

# Campus Nègoce

ÉDITION 2019

## Réussir sa carrière commerciale dans le négoce bâtiment



- Les conseils des professionnels du secteur

- La liste des formations possibles

- Les infos et les adresses utiles

**BtoB**  
myjob!  
By COL & INTERGROS

Publication réalisée en partenariat avec BtoB my job !



# *Pimp* TA CARRIÈRE !

—  
OSE RELEVER TOUS LES **CHALLENGES**  
GRÂCE À TON **ENGAGEMENT** !

INVENTE-TOI. REDESSINE LE MONDE.

SAINT-GOBAIN DISTRIBUTION BÂTIMENT FRANCE

  
SAINT-GOBAIN

**BtoB my job !  
vous donne envie  
d'en savoir plus sur  
le métier d'attaché  
technico-commercial...  
mais pas seulement.**



**À** moins d'avoir des professionnels du bâtiment dans sa famille, peu d'entre nous ont eu l'occasion de pousser la porte d'un négoce du bâtiment.

Pourtant, beaucoup de celles et ceux qui entrent dans cet univers par hasard y restent par passion. Le contact humain, la fidélité de la clientèle, mais aussi la technicité des produits et le sentiment de contribuer à bâtir un cadre de vie meilleur constituent autant de raisons de s'épanouir dans ce secteur.

À long terme, chacun peut y trouver l'entreprise qui lui convient. Tout comme il y a des artisans dans presque tous les villages et des chantiers partout en France, les négociants sont répartis sur tout le territoire. Que vous aimiez la métropole ou la campagne, les PME familiales ou les groupes internationaux, vous trouverez dans la distribution professionnelle du bâtiment l'entreprise où travailler. Une richesse que n'offrent pas tous les secteurs !

Ce guide, réalisé par le magazine Négoces avec le soutien de BtoB my job!, vous donnera toutes les clés pour vous faire une première idée de cet univers... Pour vous donner envie de pousser la porte et de découvrir un métier d'avenir, celui d'attaché technico-commercial. Bonne lecture !

## Réussir sa carrière commerciale dans le négoce bâtiment



- 6 Le négoce bâtiment au cœur des échanges
- 8 Recruteurs: ce qu'ils attendent
- 8 Rachel Van de Cappelle, Cromology (Tollens et Zolpan)
- 8 Clarisse Francheteau-Mangeard, Sonepar France
- 9 Laurence Quercia et Laurence Domenach, Richardson
- 9 Alain Bouvier, Groupe Martin Belaysoud Expansion
- 10 Le secteur du bâtiment en pleine mue



- 22 Les formations commerciales
- 24 Du nouveau sur la licence pro en alternance
- 25 Le certificat de qualification professionnelle, un accélérateur de compétences
- 27 Ils ont évolué grâce au certificat de qualification professionnelle
- 27 Bryan Ortega, commercial itinérant, Au Forum du Bâtiment
- 27 Charlène, responsable point de vente, Tollens



- 14 Les 6 compétences clés de l'ATC
- 16 Zoom sur sept trajectoires après un BTS
- 16 Jérémy, ATC, Zolpan
- 16 Caroline Salomé, sédentaire TC, Rexel
- 17 Mathieu Pastor, TC itinérant, Téréva
- 17 Elliott Favier-Serre, animateur des ventes, Richardson
- 18 Antoine Gentil-Perret, TC sédentaire, Téréva
- 18 Michaël, responsable point de vente, Zolpan
- 19 Théo Linetzky, vendeur libre-service, Cedeo



- 29 Liens utiles
- 30 Glossaire

# Le secteur du négoce bâtiment un maillon méconnu



# Le négoce bâtiment au cœur des échanges

Entre des industriels qui innovent et des entreprises de construction présentes sur les chantiers, la distribution professionnelle joue un rôle central.

## DISTRIBUTION SANITAIRE, CHAUFFAGE, CLIMATISATION ET CANALISATIONS <sup>(1)</sup>

**180** entreprises  
**2200** points de vente  
**19000** salariés  
**7** milliards d'euros de CA

## DISTRIBUTEURS DE MATÉRIEL ÉLECTRIQUE <sup>(2)</sup>

**180** sociétés  
**1750** points de vente  
avec près de 900 salles  
d'exposition  
**16000** collaborateurs  
**6,3** milliards d'euros de CA

## DISTRIBUTEURS EN PRODUITS DE DÉCORATION <sup>(3)</sup>

**400** sociétés  
**1600** points de vente  
**6000** salariés  
pour un CA annuel  
de 2,6 milliards d'euros

Sources :

(1) FNAS (Fédération française des négociants en appareils sanitaires, chauffage, climatisation et canalisations)

(2) FDME (Fédération des distributeurs de matériel électrique)

(3) FND (Fédération nationale de la décoration)

**Q**u'est-ce que le commerce BtoB? Le Business to Business caractérise l'activité commerciale de professionnel à professionnel. C'est ainsi que l'on nomme le commerce interentreprises, à la jonction de deux mondes.

En amont, c'est celui de la production industrielle, avec des fournisseurs français ou étrangers qui élaborent de nouveaux produits (des isolants thermiques à la peinture résistante à l'eau, en passant par la domotique et les composants électroniques). En aval, un monde s'anime en permanence : celui des acteurs du bâtiment (artisans, grandes entreprises) qui ont besoin de ces produits pour répondre à la demande du client final (particuliers, collectivités, entreprises). Distribuer à une clientèle professionnelle, ce n'est pas seulement lui vendre des produits,

c'est aussi et surtout comprendre son activité pour mieux l'accompagner, la conseiller grâce à une réelle expertise et lui apporter des services pour l'aider dans ses choix (volet commercial). C'est également traiter, gérer, stocker et livrer les commandes dans des délais adaptés (logistique).

## Environnement, relations humaines et digitalisation

Dans le secteur du bâtiment, le BtoB est en quelque sorte « un milieu de terrain relayeur », discret mais indispensable à la bonne marche de l'activité économique. Or, le milieu de la construction s'est transformé. Il n'y a qu'à observer la prise en compte des problématiques environnementales. C'est le cas de l'évolution de la réglementation thermique avec le label E+C- (bâtiment à énergie positive et réduction carbone) qui exige l'emploi de matériaux spécifiques.

Dans ce domaine, les négociants occupent une position privilégiée entre des industriels et des clients professionnels qui demandent à être conseillés et même formés. Avec les certificats d'économies d'énergie (CEE), véritable levier de financement de la rénovation énergétique des bâtiments, les négoce

**94%**

des salariés  
de la branche  
Commerces  
de quincaillerie sont  
en CDI et 93 %  
à temps plein





voient leur rôle renforcé. Les distributeurs sont encore là pour organiser la reprise des déchets des entreprises du BTP, imposée par la loi de transition énergétique pour une croissance verte. Face à la montée en puissance des pure players, la distribution intègre à grande vitesse les outils de digitalisation des parcours d'achat des clients professionnels, du e-commerce au multicanal en passant par le cross-canal, en s'aidant bientôt de l'intelligence artificielle (IA). Pour ceux qui sont engagés dans des études à finalité commerciale, le B to B Bâtiment écrit l'avenir du commerce où tout se jouera sur la différenciation des niveaux de service, sur l'intermédiation entre le

client professionnel et le client final ou encore sur la conception et la vente de solutions globales. Désormais, au niveau organisationnel, les outils CRM (pour « Customer Relationship Management » ou gestion de la relation client) disponibles sur des supports mobiles commencent déjà à être déterminants. Le grossiste et la force de vente qui en constitue l'ossature sont ainsi amenés à assumer de plus en plus un rôle central d'organisateur des échanges. Et pour répondre aux bouleversements induits par ces nouvelles formes du commerce, les entreprises de distribution professionnelle valorisent plus que jamais la formation auprès de l'ensemble de leurs collaborateurs. ■

#### COMMERCE DE QUINCAILLERIE <sup>(1)</sup>

**2413** entreprises dont 85% de TPE

**3629** établissements (en moyenne 1,5 par entreprise)

**27232** salariés

**10** ans d'ancienneté en moyenne

**12** milliards d'euros de chiffres d'affaires <sup>(2)</sup>

Sources :

(1) Observatoire des Métiers d'Intergros

(2) FFQ (Fédération française de la quincaillerie, des fournitures pour l'industrie, le bâtiment et l'habitat)

## Recruteurs : ce qu'ils attendent

### « NOUS CHERCHONS UNE SENSIBILITÉ TECHNIQUE ET COMMERCIALE »



#### RACHEL VAN DE CAPPELLE

Responsable Recrutement et mobilité,  
Cromology (Tollens et Zolpan)

#### Quelle place pour les BTS au sein de Cromology ?

Les BTS TC, MCO et NDRC font partie des principaux profils recrutés par les réseaux de magasins Tollens et Zolpan. Généralement, une première expérience dans le négoce B to B après l'obtention du BTS est recherchée. Mais, selon le parcours et la motivation du candidat, l'embauche peut s'effectuer après l'obtention du BTS, mené ou non en alternance.

#### Quelles qualités recherchez-vous ?

Les jeunes que nous recrutons doivent posséder l'envie d'évoluer dans l'univers du bâtiment et de la décoration, de découvrir nos produits techniques et la diversité de nos clients, professionnels et particuliers. Ils bénéficient lors de leur intégration d'un ensemble de formations à nos produits, outils et méthodes de travail via notre centre de formation interne.

#### Comment peut-on évoluer en interne ?

Un vendeur sédentaire peut évoluer vers les métiers de commercial itinérant ou responsable magasin. Nous misons sur la mobilité, qu'elle soit géographique - en France et à l'international -, sédentaire-itinérant, inter-réseaux ou encore hiérarchique. Les candidatures internes sont toujours privilégiées lors d'un recrutement. Nous avons mis en place en 2018 plusieurs parcours d'intégration, notamment pour les commerciaux et les responsables magasin nouvellement nommés.

#### CROMOLOGY

**330** magasins en France (175 Tollens et 155 Zolpan), plus de **2000** collaborateurs

### « ASSOCIER LA RELATION CLIENT ET L'ÉLECTRICITÉ »



#### CLARISSE FRANCHETEAU-MANGEARD

DRH Expérience collaborateurs,  
Sonepar France

#### Quelle place pour les BTS au sein de Sonepar ?

Globalement les jeunes titulaires d'un BTS constituent la majeure partie du recrutement pour notre filière de distribution de matériel électrique. Nous avons deux typologies de collaborateurs : ceux qui ont suivi un bac pro en électrotechnique complété d'un BTS NDRC ou BTS MCO et ceux qui ont obtenu un BTS Électrotechnique avec une licence pro orientée commercial avec des spécialités. Selon la taille de l'agence, nous recrutons des jeunes BTS en alternance ou ayant une première expérience.

#### Quelles qualités recherchez-vous ?

Lors du recrutement, nous cherchons des jeunes ayant l'esprit d'équipe, une appétence pour la relation client et l'électricité. Ils se retrouveront totalement dans la richesse des missions, la diversité des clients, face à des professionnels, artisans, PME/PMI, mais aussi des grands comptes, des collectivités locales ou des industriels. Notre secteur se spécialise de plus en plus dans le conseil technique tout en développant de nouveaux canaux de vente.

#### Comment peut-on évoluer en interne ?

En fonction de la technicité et/ou du goût pour le développement commercial, un vendeur sédentaire peut évoluer vers des fonctions itinérantes. Nous proposons des cursus internes pour évoluer vers le poste de commercial itinérant, mais aussi vers le management ou la spécialisation. Deux postes sur trois sont pourvus en interne.

#### SONEPAR FRANCE

**520** agences, **5600** collaborateurs dont 60% de commerciaux



**LAURENCE QUERCIA**

Chargée des Richesses humaines, Richardson

**LAURENCE DOMENACH**

Responsable RH, Richardson

## « LA RESPONSABILISATION EST ESSENTIELLE ! »

### Quelle place pour les BTS au sein de Richardson ?

**L.Q.:** Les BTS TC, NDRC et MCO représentent le niveau auquel Richardson recrute des technico-commerciaux sédentaires (TCS) et responsables de service, que ce soit dans le cas de création de poste, d'ouverture d'agence, etc. Pour les jeunes engagés via un contrat d'alternance, cette période peut être appréhendée comme une phase de pré-recrutement, confirmée ensuite systématiquement par un CDI si le candidat a fait preuve de qualités humaines et de compétences techniques.

### Quelles qualités recherchez-vous ?

**L.D.:** Le savoir-être est primordial. Nous apprécions l'autonomie, la curiosité, le fait de poser des questions, de se responsabiliser, de s'intégrer à l'action commerciale, d'être dans le mouvement, d'aimer le contact et la rencontre avec les clients. Nous intégrons les alternants dans le process bien avant la fin de leur contrat d'alternance. Il est préférable qu'ils aient tous un goût pour la technique, notamment dans nos métiers du chauffage, de la plomberie, du sanitaire, du carrelage, de la canalisation et des matières plastiques.

### Comment peut-on évoluer en interne ?

**L.D. et L.Q.:** Richardson est une entreprise qui favorise l'évolution interne de ses collaborateurs. Nous sommes attentifs au potentiel de chacun et aux aspects concrets des actions menées ainsi qu'aux résultats générés. Un TCS peut devenir commercial itinérant chargé de clientèle, puis responsable de service, jusqu'à responsable de point de vente. Selon le potentiel détecté et la motivation du salarié, nous proposons aussi des passerelles entre les métiers logistiques et commerciaux. Ici, rien n'est cloisonné !

#### **RICHARDSON**

**105** magasins (dont 67 salles d'exposition),  
**1 800** collaborateurs

## « LA MOBILISATION INTERNE EST VALORISÉE »



**ALAIN BOUVIER**

Directeur des Ressources humaines, Groupe Martin Belaysoud Expansion

### Quelle place pour les BTS au sein de Téréva\* ?

Téréva est en très forte croissance et nous renforçons notre force commerciale. Deux profils se complètent au sein des agences : des BTS et licences à dominante commerciale ou technico-commerciale, et des BTS techniques, complétés éventuellement d'une licence en commerce. Nous avons une politique d'alternance volontariste, avec des tuteurs très impliqués dans la formation : la moitié de nos alternants s'intègrent dans nos équipes en CDI.

### Quelles qualités recherchez-vous ?

Une vraie fibre commerciale pour développer la qualité de service et le chiffre d'affaires sur son secteur. Cette compétence commerciale est couplée à des compétences techniques que l'on peut retrouver sur nos plateaux commerciaux sédentaires et en libre-service. Nous recherchons aussi des profils de commerciaux et de concepteurs créatifs pour le développement de l'offre Grandbains en direction des installateurs et des clients finaux.

### Comment peut-on évoluer en interne ?

Nous valorisons la mobilité interne, au sein de Téréva et du Groupe Martin Belaysoud Expansion. Un commercial peut tout d'abord évoluer dans son métier, avec une réelle reconnaissance en termes de salaires et autres avantages. Ensuite dans la voie managériale en devenant responsable d'agence, chef de vente, directeur de secteur, etc. Grâce à nos processus d'entretien annuel et de revue des talents, nous facilitons l'accès à des postes transverses dans le marketing ou l'animation des ventes. Et nous développons les compétences avec des dispositifs de formation et de coaching.

\* Une des trois enseignes de Martin Belaysoud Expansion, spécialisée en sanitaire et chauffage

#### **TÉREVA**

**145** points de vente, **1 700** collaborateurs

## Le secteur du bâtiment en pleine mue

Entourés d'outils de gestion, devenus managers de leur entreprise et pilotes de leur activité, les dirigeants des TPE du bâtiment ont profondément changé... avec le soutien des fournisseurs, devenus leurs indispensables alliés.

**98%**  
des entreprises du bâtiment  
ont moins de 20 salariés

**38%**  
des entreprises artisanales  
sont dans la construction

**27%**  
des créations d'entreprises  
ont concerné le secteur  
de la maçonnerie-  
carrelage en 2017

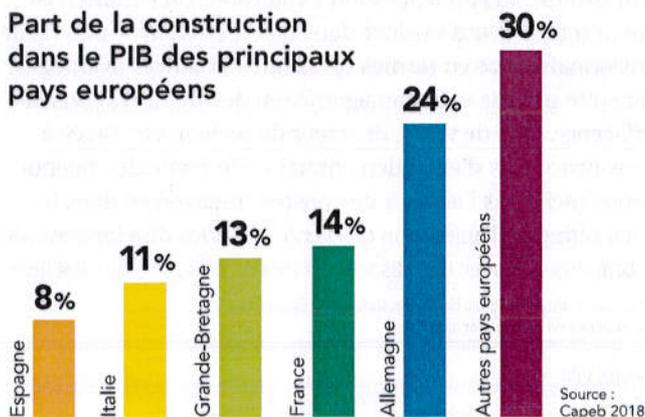
Source : Capeb (Confédération de l'artisanat et des petites entreprises du bâtiment)

**C**rise oblige, les entreprises du BTP – 98 % d'entre elles comptent moins de 20 salariés – ont opéré en dix ans une mue considérable. Frappées de plein fouet par la baisse de la rentabilité et de l'effritement de leur capacité d'autofinancement, elles ont réagi. Plus mécanisées, elles ont fortement réduit la pénibilité, notamment en matière de manutention. L'évolution technique et réglementaire de la construction a en partie incité les artisans à franchir de nouvelles frontières. Après l'obtention de la mention RGE (Reconnu garant de l'environnement), ils sont désormais en mesure de réaliser une analyse de la performance

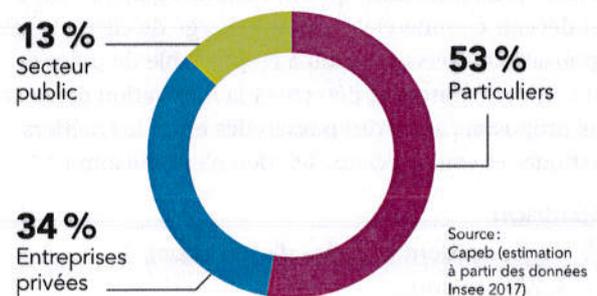
énergétique d'un logement et de conseiller leurs clients sur les problématiques d'isolation ou de chauffage. Ce nouvel environnement oblige les professionnels à utiliser de nouveaux matériaux, à justifier de leur performance thermique et à embaucher des salariés à forte valeur ajoutée. Là où il subissait son environnement, l'entrepreneur du bâtiment s'entoure, jusqu'à devenir manager et pilote de son entreprise. Certains artisans se lancent dans le BIM, la maquette numérique, avatar lié à l'ouvrage, qui va devenir, notamment dans le cadre d'appels d'offres, le lieu d'échanges collaboratifs. Ils sont de plus en plus

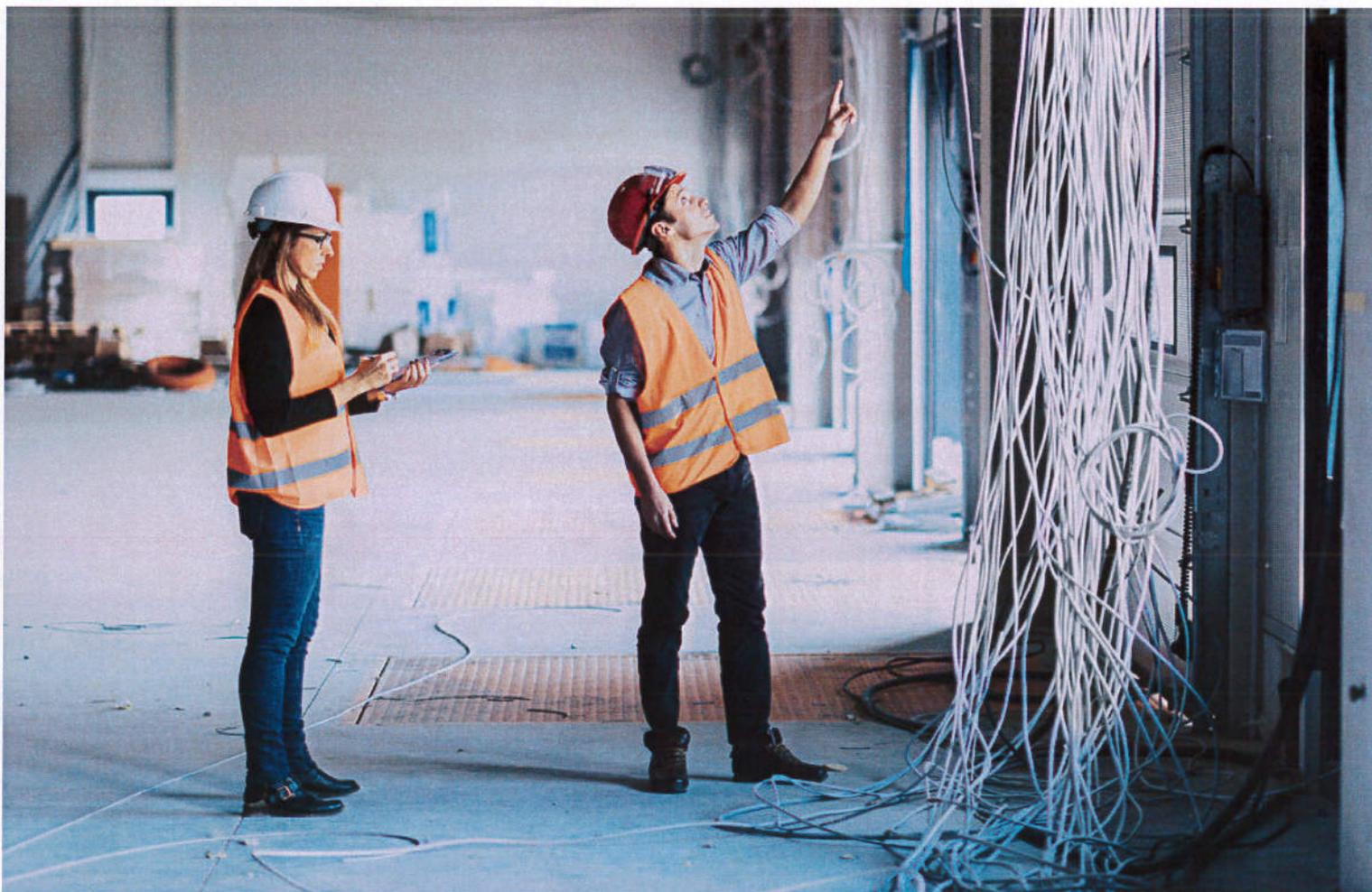
© STEVICA MRDJA / MICROGEN / ADOBE STOCK

Part de la construction dans le PIB des principaux pays européens



Répartition du CA des entreprises du bâtiment de moins de 20 salariés





nombreux à vouloir passer d'une organisation artisanale à un modèle plus industriel, en intégrant une démarche qualité au sein de l'entreprise et en approfondissant les études en amont pour rentabiliser leurs chantiers.

#### **Les négoce, vrais partenaires des entreprises**

La complexité croissante des situations, la nécessité d'analyser les projets et le besoin de monter en compétences poussent les entreprises du bâtiment à se rapprocher d'experts et de conseillers dont font désormais partie les fournisseurs.

L'entrepreneur n'hésite plus à travailler en concertation avec des maîtres d'ouvrage ou des architectes sur des produits plus techniques et il peut nouer une relation étroite avec les

négoce du bâtiment, en lien avec les industriels, pour se former et être en capacité d'utiliser, par exemple, les matériaux adaptés à l'efficacité énergétique. Cette progression qualitative place les négoce en première ligne. Ceux-ci peuvent, à un moment où les entreprises évoluent dans un environnement très concurrentiel, devenir des apporteurs de solutions pour des artisans qualifiés, tout en les accompagnant sur les modes de financement ou sur les audits des travaux.

L'évolution sociétale joue également un grand rôle. Par exemple, le vieillissement de la population et la perte d'autonomie, voire son anticipation, génèrent de multiples projets de chantiers d'accessibilité.

Là aussi, certains distributeurs développent une offre distincte dans ce

#### **LE BÂTIMENT C'EST :**

**394 000** entreprises

**1 447 700** actifs

**30 000**

postes créés en 2018

**140** milliards d'euros HT de CA, dont 53 milliards dans le neuf et 77 milliards en entretien-rénovation

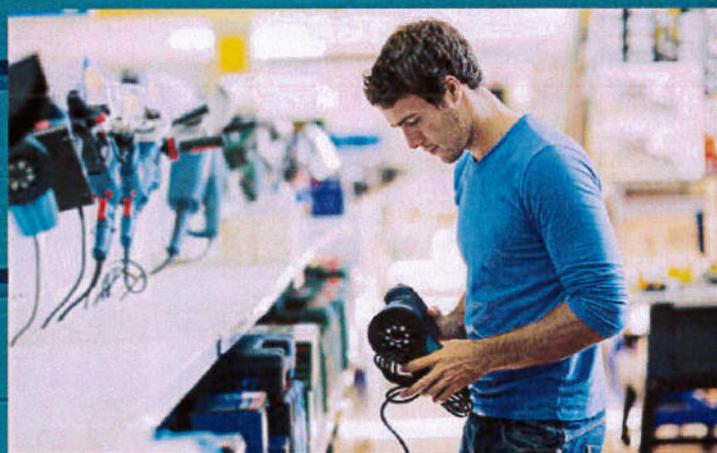
Source : FFB (Fédération française du bâtiment)

domaine, à la fois pour accompagner leur client (l'entreprise) et le client final (le particulier, par exemple). Loin de certains stéréotypes, le secteur du bâtiment réussit donc, tout en conservant ses savoir-faire, à évoluer dans son état d'esprit pour aborder les nouveaux défis qui l'attendent. ■



FEDERATION FRANCAISE DE LA QUINCAILLERIE

## LES COMMERCES DE QUINCAILLERIE RECRUTENT



**3 000 POINTS DE VENTE - 27 000 SALARIES**

EN SAVOIR PLUS SUR  
[WWW.FEDERATION-QUINCAILLERIE.FR](http://WWW.FEDERATION-QUINCAILLERIE.FR)

# ATC (attaché technico-commercial) un métier diversifié



## Les 6 compétences clés de l'ATC

Pour devenir ATC, il convient d'être investi, curieux et d'apprécier le travail en équipe... mais le champ des compétences est large !



### 1. Penser le développement de son secteur

- Identifier les informations clés sur son activité commerciale.
- Évaluer la part de marché potentielle et déterminer des objectifs de développement commercial.
- Établir et argumenter un plan de prospection et de visites.
- Planifier son activité sur son secteur en fonction des objectifs définis.
- Analyser les résultats de son activité et proposer des actions de réajustement.

- Organiser son activité commerciale en tenant compte des ressources disponibles au sein de l'agence.
- Comprendre l'intérêt des inventaires et les conséquences des écarts d'inventaire.



### 2. Préparer et suivre ses visites

- Définir les objectifs commerciaux de chaque visite en tenant compte des pratiques, du potentiel du client et de l'actualité de l'agence.

- Conduire une prise de rendez-vous efficace.
- Organiser les tournées auprès des clients de manière rationnelle et identifier le matériel nécessaire à la vente en fonction de l'actualité de l'agence.
- Optimiser le temps passé en visite client tout en assurant la sécurité de ses déplacements et de ses visites.
- Assurer la traçabilité des contacts clients en réalisant des comptes-rendus (points clefs, incidents, services rendus...).
- Identifier et formaliser les actions à conduire et à confier aux différents membres de l'équipe.

## ET POURQUOI PAS VENDEUR CONSEIL ?



Les activités du vendeur interne, vendeur comptoir, en salle d'exposition ou en libre-service ont des points communs : prise en charge du client, accueil, identification de ses besoins, analyse de sa demande, conseils techniques. Sans oublier les encaissements et l'édition de documents supports à la transaction commerciale. Des spécificités existent. Prenons l'exemple

du vendeur en salle d'exposition qui assure la mise en valeur et l'animation du showroom. Il repère et collecte les informations pertinentes pour les transmettre à son équipe et agit sous la responsabilité du chef d'agence. (Source : Intergros)



### 3. Analyser le projet

- Analyser les caractéristiques techniques d'un projet à partir d'un plan, d'un métré ou d'un entretien avec un client.
- Repérer les besoins et identifier dans l'offre de l'entreprise les matériaux, produits et services correspondant aux besoins du projet.
- Exploiter les sources d'information nécessaires pour examiner les projets.

- Présenter les matériaux, services et produits proposés à un client en s'adaptant à son profil.
- Expliquer les fonctionnalités des différents produits en s'appuyant sur la documentation technique.
- Calculer les quantités de matériaux nécessaires en fonction du projet.
- Conseiller le client sur les différents types de pose ou de mise en œuvre des matériaux préconisés, sur les spécificités techniques et sur les précautions associées.

#### 4. Conduire un entretien de vente

- Établir un contact positif et un climat de confiance avec le client.
- Découvrir et analyser l'activité d'un client ou d'un prospect, son organisation, son risque client, ses pratiques et comportements d'achat, ses projets...
- Mener une découverte des besoins.
- Reformuler les besoins du client.
- Présenter son entreprise avec les outils d'aide à la vente à disposition.
- Cibler l'offre de produits et de services correspondant aux besoins du client.
- Concevoir et présenter une offre commerciale combinant des produits et des services.
- Argumenter et négocier l'ensemble des composantes de l'offre commerciale et les conditions de vente.
- Conduire une veille chantier à partir de la réalisation d'une vente.
- Établir une relation commerciale durable et de qualité.



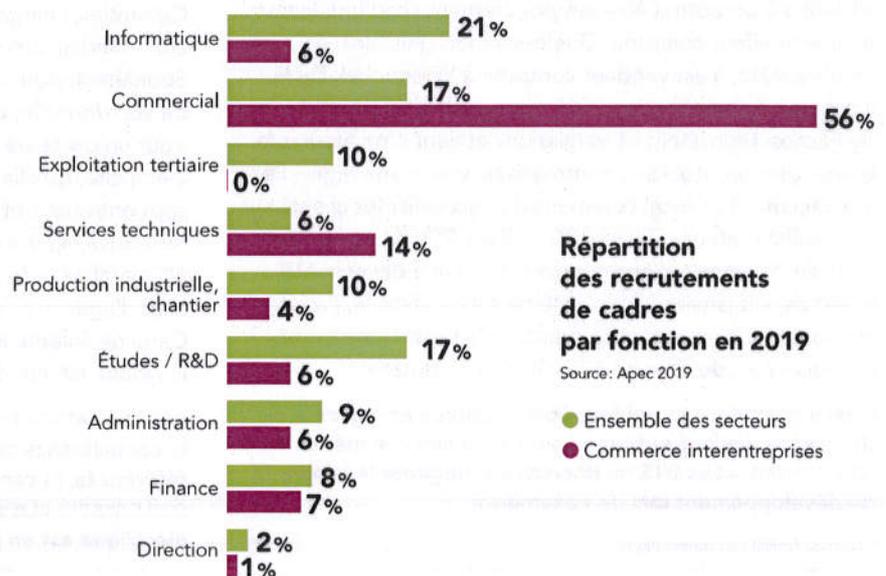
#### 5. Communiquer avec ses interlocuteurs

- Utiliser de manière efficace le téléphone pour joindre les clients, les différents services de l'entreprise et les fournisseurs.
- Diriger les appels en agence vers les bons interlocuteurs.
- Recevoir et écouter une réclamation, ou un litige produit, par téléphone et en face à face.
- Qualifier une réclamation ou un litige produit et identifier les solutions possibles pour son traitement.
- Annoncer à un client un dépassement d'encours, une difficulté de paiement ou de livraison et négocier une solution adaptée ou alerter un interlocuteur compétent.
- Alerter un client sur un risque de non-respect d'une règle en matière de sécurité (chargement, déchargement, surcharge, risque d'infraction...).



#### 6. Travailler en équipe

- Coordonner ses interventions avec celles de l'équipe de l'agence.
- Identifier, collecter et transmettre au sein de l'équipe les informations pertinentes en matière de relevé de prix, de remontée d'informations terrain, de veille concurrentielle et de risque client.
- Transmettre des informations pertinentes aux différents services de l'entreprise sur les clients, leurs projets, leurs caractéristiques et les contraintes de la commercialisation en respectant l'organisation hiérarchique et fonctionnelle de l'entreprise.
- Orienter les fournisseurs vers les interlocuteurs adéquats dans le respect du plan de vente.
- Prendre en compte dans ses déplacements et ses interventions les règles de sécurité en vigueur dans l'entreprise (plan de circulation, règlement intérieur...).



## Zoom sur sept trajectoires après un BTS

### « Tout donner si on aime ce métier ! »



**JÉRÉMY\***

**28 ans**, ATC, Zolpan (Nord)

C'est vers le génie civil que Jérémy comptait faire carrière après l'obtention, en 2009, de son bac STI: « En m'inscrivant en BTS Travaux publics, je voulais devenir chef de chantier », indique-t-il. Au bout d'un an, il souhaite changer de voie. Le commerce l'attire. Un jour, son père, peintre en bâtiment, lui rapporte que son fournisseur – Zolpan – lance une promotion de BTS MUC\*\* à Lyon. En 2010, il est sélectionné, dans le cadre d'un contrat en alternance, comme vendeur comptoir au point de vente de Loos-en-Gohelle (Pas-de-Calais). « J'étais toujours dans le secteur du bâtiment et en alternance, ce qui me convenait parfaitement ! »

De cette période, le jeune homme se souvient des échanges avec son père, fier de le voir intégrer cette société. Malgré sa déconvenue à l'examen final de son BTS, Zolpan lui propose de rester. « Je me sentais bien dans cette société. » Il accepte d'être temporairement chauffeur-livreur et aide-vendeur comptoir. Quelques mois plus tard, en octobre 2012, il est vendeur comptoir à Wasquehal. De là, il progresse et devient en 2015 responsable du point de vente de Faches-Thumesnil: « Les missions étaient d'en assurer la bonne gestion, stocks et commandes, veiller aux règles liées à la sécurité d'un local commercial et accueillir les clients avec mon collaborateur ». En mai 2018, il est RPV à Loos-en-Gohelle. Son envie d'autonomie le pousse à devenir ATC. Il l'est depuis janvier 2019: « Même s'il est difficile, j'adore ce métier et je veux encore prendre de l'assurance avant, pourquoi pas, de devenir ATC Grands comptes ».

**QUALITÉS ATTENDUES:** « Il faut être rigoureux et organisé, déterminé, patient et tout donner si on aime ce métier. »  
**SON CONSEIL:** « Les BTS ne doivent pas négliger le projet de développement lors de l'examen. »

\* Nom de famille non communiqué

\*\* Devenu BTS MCO (management commercial opérationnel)

### « J'ai trouvé un poste chez mon ancien employeur »



**CAROLINE SALOMÉ**

**29 ans**, sédentaire TC, Rexel, Colombes (Hauts-de-Seine)

Après un bac STI Génie électrotechnique, Caroline Salomé a poursuivi au lycée Édouard Branly, à Amiens, avec un BTS Technico-commercial option Ventes et achats de produits industriels, en formation initiale: « J'ai effectué deux stages: le premier dans le domaine des panneaux photovoltaïques en suivant un commercial itinérant, le second dans l'éolien, de la constitution du dossier administratif jusqu'à la mise en production ».

En juillet 2011, à l'issue du BTS qui lui a apporté de bonnes connaissances « dans le domaine des procédures et du management », elle trouve rapidement un emploi en CDI chez Rexel au poste de TC sédentaire sur la partie comprenant les EPI (équipements de protection individuelle), le chauffage électrique et les câbles: « Je suis restée quatre ans à Colombes, chargée de la recherche de produits, de la prise de commandes, des devis ou de la consultation des fabricants ». Souhaitant, pour des raisons personnelles, se rapprocher de son domicile, elle démissionne de Rexel en février 2015 pour un poste de TC itinérante chez Legallais, toujours en électricité, qu'elle a depuis quitté: « En une semaine, j'ai eu sept entretiens et trois propositions d'emplois que j'ai refusées », ajoute celle qui est retournée chez Rexel, toujours à Colombes: « Je suis restée en très bons termes avec mon chef d'agence et avec l'équipe ». À nouveau TC sédentaire, Caroline Salomé aimerait, un jour prochain, prendre la responsabilité d'un point de vente.

**QUALITÉS ATTENDUES:** « La réactivité, le sens relationnel, la connaissance technique et commerciale des produits référencés, la capacité à négocier les meilleurs prix. »

**SON CONSEIL:** « Le secteur de la distribution électrique est en pleine croissance et ouvre de nombreuses perspectives d'emplois. »

## « L'alternance, entre théorie et pratique, m'a plu »



### MATHIEU PASTOR,

22 ans, TC itinérant, Téréva, Aix-les-Bains/Annecy (Savoie)

En 2014, son bac S en poche Mathieu Pastor choisit de poursuivre par un BTS MUC\*, à l'IPAC, à Chambéry : « J'ai choisi ce BTS pour l'attrait de la relation client et l'alternance chez Téréva, car mon frère et mon oncle, qui y travaillent, m'en avaient parlé ». Le jeune homme effectue ses deux jours de stage hebdomadaires à l'agence d'Aix-les-Bains, comme vendeur conseil, en charge du service commercial à la clientèle, en passant par la réception des colis, l'agencement et la mise en rayon, et les devis : « J'ai bien aimé ce rythme qui alternait la théorie et sa mise en pratique en entreprise, dans une bonne ambiance. J'ai appris les techniques de vente, le sens de l'organisation, l'enjeu de l'approvisionnement et les liens avec les agences voisines ».

Au terme de son BTS, Téréva lui propose de l'embaucher en CDI, mais Matthieu souhaite poursuivre ses études par une licence Banques-assurances, en alternance, qu'il obtient à la Banque Populaire : « Rapidement, je me suis rendu compte que ce n'était pas mon domaine ». Par chance, son directeur de secteur lui propose de réintégrer Téréva où il est de retour comme vendeur conseil en CDI, à Téréva Aix-les-Bains. En mars 2019, nouvelle étape dans sa carrière : il prend la fonction de TC sédentaire, chargé du chiffrage dans la partie sanitaire. Et depuis juin 2019, il est TC itinérant à Aix-les-Bains ainsi que sur le nouveau secteur d'Annecy, en plomberie-chauffage-sanitaire : « C'est un beau challenge ! J'ai envie de continuer d'évoluer, mais j'ai encore le temps ! ».

**QUALITÉS ATTENDUES :** « Ne jamais laisser une tâche en suspens et bien communiquer. »

**SON CONSEIL :** « En alternance, pas d'inquiétude. Chacun sait que l'on doit gagner en autonomie et on nous accompagne pour progresser. »

\* Devenu BTS MCO (management commercial opérationnel)

## « J'ai saisi une opportunité de poste »



### ELLIOTT FAVIER-SERRE

29 ans, animateur des ventes, Richardson, Grenoble (Isère)

« À 16 ans, je me suis orienté vers la filière STG pour intégrer un BTS NDRC. J'ai effectué mes six mois de stage au sein d'une entreprise spécialisée dans la création de progiciels. Puis, mon BTS en poche, j'ai vécu un an à Londres, pour travailler dans la restauration. Épaulé par mon tuteur, j'ai rapidement entrepris des recherches d'emplois pour décrocher un entretien chez Richardson. C'est ainsi que j'ai obtenu un poste de stagiaire puis un CDD comme vendeur au libre-service où j'ai appris les bases du métier. J'ai ensuite intégré l'équipe des TC itinérants.

En charge d'un portefeuille clients de plus de 100 entreprises, j'avais de multiples missions : négociation, vente, relationnel, suivi d'affaires, chiffrage, gestion des litiges et formations clients. Une première expérience concrète très enrichissante. Au bout de quatre ans, j'ai été recruté au sein d'une PME spécialisée dans la protection incendie, comme responsable de l'activité commerciale. Ce passage a étoffé mon expérience dans la négociation, la réponse aux objections et la gestion d'équipe. L'opportunité m'a été donnée de réintégrer Richardson sur une création de poste, en tant qu'animateur des ventes. Je me suis vu confier un poste de cadre commercial avec des fonctions managériales. Je suis responsable du libre-service professionnel (huit personnes), en charge d'un portefeuille clients Grands comptes, du pilotage du développement de l'activité carrelage et des actions commerciales de l'unité de gestion de Grenoble (trois agences). »

**QUALITÉS ATTENDUES :** « Être curieux, dynamique, engagé et surtout toujours garder à l'esprit que le client est au centre de nos préoccupations. »

**SON CONSEIL :** « Richardson est une entreprise qui prône la méritocratie. Pas besoin d'avoir fait de hautes études pour s'épanouir et évoluer. »

## « Le BTS en alternance m'a beaucoup servi »



**ANTOINE GENTIL-PERRET**  
23 ans, TC sédentaire,  
Téréva, Chambéry (Savoie)

Fraîchement diplômé d'un bac STMG en 2014, Antoine Gentil-Perret poursuit par un BTS MUC\* en alternance, dispensé par l'IPAC, à Chambéry, et au sein de Téréva,

en tant que vendeur conseil : « Je savais que je souhaitais m'orienter vers le commerce et l'alternance constituait un bon compromis pour continuer mes études tout en travaillant en entreprise ». Le jeune homme est directement « dans le bain » : « Ce que j'apprenais en cours, je pouvais immédiatement l'appliquer dans ma fonction. Piocher dans le BTS m'a beaucoup servi pour évoluer dans la vie active ». En octobre 2016, il s'engage comme semi pro au club de rugby de Chambéry : « J'avais entraîné le matin et l'après-midi, j'étais livreur de boissons pour gagner ma vie », se souvient-il.

Deux ans plus tard, en septembre 2018, Raphaël Dufour, son ancien responsable de secteur chez Téréva, lui propose de réintégrer l'agence de Chambéry comme vendeur conseil, ce qu'il voit comme une opportunité. Une autre façon de jouer collectif ! Depuis, il a continué d'évoluer dans l'agence : « Depuis avril 2019, j'ai été nommé technico-commercial sédentaire, un métier où je m'occupe des clients, des devis, des commandes ». La suite de son parcours, Antoine Gentil-Perret la perçoit déjà : « Mon but est de devenir TC itinérant. C'est une autre manière, et qui me plaît, d'être dans la relation client ».

**QUALITÉS ATTENDUES:** « Dans la mesure où l'on voit de nombreux clients tous les jours, il importe d'aimer le relationnel, de savoir être détendu au sein d'une équipe tout en étant rigoureux. »

**SON CONSEIL:** « Ne lâchez rien et préférez l'alternance, même si cela paraît plus compliqué au départ. Elle vous apporte l'expérience et valorise votre CV. »

## « Le BTS NRC m'a été d'une grande aide ! »



**MICHAËL\***  
34 ans, responsable  
point de vente, Zolpan (Yvelines).

Son bac STI Génie électronique en poche, et après avoir expérimenté une 1<sup>re</sup> année en faculté de droit, Michaël s'est dirigé, en 2008, vers un BTS NRC : « J'avais pour but de devenir commercial ». C'est par

hasard qu'il découvre que Zolpan ouvre une classe dédiée en BTS MUC\*\* à Sciences-U Lyon : « J'ai postulé et après une phase de sélection, j'ai été retenu comme représentant de la région de Paris », explique Michaël, qui voit là « une formation courte en alternance avec un accompagnement, une démarche idéale pour intégrer le marché l'emploi ».

Vendeur comptoir en alternance successivement dans plusieurs agences, il accompagne également les commerciaux sur la route. De cette expérience, qui prend fin en 2010 avec l'obtention de son BTS, le jeune homme en garde un souvenir fort : « Ce choix était une réorientation réussie ! Que ce soit en technique de vente, gestion ou en droit, ce que j'ai appris en BTS me sert encore ». Vendeur comptoir en CDI à l'agence de Paris 15<sup>e</sup> de 2010 à 2013, il devient ATC en 2013 lors de l'ouverture d'un magasin dans l'Essonne : « Pendant deux ans, soutenu par Zolpan, j'ai grandi avec ce magasin avec une clientèle à prospecter ». Progressivement, il ressent le besoin d'être encadrant, de manager une équipe et devient – depuis 2015 – responsable de point de vente : « Là encore, le BTS NRC m'a été d'une grande aide. J'apprécie cette fonction avec la gestion du back-office, des transporteurs, des litiges, la gestion de l'humain ». Et pour l'avenir, Michaël ne « se ferme aucune porte ».

**QUALITÉS ATTENDUES:** « Il faut être, curieux, volontaire, capable de chercher les éléments de réponse et avoir de l'ambition. »

**SON CONSEIL:** « Profitez de vos deux ans de BTS pour poser des questions aux personnes qui sont à votre disposition, du manutentionnaire au DG. Donnez-vous les moyens et amusez-vous. »

\* Devenu BTS MCO (management commercial opérationnel).

\* Nom de famille non communiqué.

\*\* Devenu BTS MCO (management commercial opérationnel).

## « Je ne m'ennuie jamais ! »



### THÉO LINETZKY

**22 ans**, vendeur libre-service, Cedeo, agence Saint-Denis Grand Stade (Seine-Saint-Denis)

Son baccalauréat littéraire en poche, Théo Linetzky s'était orienté vers un CFA Musique puis vers un BTS NRC en alternance. Inscrit au sein du centre

de formation Promeo, à Beauvais, le jeune homme a trouvé son stage chez Cedeo : « J'avais résolument la volonté de changer de secteur et dans le domaine de la distribution, avec un père chauffagiste, Cedeo ne m'était pas inconnu ». Vendeur libre-service, l'alternant souligne la polyvalence de ce poste, centralise « les commandes clients, les ventes au comptoir, la réception des marchandises et le libre-service ».

Ses cours en BTS NRC lui sont d'un grand secours : « Les cours de négociation et de communication me permettent de poser les bonnes questions aux clients pour les accompagner et mener correctement une négociation ». Ces outils sont d'autant plus précieux que Théo Linetzky peut proposer tous les produits en stock et en catalogue, sans oublier le libre-service : « C'est un métier riche avec des profils différents et je conserve un bloc-notes sur moi pour ne rien oublier ! ». Son avenir, le futur diplômé le verrait bien à travers une licence Achat en alternance pour s'ouvrir à la partie logistique et obtenir une double qualification.

**QUALITÉS ATTENDUES :** « Dynamique, car il y a beaucoup d'allers-retours entre le comptoir et le dépôt, mais aussi agréable envers les clients, majoritairement professionnels. Il convient d'être attentif et rigoureux. »

**SON CONSEIL :** « Je ne me connaissais pas cette passion. Grâce à la diversité des projets à gérer, on ne s'ennuie jamais ! »



© MALKOVKOSTA / ADOBE STOCK

**85%** des alternants trouvent un emploi six mois après la fin de leur formation

**72%** des contrats sont conclus dans le cadre d'un CDI au terme de l'alternance

**74%** des entreprises considèrent l'alternance comme un « bon moyen de recrutement »

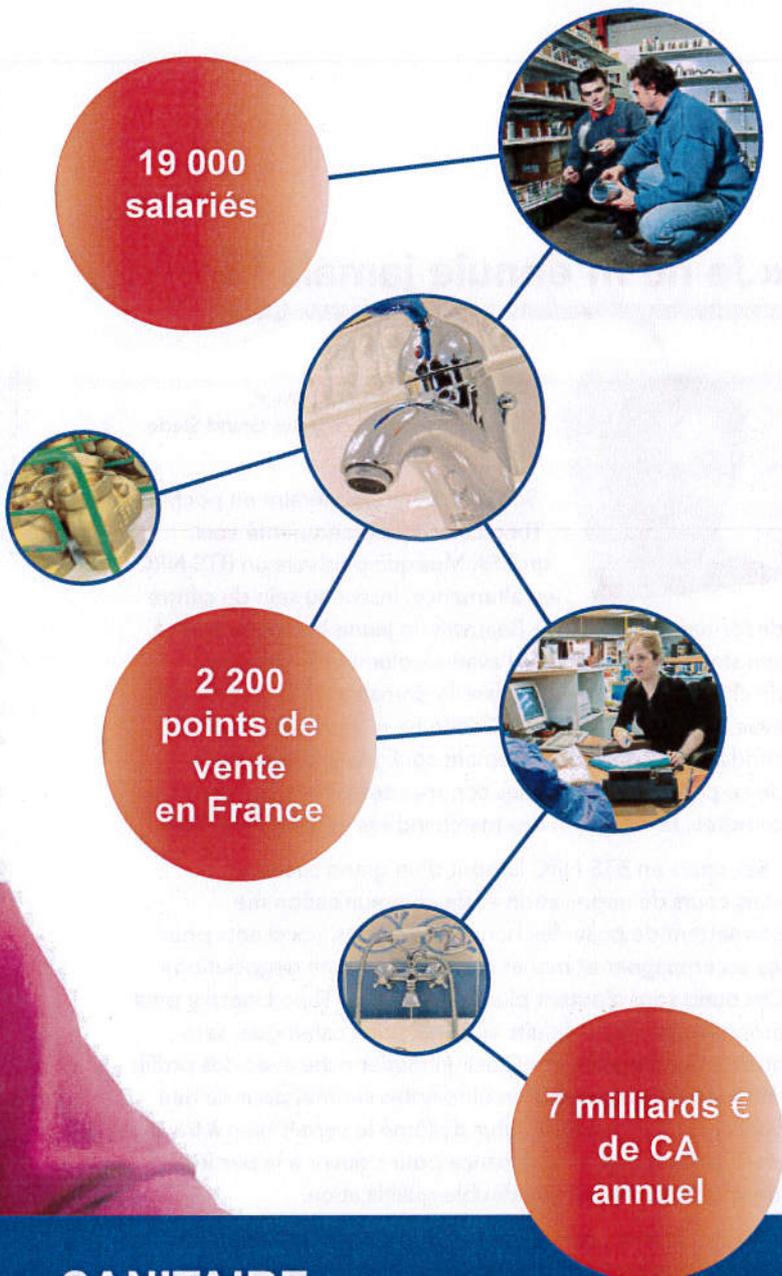
**5144** alternants en contrat d'apprentissage en 2018 dans le commerce de gros B to B

**5298** alternants en contrat de professionnalisation en 2018 dans le commerce de gros B to B

Source : Étude sur l'alternance/Observatoire des métiers d'Intergros, 2019

**Attaché technico-commercial est le 2<sup>e</sup> métier le plus recherché dans le secteur du commerce B to B en 2019**

Le métier le plus recherché est celui d'ouvrier non qualifié de l'emballage et manutentionnaire. (Enquête Besoin de main-d'œuvre (BMO) Intergros/Pôle Emploi/Credoc)



*Devenez ATC  
en ...*

**SANITAIRE  
CHAUFFAGE / CLIMATISATION  
CANALISATION**



Fédération française des Négociants en Appareils Sanitaires  
chauffage / climatisation et canalisations

*Un secteur d'avenir  
qui recrute*

[www.fnas.fr](http://www.fnas.fr)

# Comment devenir ATC



# Les formations commerciales





## Formation initiale ou en alternance

Il existe deux façons de se préparer à un BTS. La première consiste à suivre les enseignements dans le cadre de **la formation initiale**, c'est-à-dire à devenir étudiant, dans la continuité de l'année de terminale. Qu'il s'agisse des BTS MCO, TC ou NDRC, l'étudiant bénéficie des vacances scolaires et prépare des examens. Les BTS ayant un caractère professionnalisant, les étudiants devront suivre des stages au cours des deux années de formation.

Parce que ces BTS ont vocation à préparer les jeunes diplômés à intégrer le marché de l'emploi, **l'alternance** peut présenter de nombreux atouts pour se former à son futur métier. Une fois passée la difficulté de trouver une offre de contrat en alternance, les avantages sont nombreux. L'étudiant, devenu désormais salarié, associe le cadre concret de l'entreprise à la théorie de l'enseignement. Il suit alors, durant les deux ans de sa formation, un rythme qui alterne des cours au sein de l'établissement et une immersion en entreprise. Le contrat d'apprentissage augmente la valeur du diplôme et permet souvent d'être embauché à l'issue de la formation.



## Apprentissage ou professionnalisation

Si le contrat d'apprentissage et le contrat de professionnalisation associent travail en entreprise et formation théorique, ils n'ont pas la même vocation.

**Le contrat d'apprentissage** permet à un jeune, jusqu'à 30 ans, de suivre une formation générale, théorique et pratique, en vue d'acquies un diplôme d'État (CAP, bac, BTS, licence, master...) ou un titre à finalité professionnelle. La durée du contrat d'apprentissage est de trois ans au maximum.

**Le contrat de professionnalisation** concerne, outre les jeunes, les demandeurs d'emploi mais aussi les bénéficiaires du RSA (revenu de solidarité active). Il a pour but d'acquies une qualification professionnelle reconnue : un diplôme, un titre professionnel, un CQP (certificat de qualification professionnelle) ou une qualification reconnue par une convention collective.

tēreva

ÊTRE TECHNICO-COMMERCIAL  
CHEZ TEREVA, C'EST :



100%  
DE CLIENTS SATISFAITS  
GRÂCE AU TRAVAIL  
D'ÉQUIPE

100%  
D'AUTONOMIE  
ET DE BONNE HUMEUR

100%  
DE CHALLENGE  
ET DE BELLES  
RENCONTRES

VINCENT  
TECHNICO-COMMERCIAL  
CHEZ TEREVA

Vous pensez que  
performance rime  
avec bienveillance?

REJOIGNEZ NOS ÉQUIPES ET RELEVEZ LES ENJEUX  
DE LA DISTRIBUTION PROFESSIONNELLE DE DEMAIN !

[MARTINBELAYSOUD-RECRUTE.FR](http://MARTINBELAYSOUD-RECRUTE.FR)

**martin  
belaysoud**

## Du nouveau sur la licence pro en alternance

La FNAS\* valorise les licences professionnelles de technico-commercial en alternance avec le label « Technico-commercial IUT ».

**L**e BTS TC, à l'approche à la fois technique et commerciale, fait des émules. En janvier 2018, la FNAS, qui fédère les entreprises de distribution du secteur chauffage et sanitaire, a signé avec l'Assemblée des directeurs d'IUT (Adiut) une convention créant un label, baptisé « Technico-commercial IUT » en

produits industriels attribué aux signataires de cette charte. L'objectif est de répondre aux besoins de recrutement de collaborateurs de niveau bac+3 dans le secteur du négoce en chauffage et sanitaire.

### Acquérir une réelle compétence

Cette licence professionnelle en alternance est proposée à des diplômés bac+2 scientifique, ou technique, comme le DUT Génie thermique et énergies ou le BTS Fluide, énergies, domotique option B Froid et conditionnement d'air. Désormais, les entreprises du secteur cherchent

des profils très particuliers avec des commerciaux disposant d'une culture technique mais aussi d'une réelle compétence à parler des produits et à proposer des solutions.

Cette licence présente donc plusieurs avantages : apporter une solide formation universitaire dans le domaine des techniques commerciales et de gestion, réunir les compétences pour dialoguer avec les différents partenaires de l'entreprise et proposer une alternance entre l'entreprise et la formation universitaire. ■

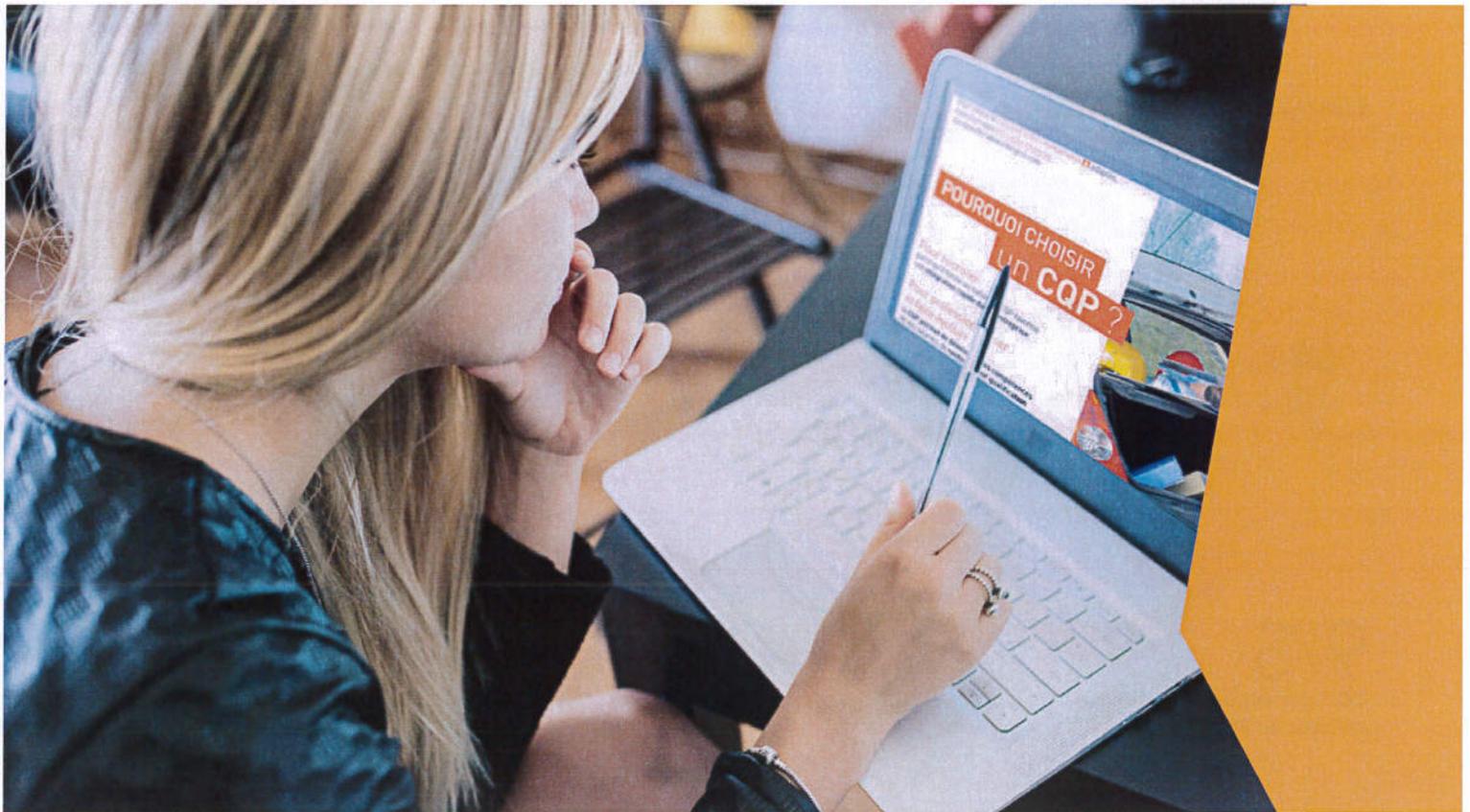
\* Fédération des négociants en appareils sanitaires, chauffage, climatisations et canalisations

**113**  
c'est le nombre  
d'IUT en France  
([www.iut.fr](http://www.iut.fr))



## LE CQP POUR FORMER UNE NOUVELLE GÉNÉRATION DE VENDEURS

Chaque année, l'Académie des métiers forme entre 20 et 25 stagiaires en contrat d'alternance pour alimenter le réseau de distribution Couleurs de Tollens. Le distributeur de peintures a mis en place, avec l'aide de la branche des commerces de gros, une démarche originale via le certificat de qualification professionnelle Vendeur sur site, utilisé pour recruter en alternance une « nouvelle génération de vendeurs ». Le négoce a ainsi créé en 2016 une pépinière de vendeurs en recrutant 21 personnes – entre 19 et 47 ans – étrangères au secteur de la peinture et en les formant via le CQP de vendeur sur site. Tollens affiche sa volonté de créer une génération qui puisse ensuite évoluer vers des postes de commercial itinérant ou de responsable d'un point de vente.



## Le certificat de qualification professionnelle un accélérateur de compétences

Trop souvent méconnus, les CQP, délivrés par les branches professionnelles, permettent de faire reconnaître et valoriser ses compétences tout en évoluant professionnellement.

### Qu'est-ce qu'un CQP ?

Contrairement à un diplôme délivré par l'État, le certificat de qualification professionnelle (CQP) émane des branches professionnelles, c'est-à-dire des représentants des employeurs et des salariés de la profession.

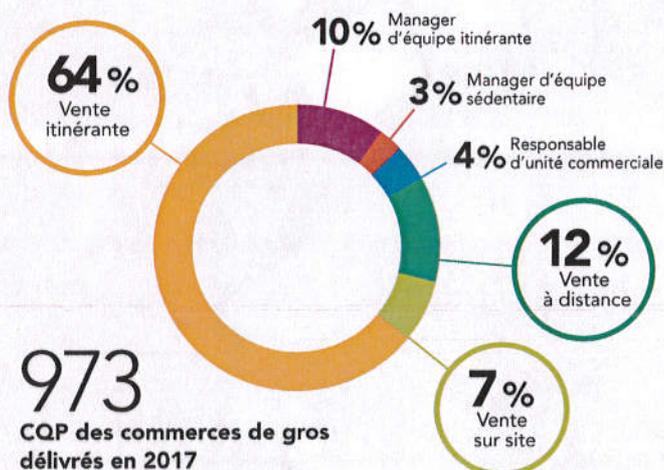
Les CQP attestent de la maîtrise par un salarié des compétences nécessaires à l'exercice d'une activité professionnelle qualifiée. Les CQP des commerces de gros sont reconnus sur l'ensemble

du territoire. Ils sont accessibles dans le cadre de la formation continue, mais aussi, depuis le 1<sup>er</sup> janvier 2019, dans celui du nouveau dispositif de reconversion ou promotion par l'alternance (Pro-A), ainsi que de la VAE (validation des acquis de l'expérience). Celle-ci permet d'obtenir tout ou partie d'une certification, à condition de bénéficier d'une expérience, qu'elle soit professionnelle ou bénévole, en rapport avec le métier visé.

### A quoi sert-il ?

Chaque CQP est conçu à partir des perspectives d'emploi et des priorités de formation identifiées dans la branche: il couvre l'ensemble des connaissances et des aptitudes nécessaires à l'exercice d'un métier donné.

Ce sont les acteurs de la branche qui définissent le contenu de chaque CQP, centré sur la pratique professionnelle (compétences requises, activités exercées...). De plus, le CQP a l'avantage d'être ajusté à la réalité de l'entreprise et du collaborateur. Les certifications professionnelles constituent donc une réelle opportunité d'évolution des compétences, de nature à favoriser la promotion des collaborateurs de l'entreprise ou faciliter le recrutement



**973**  
CQP des commerces de gros  
délivrés en 2017



**96%** de réussite  
aux CQP des commerces de gros<sup>(1)</sup>

**1057** démarches  
CQP ont été engagées en 2018,  
soit une hausse de 27% en un an  
et une progression plus de 600  
démarches par rapport à 2015<sup>(2)</sup>

Source : (1) Intergros, (2) Rapport d'activité Intergros 2018

sur des emplois ciblés de la profession. En augmentant ainsi le niveau de qualification, l'entreprise renforce la qualité des prestations clients, fidélise ses salariés tout en valorisant leur savoir-faire.

### Comment se déroule un CQP ?

Le CQP, par le biais de la formation, est élaboré sur mesure. Il se construit comme un parcours personnalisé pour proposer au candidat les modules de formation qui lui sont les plus adaptés. La personne est accompagnée par un

tuteur qui devient son référent pour le guider au mieux. La formation est centrée sur un métier (ATC, par exemple) et sur les compétences à acquérir.

Le CQP se déroule en alternant les périodes de formation et les mises en pratique en agence des enseignements dispensés. Des évaluations sont effectuées régulièrement par le tuteur et le manager avant une évaluation finale devant un jury. Le CQP est délivré sur décision de ce jury et de la Commission paritaire nationale de l'emploi et de la

formation professionnelle (CPNEFP). Si le CQP n'est que partiellement validé, le candidat dispose de cinq ans pour valider les compétences manquantes.

### Progresser dans le négoce

Encore trop méconnu, le CQP est un outil original lié à un métier que l'on exerce ou vers lequel on souhaite se diriger. Par exemple, grâce aux CQP, les chauffeurs-livreurs peuvent évoluer vers les métiers de la logistique (manager d'équipe logistique...) ou du commercial (vendeur comptoir...). Les vendeurs libre-service peuvent se diriger vers différents métiers de la famille commerciale: vendeur comptoir, vendeur salle d'exposition, attaché technico-commercial, manager d'équipe commerciale...

Les vendeurs libre-service peuvent devenir attachés technico-commerciaux tandis que les ATC ont la possibilité d'atteindre les métiers du management: manager d'équipe commerciale, chef d'agence, responsable de site... ■



### QUI A DROIT AU CQP ?

- Les jeunes qui souhaiteraient compléter leur formation initiale.
- Les demandeurs d'emploi et les personnes en recherche d'emploi.
- Les demandeurs d'emploi embauchés dans le cadre du dispositif POE (préparation opérationnelle à l'emploi).
- Les salariés nouvellement recrutés (en contrat de professionnalisation notamment).
- Les salariés cherchant à développer leurs compétences et ceux qui veulent suivre un parcours d'évolution professionnelle dans le cadre du compte personnel de formation (CPF).

## Ils ont évolué grâce au certificat de qualification professionnelle

### «Je suis fier d'avoir suivi un CQP»



**BRYAN ORTEGA,**  
22 ans, commercial itinérant,  
Au Forum du Bâtiment, Nîmes (Gard)

« Issu d'une famille de commerciaux, j'ai su très tôt que je voulais suivre la filière bac pro Commerce. Ayant débuté dès la seconde en formation initiale, je me suis rapproché de

l'agence Au Forum du Bâtiment, à Nîmes, où mon père est employé. J'y ai suivi un stage avant que la société ne me propose de l'intégrer en alternance, aux fonctions de vendeur comptoir, réceptionniste et expéditeur ainsi qu'en charge de la mise en rayon. À l'issue de mon baccalauréat, obtenu en septembre 2016, Au Forum du Bâtiment m'a proposé un CDI comme vendeur comptoir au sein de l'agence nîmoise.

Début 2017, je suis devenu commercial sédentaire et vendeur comptoir. J'avais toujours indiqué que je souhaitais devenir commercial itinérant. Étant issu d'une fratrie de cinq enfants, j'aime le challenge ! En octobre 2018, au moment où j'endossais cette nouvelle fonction, ma direction m'a proposé de suivre le CQP Commercial itinérant.

Organisée par Campus Equip à raison d'une semaine par mois, j'ai suivi cette formation certifiante avec 11 autres collègues à Lyon, finalisée par des examens en juillet 2019. J'ai rencontré de nombreux fournisseurs du groupement d'achat Equip, qui nous ont fait découvrir un vaste horizon de références. Cette approche a été complétée par les formateurs qui nous ont apporté des connaissances techniques et des méthodes d'approche clients. Après quatre ans et demi à l'agence Au Forum du Bâtiment, je suis fier de ce parcours, d'autant que ce CQP équivaut à un bac+2 dans le monde de la quincaillerie et de l'industrie.»

**CONSEILS AUX ÉTUDIANTS DE BTS :** «Le CQP est une excellente expérience, que je recommande fortement et qui m'a permis de me spécialiser au sein de mon réseau professionnel.»

### «Le CQP permet d'être bien entouré»



**CHARLÈNE\***  
26 ans, responsable point de vente,  
Tollens (Calvados)

Au départ, attirée par la décoration intérieure, Charlène se voyait diriger une entreprise de peinture ou devenir chef de chantier. Après un BEP Finitions en 2009 et un bac pro Finitions obtenu au Lycée

des Métiers du Bâtiment, à Felletin (Creuse) en 2011, elle décroche, en 2014, un BTS Aménagement et Finitions (en formation initiale) dans le même établissement. Après deux années dans d'autres activités, tout en recherchant un emploi dans son domaine, elle découvre, postule et décroche une place au sein de la 1<sup>re</sup> promotion de l'Académie Tollens : «Je n'avais jamais été formée à la vente et c'est le contrat en alternance que je n'avais pas eu jusqu'ici !».

En 2017, à raison de trois semaines par mois comme vendeuse en showroom auprès de particuliers et professionnels et d'une semaine en cours, elle obtient un CQP Vente : «L'avantage du CQP est d'être très bien entouré et de progresser, notamment grâce aux échanges avec les professionnels. Le CQP est réellement un accélérateur de compétences», explique-t-elle. En avril 2018, Charlène devient responsable d'un point de vente comptant une équipe de quatre personnes. Au final, son bilan est très satisfaisant : «Je suis particulièrement fière de mon parcours. J'ai su rester dans le domaine de la peinture auquel je tenais tant, mais du côté distributeur, de celui qui maîtrise la technicité des produits pour mieux conseiller les entreprises». Désormais, elle ne s'interdit rien : «Pourquoi ne pas poursuivre mon évolution dans le monde de Tollens ?».

\* Nom de famille non communiqué

**CONSEILS AUX ÉTUDIANTS DE BTS :** «Restez positifs et ne lâchez rien ! Le BTS représente un point fort dans une carrière. Il permet d'ouvrir des portes dans le monde du travail et d'accéder à des postes de responsabilité.»



**FÉDÉRATION  
NATIONALE DE LA  
DÉCORATION**

Distributeurs grossistes en revêtements  
de sols-murs-peintures et produits d'entretien

# LA DISTRIBUTION EN PRODUITS DE DÉCORATION

SERVICES - MAÎTRISE TECHNIQUE - CONSEILS



1 400 POINTS DE VENTE - 7 000 SALARIÉS  
ET DES PERSPECTIVES MÉTIERS POUR CHACUN !

## L'EXPERTISE AU SERVICE DU BEAU

RETROUVEZ TOUTES LES INFORMATIONS SUR LE SECTEUR  
ET SES DÉBOUCHÉS SUR

[WWW.FEDERATION-DECORATION.FR](http://WWW.FEDERATION-DECORATION.FR)



## Liens utiles

### BtoB my job !

« BtoB my job ! » est une marque commune créée en 2017 par Intergros et la CGI, et est destinée à promouvoir les métiers du commerce de gros B to B auprès des jeunes. Cette promotion et les actions qui en découlent s'inscrivent dans le cadre de la convention de coopération conclue conjointement en 2016 par Intergros et la CGI avec le ministère de l'Éducation nationale et le ministère de l'Enseignement supérieur. ► [www.btobmyjob.fr](http://www.btobmyjob.fr)

### CFA

La formation pratique de l'apprenti se fait principalement dans l'entreprise, la formation théorique étant assurée par le centre de formation des apprentis (CFA). Les organismes gestionnaires de CFA sont des organismes privés (associations, entreprises, etc.), des chambres de métiers ou de commerce et d'industrie et des organismes publics (lycées, etc.). ► [www.education.gouv.fr/cid216/le-centre-de-formation-d-apprentis-c.f.a.html](http://www.education.gouv.fr/cid216/le-centre-de-formation-d-apprentis-c.f.a.html)

### CGI

La Confédération du commerce de gros et international (CGI) est l'organisation professionnelle représentative de 36 fédérations du négoce, dans leurs différentes dimensions: biens d'équipement inter-industriels, biens de consommation non alimentaires et alimentaires, marché international. ► [www.cgi-cf.com](http://www.cgi-cf.com)

### FDME

La Fédération des distributeurs de matériel électrique (FDME) représente et défend les intérêts des distributeurs professionnels de matériel électrique et génie climatique auprès des pouvoirs publics... Près de 80% du matériel électrique et de génie climatique est distribué via les points de vente des adhérents de la FDME (groupes de taille internationale, groupements, réseaux, indépendants). ► [www.fdme.net](http://www.fdme.net)

### FFQ

La Fédération française de la quincaillerie, des fournitures pour l'industrie, le bâtiment et l'habitat (FFQ) représente les distributeurs spécialisés. Elle est l'unique syndicat patronal de la profession et elle négocie au nom de toutes les entreprises de la branche. ► [www.federation-quincaillerie.fr](http://www.federation-quincaillerie.fr)

### Fnas

La Fédération française des négociants en appareils sanitaires, chauffage, climatisation et canalisations (Fnas) représente 90% du chiffre d'affaires des entreprises de distribution de ce secteur, faisant d'elle la principale instance de représentation et de défense de leurs intérêts auprès des pouvoirs publics. ► [www.fnas.fr](http://www.fnas.fr)

### FND

La Fédération nationale de la décoration (FND) représente et défend les intérêts des grossistes et distributeurs en produits de décoration destinés aux travaux de décoration intérieurs et extérieurs (peintures, colles, enduits, papiers peints, revêtements muraux et de sols, tissus d'ameublement, parquets, outillages...). ► [www.federation-decoration.fr](http://www.federation-decoration.fr)

### Intergros

L'opérateur de compétences des services à forte intensité de main-d'œuvre (OPCO) Intergros regroupe 32 branches professionnelles, dont celles du commerce de gros B to B. Il apporte un appui aux branches dans la co-construction des diplômes et dans le développement de leurs certifications. Il développe l'alternance, enregistre et finance les contrats d'apprentissage, aide les TPE et PME à anticiper la transformation de leurs métiers. ► [www.intergros.com](http://www.intergros.com)

### Ministère de l'Éducation nationale

► [www.education.gouv.fr](http://www.education.gouv.fr)

### Ministère de l'Enseignement supérieur, de la Recherche et de l'Innovation

► [www.enseignementsup-recherche.gouv.fr](http://www.enseignementsup-recherche.gouv.fr)

### Observatoire des Métiers d'Intergros

Intégré au département Études et prospective de l'OPCO Intergros, il opère une veille permanente de l'évolution des besoins des branches (10 au total) en termes d'emploi, de compétences et de formation et accompagne les partenaires sociaux. ► <https://observatoire.intergros.com>

### Pro RH

Plateforme de conseils et d'outils RH, elle permet de mieux gérer les compétences au sein des entreprises avec des fiches métiers, un outil en ligne pour évaluer les besoins de formation, des guides et grilles pour préparer et conduire l'entretien professionnel, un guide personnalisable pour les tuteurs... ► <https://prohr.intergros.com>



### BtoB

Derrière chaque magasin, commerçant, artisan... se cachent un grossiste, un négociant, des acheteurs, des chauffeurs-livreurs... autant de fonctions qui sont au cœur du commerce de professionnel à professionnel, commerce de gros ou encore Business to Business (BtoB).

### BTS Management commercial opérationnel (MCO)

Cette formation remplace le BTS Management des unités commerciales (MUC) depuis 2019. Le titulaire de ce BTS est destiné à prendre en charge tout ou partie d'une unité commerciale. Ses missions vont du management de l'équipe, à la gestion opérationnelle de l'unité commerciale, en passant par la gestion de la relation client, l'animation et la dynamisation de l'offre produits. Il peut être animateur des ventes, chargé de clientèle, conseiller commercial, vendeur conseil, responsable e-commerce, etc. Il peut poursuivre par une licence professionnelle du domaine commercial.

### BTS Négociation et digitalisation de la relation client (NDRC)

Le titulaire de ce BTS est un vendeur manager commercial qui gère la relation client dans sa globalité, de la prospection jusqu'à la fidélisation. Pour cela, il manie les nouvelles technologies et sait appréhender les processus de digitalisation à l'œuvre dans le secteur. Il contribue ainsi à la croissance profitable du chiffre d'affaires compatible avec une optique de

développement durable et inscrit son activité dans une logique de réseau en privilégiant le travail coopératif.

### BTS Technico-commercial (TC)

Le titulaire de ce BTS a pour fonction principale la vente de biens et services. Celle-ci nécessite obligatoirement la mobilisation conjointe de compétences commerciales et de savoirs techniques pour adapter l'offre aux attentes d'une clientèle. C'est un négociateur vendeur qui conseille cette clientèle dans l'identification, l'analyse et la formulation de ses attentes.

### CFA

Les centres de formation d'apprentis (CFA) donnent aux apprentis une formation générale et technique qui complète la formation reçue dans les entreprises. Ils font l'objet d'une convention entre les conseils régionaux et des partenaires tels que chambres des métiers, établissements d'enseignement...

### CQP

Un certificat de qualification professionnelle (CQP) permet de faire reconnaître les compétences et savoir-faire nécessaires à l'exercice d'un métier. À la différence du diplôme, un CQP n'est pas créé et délivré par l'État mais par une ou plusieurs commissions paritaires nationales de l'emploi (CPNE) d'une branche professionnelle.  
► <https://mycqbptob-3044.intergreros.com/>

### DUT Techniques de commercialisation (en alternance)

Le titulaire de ce DUT est capable d'intervenir dans tous les champs des métiers du commerce. Il est polyvalent, autonome et évolutif. Il intervient à toutes les étapes de la commercialisation,

de l'étude de marché à la vente et dans la relation client.

### Licence pro Technico-commercial Vente et achats de produits et services industriels (en alternance)

Le diplômé peut postuler à un emploi d'ingénieur technico-commercial et peut évoluer vers un poste d'ingénieur d'affaires, de consultant, de directeur commercial ou de directeur des achats.

### Métiers commerciaux

Les métiers commerciaux (à double compétence technique et commerciale) regroupent : attaché technico-commercial, commercial sédentaire, vendeur conseil, commercial itinérant, vendeur itinérant, télévendeur, chef d'agence ou de site, chef des ventes... Leurs clients sont exclusivement des professionnels.

### Titre professionnel

Certification professionnelle – accessible par la formation professionnelle ou la validation des acquis de l'expérience (VAE) – délivrée par le ministère du Travail, elle atteste que son titulaire maîtrise les compétences, aptitudes et connaissances permettant l'exercice d'un métier.

### Trophées de l'Excellence commerciale

Chaque année, ce concours organisé par BtoB my job!, en partenariat avec l'Inspection générale de l'Éducation nationale, récompense les projets d'étudiants en BTS TC (technico-commercial), NDRC (négociation et digitalisation de la relation client) et CI (commerce international). Il réunit étudiants, enseignants, chefs d'entreprise et professionnels du secteur venus de toute la France.





## ENVIE DE DÉCOUVRIR UNE FILIÈRE INNOVANTE ?

**LA DISTRIBUTION DE  
MATÉRIEL ÉLECTRIQUE ET  
DE GÉNIE CLIMATIQUE :  
DES MÉTIERS D'AVENIR AU  
SERVICE DES PROS**

176 ENSEIGNES

1 700 POINTS DE VENTE

12 500 SALARIES

TECHNICO-COMMERCIAL

COMMERCIAL SEDENTAIRE

COMMERCIAL ITINERANT

RESPONSABLE LOGISTIQUE

CHARGE DE MARKETING DIGITAL

ET BIEN D'AUTRES OPPORTUNITES !

---

POUR EN SAVOIR PLUS, RDV SUR [WWW.FDME.NET](http://WWW.FDME.NET)

BtoB  
myjob!



BTOB MY JOB!

# AU SERVICE DES ENTREPRISES DU BTOB POUR ATTIRER DE NOUVEAUX TALENTS

DECouvrez LES OPPORTUNITES DU COMMERCE BTOB SUR

[WWW.BTOBMYJOB.FR](http://WWW.BTOBMYJOB.FR)

COMMERCE - LOGISTIQUE - MARKETING - QUALITE

