

**CONSEILLER/ÈRE COMMERCIAL/E :** **FORMATION** BTS ou DUT du domaine commercial, DUT packaging, emballage et conditionnement (PEC), licence pro métiers de l'emballage et du conditionnement, licence pro technico-commerciale, école de commerce. **QUALITÉS** aptitudes relationnelles, autonomie, ouverture d'esprit.



SANAE BOUSEKOU, 33 ANS

**CONSEILLÈRE COMMERCIALE WEB  
CHEZ RAJA**

**PARCOURS**

« Après un bac S option SVT, j'ai opté pour un BTS action commerciale en alternance, dans une entreprise de logiciels informatiques. Une fois diplômée, j'ai été embauchée chez Raja, tout d'abord en tant que conseillère commerciale au téléphone, puis sur le Web. »

Très intéressée par le digital et les nouvelles technologies, Sanae apprécie son métier de conseillère commerciale web, en relation avec la clientèle de son entreprise. Une activité dans laquelle la qualité du relationnel est déterminante.

**J'** ai toujours eu une appétence particulière pour le digital et les nouvelles technologies. Ce poste de conseillère commerciale web me correspond donc assez bien! Je travaille au centre de relation clientèle de Raja, le leader européen de la distribution d'emballages, de fournitures et d'équipements pour les entreprises. Au sein de ce centre, nous sommes une équipe de sept personnes dédiée à « l'échange digital ». Notre mission est de répondre aux demandes des clients qui passent par notre site Internet. Il peut s'agir de réponses par mail, mais aussi par téléphone si le client le souhaite. Nous assurons la permanence d'une hotline technique. Mais l'essentiel de notre métier concerne la relation commerciale, avec tous nos clients, qu'il s'agisse de

grands comptes professionnels ou de particuliers. Nous sommes leur premier contact et devons donc être capables de répondre à toutes leurs interrogations, de les aider à trouver les produits qu'ils recherchent sur le site et de les orienter dans leurs choix... Nous réalisons aussi des devis et, une fois la commande passée, nous nous assurons de sa bonne livraison. C'est donc un poste qui nécessite d'être à l'aise dans différents domaines. La qualité du relationnel est tout à fait essentielle. Nous suivons d'ailleurs régulièrement des formations pour améliorer notre comportement vis-à-vis des clients, ainsi que des formations sur nos nouveaux produits. C'est également un travail d'équipe, car nous échangeons beaucoup entre nous pour trouver les bonnes réponses aux questions soulevées. ■

