



LES ENTREPRISES RECRUTENT



Les commerciaux ont la cote sur le marché du travail

Entretien avec Marina Carabeufs, directrice de l'agence ANPE Vaugirard, à Paris. Si cette agence s'est spécialisée dans le recrutement de commerciaux, au 1^{er} mars prochain cinq autres agences ANPE franciliennes reprendront le flambeau en proposant leur expertise des différents métiers liés au commerce.

Le marché de l'emploi est au beau fixe pour les commerciaux ; combien de recrutements de ce type gérez-vous actuellement ?

M. C. : S'il est un peu tôt pour avancer des chiffres pour l'année 2005 (certaines négociations d'embauche étant encore en cours), sur l'année 2004, nous avons réalisé plus de 4000 recrutements de commerciaux. Les entreprises sont de plus en plus nombreuses à nous confier ce type de recrutements. Elles recherchent essentiellement des commerciaux terrain (avec une clientèle de professionnels et/ou de particuliers), des commerciaux sédentaires, des télévendeurs (en réception, émission d'appels ou hotline), des animateurs ou des démonstrateurs en grandes surfaces. Ces recrutements concernent tous les statuts commerciaux : salarié, VRP exclusif ou multicartes et agent commercial.

Les commerciaux sur le terrain sont, je crois, les commerciaux les plus recherchés par les entreprises avec lesquelles vous travaillez. Pouvez-vous définir ce métier ?

M. C. : Le commercial terrain rencontre des clients existants et en prospecte de nouveaux afin de proposer un produit ou une gamme de produits, et/ou un service ou une gamme de services, répondant ainsi à un besoin existant ou latent. Son rôle est également de fidéliser la clientèle de la société et de susciter de nouveaux besoins.

Quels sont les domaines d'activité les plus porteurs pour les commerciaux juniors ?

M. C. : Quels que soient leur taille ou leur secteur d'activité, toutes les entreprises ont besoin de commerciaux,

soit pour les aider dans leur développement, soit pour remplacer les commerciaux qui ont évolué vers d'autres fonctions au sein de l'entreprise. Le service client se développe à tous niveaux. Les secteurs d'activité qui recrutent le plus actuellement sont les banques, les assurances, le commerce de gros, l'informatique, les services aux particuliers (dont on attend, pour l'année à venir, un très fort développement) et aux entreprises (l'essor des nouvelles technologies crée de nouveaux besoins), l'immobilier et l'automobile.

Quels profils de candidats vos entreprises clientes recherchent-elles le plus ?

M. C. : Les entreprises apprécient soit des profils bac + 2 de type BTS ou DUT formation commerciale avec un an d'expérience, soit des bac + 2 technique avec une formation complémentaire commerciale. Les jeunes diplômés de formation en alternance sont très prisés par les entreprises. Autre profil recherché, les autodidactes, avec une expérience commerciale terrain réussie. Le sens de la relation clientèle, le sens du service, l'écoute et les capacités à négocier et convaincre le client sont les qualités recherchées par les recruteurs.

Quels sont en général les salaires proposés à des commerciaux juniors ?

M. C. : La rémunération se compose d'une part fixe (souvent de 1200 à 1500 euros brut) et d'une part variable, correspondant à un pourcentage sur les ventes réalisées. Ces commissions sont parfois « dé plafonnées », c'est-à-dire sans limite maximum de montant. Outre cela, les frais de vie (déplacements, repas...) sont la plupart du temps remboursés et des primes peuvent s'ajouter en fonction de l'atteinte des objectifs.

Quelles sont les évolutions de carrière possibles pour ces jeunes commerciaux ?

M. C. : Ces métiers permettent des évolutions rapides, soit vers des fonctions d'encadrement de commerciaux, soit vers des fonctions marketing ou des postes d'acheteur. Les commerciaux peuvent aussi évoluer vers des postes de technico-commercial, après une formation technique.

Quels principaux services proposez-vous à ceux qui recherchent un poste de commercial ?

A. B. : Qu'ils soient inscrits à l'ANPE ou non, les candidats intéressés par le métier de commercial peuvent se rendre dans leur agence d'inscription pour se renseigner sur les différents métiers possibles et pour consulter les offres. Les agences locales spécialisées dans les métiers du commerce organisent également des réunions d'information sur les différents statuts commerciaux afin de permettre aux candidats de se positionner au mieux sur les offres d'emploi. Enfin, en consultant les offres disponibles sur le site www.anpe.fr, les demandeurs d'emploi peuvent postuler, soit directement auprès des employeurs, soit indirectement (si l'employeur a demandé à l'ANPE de gérer la présélection des candidatures) grâce à la télécandidature. Tous peuvent aussi déposer leur profil en ligne à l'atten-

tion des recruteurs qui consultent notre CVthèque.

Quels conseils donneriez-vous aux jeunes intéressés par le métier de commercial ?

M. C. : Le métier de commercial est un fabuleux tremplin pour évoluer rapidement dans sa vie professionnelle mais il nécessite d'avoir une grande force de caractère, de la ténacité, une capacité d'écoute et d'analyse des besoins de ses clients ou futurs clients et à négocier.

Je peux également ajouter un conseil pratique que les débutants devraient bien garder à l'esprit : aujourd'hui, s'il est important d'avoir de nouveaux clients, il est aussi primordial de les fidéliser.

Propos recueillis par A. de G.

Pour vous renseigner sur les différents métiers commerciaux, consulter les offres d'emploi et en savoir plus sur les prochaines manifestations et rencontres organisées au sein des agences locales pour l'emploi, consultez l'Espace Candidat sur le site anpe.fr

ANPE Vaugirard

14/16 rue Yvart

75015 Paris

Tél : 01 56 56 11 00

E-mail : ale.vaugirard@anpe.fr

Site Web : www.anpe.fr

Commerciaux : 5 nouvelles adresses à Paris

Dès le 1^{er} mars, les agences parisiennes suivantes offriront leurs services aux entreprises et aux candidats sur les recrutements générés par le secteur commercial :

- Batignolles : 16 impasse Compoint / 75017 / Tél : 01 40 25 99 60
- Breteuil : 20 rue Miollis / 75015 / Tél : 01 53 69 99
- Hôtel de Ville : 20 bis rue Sainte-Croix de la Bretonnerie / 75004 / Tél : 01 42 71 24 68
- Saint-Georges : 2 cité Charles Godon / 75009 / Tél : 01 42 81 47 90
- Voltaire : 46 rue Petion / 75011 / Tél : 01 43 55 39 07





Réussissez votre entretien d'embauche

Un entretien d'embauche ne ressemble jamais à un autre. Et comme vous ne connaissez pas encore votre interlocuteur, les questions qu'il va vous poser, ses réactions, vous pensez peut-être qu'il vaut mieux y aller « comme ça », être naturel et réagir selon les circonstances. Certes, vous avez « décroché » un entretien et c'est déjà un bon point. Mais la partie n'est pas gagnée : vous n'êtes sans doute pas le seul candidat en lice.

Dernière phase d'une procédure de recrutement, l'entretien permet au recruteur de décider si le candidat qu'il a reçu répond ou non à ses attentes.

Ce tête-à-tête permet à l'employeur d'étoffer l'information dont il dispose déjà sur le candidat qu'il reçoit (expériences, savoir-faire, connaissances, capacités) mais aussi de se forger une idée de sa personnalité. Le recruteur peut aussi évaluer les qualités et le potentiel du candidat en observant sa rapidité de compréhension, sa capacité d'écoute, son sens de l'analyse et de l'argumentation, son esprit de synthèse, ses qualités d'adaptation, de réaction, de maîtrise de soi, de rigueur, de dynamisme, entre autres.

L'entretien permet également au recruteur de préciser au candidat les missions inhérentes au poste à pourvoir et d'apprécier son degré de motivation. Enfin, après avoir vérifié que les conditions de travail conviennent au candidat, il négocie les conditions du contrat (horaires, salaire, statut). Un entretien peut être suivi de tests (techniques, psychologiques, psychotechniques) ou d'une mise en situation afin de vérifier, plus en avant, les aptitudes d'un candidat jugé intéressant.

Un processus de recrutement peut

impliquer plusieurs entretiens successifs. Un entretien préalable avec un responsable du service du personnel, par exemple, suivi d'un second entretien avec la ou les personne(s) qui encadreront le futur salarié, puis un entretien final, soit avec le responsable de service du personnel, soit avec un dirigeant de l'entreprise.

Différentes formes d'entretien sont possibles. L'entretien classique en face-à-face (vous et le recruteur) ou encore celui où vous vous trouvez face à un jury. Vous pourrez également être reçu avec d'autres candidats, pour un emploi de commercial, par exemple, ce qui permet au recruteur de mesurer l'aptitude à argumenter, s'imposer, défendre un point de vue avec fermeté...

Préparation matérielle et psychologique

La préparation matérielle se résume à trois points clés : soyez à l'heure, soignez votre apparence et n'oubliez aucun document dont vous pourriez avoir besoin. Pour mener à bien votre préparation psychologique, imaginez à l'avance le déroulement de l'entretien : les réponses que vous allez donner, les questions que vous allez poser ou encore les attitudes que

vous allez adopter. Grâce à cette visualisation, vous serez à l'aise et le plus performant possible au moment de votre entretien. Faites ce qu'il faut pour arriver détendu (couchez-vous tôt la veille, faites un jogging le matin...) et mentalement positif : dites-vous que vous n'allez pas à un examen de passage mais que l'entretien est pour vous, comme pour le recruteur, un moyen d'obtenir des informations pour prendre la bonne décision.

Préparation technique

Cette préparation technique vous permettra de savoir comment vous conduire et à quoi vous attendre. Réfléchissez à des « situations pièges » pour y faire face correctement. Entraînez-vous à répondre si l'entretien démarre par une question inattendue du type « Parlez-moi de vous » ou « Pourquoi postulez-vous chez nous ? ».

Préparation de fond

Une préparation sur le fond est, elle aussi, indispensable afin de déterminer l'argumentation à utiliser selon le but et la nature de l'entretien, le poste et l'entreprise. Recueillez des informations sur la fonction de la personne qui vous reçoit et la durée de l'entretien ou des entretiens successifs. N'hésitez pas à obtenir ces renseignements par téléphone. Recensez un maximum de données sur l'entreprise, son activité, son organisation, le poste à pourvoir, vous n'en serez que plus actif lors de l'entretien et à même de poser des questions judicieuses.

Essentiel également, trouvez de bons arguments à votre candidature en identifiant, notamment, vos savoir-faire et vos qualités (voir Recrut N°140).

Notez votre argumentaire pour

l'avoir à l'esprit au moment de répondre aux questions ou d'exposer vos motivations. Soyez prêt à tout pour bien réagir : renseignez-vous à l'avance sur les salaires et les conditions de travail habituellement proposés et décidez ce que vous voulez demander, accepter.

Avant de quitter le recruteur, pensez à évoquer la suite qui sera donnée à l'entretien (autre rendez-vous, délai de la décision...).

Les sept règles d'or

1) Faites ce qu'il faut pour être à l'aise : arrivez en avance, soyez habillé de façon confortable, sachez qui vous reçoit...

2) Munissez-vous de tout ce qui peut vous être utile : C.V., copies de diplômes, certificats, bloc-notes, stylo, agenda, téléphone portable (...à éteindre dès votre arrivée), plan du quartier, texte de la petite annonce, copie de votre lettre de motivation...

3) Présentez-vous à l'entretien en sachant pour quelles raisons le poste ou l'entreprise vous intéresse.

4) Quoi qu'il arrive, soyez calme et détendu : cet entretien sert à mieux vous connaître, pas à vous piéger.

5) Soyez ponctuel et disponible pour rester le temps qu'il faudra.

6) Avant l'entretien, préparez un argumentaire adapté à l'emploi que vous visez.

7) Laissez votre interlocuteur prendre l'initiative mais soyez réactif en posant des questions.

Entraînez-vous !

Donnez une réponse courte (3 phrases au moins), à ces classiques en entretien

- Parlez-moi de vous !
- Quelle est votre formation ?
- Que savez-vous sur notre entreprise ? Que pensez-vous lui apporter ?
- Pourquoi avez-vous quitté votre dernier emploi ? Qu'avez-vous fait depuis ?
- Quel poste aimeriez-vous occuper dans 3 ans ?
- Quel type de difficulté avez-vous du mal à gérer ?
- Quels sont vos 3 grands défauts ? Vos 3 grandes qualités ?
- Avez-vous des questions à me poser ?
- Quelles sont vos prétentions de salaire ?

