hors catalogue.</b>	<input type="checkbox"/>
	Niveau 4 : A la connaissance de la gamme et des reemplacements afin d'orienter et d'optimiser ses ventes. Est moteur dans le développement de la gamme locale en fonction des spécificités et des nouveautés du marché. Maîtrise la vente de tous les types de valves électroniques et de jantes notamment.	<input type="checkbox"/>
<p><b>Vente prestations</b></p> <p>Capacité à maîtriser la vente de l'ensemble des prestations atelier.</p>	Niveau 0 : Compétence non acquise.	<input type="checkbox"/>
	<b>Niveau 1 : Maîtrise la vente des prestations basiques en pneumatique, freinage, entretien/vidange, batterie et éclairage.</b>	<input type="checkbox"/>
	<b>Niveau 2 : Maîtrise la vente des prestations de confort basique (attelage, installation son pré-câblé,...) et de l'ensemble des prestations mécaniques standards (train roulant, révisions complètes et circuit de freinage hydraulique et mécanique).</b>	<input type="checkbox"/>
	<b>Niveau 3 : Maîtrise la vente des prestations de mécanique lourdes (distribution, embrayage ect...)</b>	<input type="checkbox"/>
	Niveau 4 : Maîtrise la vente des prestations issues d'un diagnostic électronique et des prestations liées à la dépollution (réparation FAP, Turbo, injecteurs, système ADblue, ...) et de confort spécifique (installation son non câblé, ...)	<input type="checkbox"/>
<p><b>Vente services</b></p> <p>Capacité à maîtriser la vente de l'ensemble des services proposés par l'enseigne.</p>	Niveau 0 : Compétence non acquise.	<input type="checkbox"/>
	<b>Niveau 1 : Maîtrise la vente des services et solutions, notamment Carméléon, Contrôle Technique, Service de location via Rental... Propose le Pass Entretien.</b>	<input type="checkbox"/>
	<b>Niveau 2 : Prend en charge de façon qualitative les clients carte grise, carglass. Propose le financement et en maîtrise les outils (validé Oney).</b>	<input type="checkbox"/>
	<b>Niveau 3 : Vend et Maîtrise l'ensemble de la prise en charge de la solution Pass Entretien. Oriente le client pro vers les solutions adaptées.</b>	<input type="checkbox"/>
	<b>Niveau 4 : Reconnu pour son appétence et sa capacité à vendre au quotidien et dans la durée l'ensemble des services proposés par l'enseigne.</b>	<input type="checkbox"/>