



Responsabile/Addetto Commerciale

Dove e come lavora

Il Responsabile Commerciale si inserisce nelle filiali di agenzie per il lavoro e in società di ricerca e selezione nelle quali opera sotto le direttive e la supervisione del Responsabile di Filiale.

Cosa fa

Il Responsabile Commerciale è il responsabile del servizio clienti di un'agenzia. L'attività del Responsabile commerciale consiste nello sviluppare e monitorare il portafoglio clienti, tramite visite periodiche presso la clientela potenziale e già acquisita. Propone strategie di marketing e di comunicazione. Le sue mansioni consistono nell'illustrare ai clienti i servizi svolti dall'impresa ed i vantaggi ad essi connessi, nell'aggiornarli su eventuali nuovi servizi e nel fornire assistenza e cura alla clientela in un'ottica di fidelizzazione della stessa. Ha il compito, inoltre, di monitorare il mercato e le azioni della concorrenza e in alcuni casi deve partecipare alla definizione e alla realizzazione delle strategie di sviluppo commerciale, implementare le attività in modo coerente con le strategie definendo criticità e opportunità di sviluppo, monitorare i risultati commerciali attraverso adeguati strumenti di controllo su base informatica (tabelle, report). È possibile che vengano richieste a questa figura attività di tipo formativo per l'istruzione di altri commerciali o di ricercatori e selezionatori che potrebbero coadiuvare nell'attività commerciale.

Formazione

Per svolgere questa professione è necessario possedere almeno un diploma di tecnico commerciale o di ragioneria, ma viene largamente preferita la laurea, anche di primo livello, in ambito economico, giuridico, psicologico o umanistico, possibilmente con specializzazione nell'area delle Risorse Umane.

Competenze tecniche

Il Responsabile Commerciale deve conoscere il mercato e le sue tendenze, le tecniche di comunicazione, di marketing e di vendita, l'organizzazione aziendale e le scienze sociali. Deve, quindi, conoscere il mercato di riferimento, la contrattualistica specifica dei vari settori commerciali ed i termini tecnici delle diverse professioni, possedere managerialità e qualità d'approccio, una buona padronanza delle tecniche commerciali, di negoziazione e di budgeting (capacità di fare previsioni e di analisi dei clienti).

Competenze digitali e linguistiche

Per tale figura è preferibile la conoscenza dell'inglese, sia scritto che parlato, mentre è necessaria un'ottima conoscenza del pacchetto Office, in particolare dei fogli di calcolo Excel ed Access.



Competenze trasversali, caratteristiche personali e disponibilità

Dal punto di vista personale è importante saper lavorare in team e per obiettivi, possedere ottime capacità di organizzazione e di pianificazione del proprio lavoro, essere dinamici, puntuali e disponibili a frequenti spostamenti sul territorio provinciale.

Note

Al di sotto di tale figura professionale è possibile trovare la figura dell'Addetto Commerciale (o Commerciale); in tal caso il Responsabile svolge prevalentemente mansioni di supervisione/coordinamento e si occupa della gestione dei clienti più importanti, mentre le attività operative spettano agli addetti.

Per approfondire

Quaderno PHAROS n. 12/2006 "La professionalità nelle imprese di servizi a carattere amministrativo per le imprese nel Veneto".