

L'ENVIRONNEMENT TECHNIQUE ET ECONOMIQUE DE L'ACTIVITE DU TECHNICO-COMMERCIAL

Par rapport aux autres métiers commerciaux, la situation du Technico-commercial se caractérise par des conditions d'activité spécifiques, propres aux relations interentreprises.

1°) Des conditions de marché particulières

- ✚ Un nombre souvent restreint de clients potentiels du fait de la nature des produits vendus ;
- ✚ Une clientèle hétérogène ;
- ✚ Un impact fort de la demande dérivée, liée à la demande finale.
- ✚ Une offre fréquemment concentrée en termes de produits et de points de contact ;
- ✚ L'ouverture de la plupart des marchés à la concurrence internationale ;
- ✚ Une modification continue du cadre réglementaire et normatif ;
- ✚ L'engagement des entreprises dans un processus d'innovation permanent.

2°) Une relation commerciale spécifique

- ✚ La présence de différents intervenants, aux attentes variées, dans le processus d'achat, rendu de ce fait plus long et plus complexe ;
- ✚ Une clientèle intégrant de plus en plus le prix et les services connexes à la vente (facteurs de différenciation des offres commerciales) dans la recherche d'une solution globale ;
- ✚ La prise en compte indispensable et systématique des dimensions techniques et financières, *notamment du risque client*, dans l'analyse et la formulation de la solution ;
- ✚ Un nombre parfois limité de choix techniques qui permettent de formuler une solution, ce qui donne aux compétences relationnelles une place prépondérante dans la relation client ;
- ✚ Dans certains cas, l'obligation de rechercher des solutions en termes d'approvisionnement et de négocier avec les fournisseurs ;
- ✚ La complexité technique des besoins et le coût des produits qui se traduisent par une collaboration suivie et des relations contractuelles fortes.
- ✚ Dans le domaine interentreprises, une clientèle exigeante, agissant selon des procédures d'achat normalisées et fondées sur des critères préalablement définis.

3°) Une relation commerciale différenciée

La mise en œuvre de la relation commerciale peut être différente selon :

- ✚ le type de clientèle (professionnels, collectivités locales, administrations, particuliers),
- ✚ la nature de l'activité de l'entreprise cliente (intégrateur, utilisateur, distributeur),
- ✚ l'existence ou non de prescripteurs internes ou externes,
- ✚ l'expression de la relation (contrat d'objectifs, charte de qualité...)
- ✚ le mode de contact commercial privilégié avec le client (en face à face, ou parfois à distance).