

COMMUNICATION ET RELATION CLIENTÈLE OFFSHORE

L'opérateur passe une grande partie de son temps en interaction à distance avec le client. Il peut être chargé de prospecter un secteur par téléphone, de réaliser des enquêtes et des études de marché. Il peut être appelé à développer et actualiser des bases de données, opérer des ventes de prestations à distance, gérer des rendez-vous pour le service commercial, prendre en charge le suivi commercial des offres.

AGENT COMMERCIAL

L'Agent Commercial est chargé de renseigner les clients potentiels, d'adapter le produit aux besoins des clients : produits standards ou produits spécifiques.

EMPLOYÉ DE BACK OFFICE BANCAIRE EN OFFSHORING

L'employé de Back Office Bancaire en Offshoring est chargé, entre autres, de :

- Traiter les principales opérations menées dans le back office bancaire ;
- Comprendre les contraintes réglementaires propres aux activités bancaires ;
- Connaître les opérations techniques administratives et financières traitées au sein de la banque ;
- Maîtriser les procédures de travail ainsi que les normes de conformité ;
- Comprendre aisément et s'adapter à l'organisation.

EMPLOYÉ POLYVALENT GRANDE DISTRIBUTION

L'employé polyvalent grande distribution est chargé, essentiellement, de :

- Ranger, nettoyer et approvisionner le rayon en produits ;
- Présenter les produits selon les pratiques de la grande distribution ;
- Accueillir correctement les clients et faciliter leurs achats.

La fonction précitée exige des qualifications multiples qui couvrent notamment les métiers suivants : employé polyvalent, caissier, agent / hôtesse d'accueil dans la grande distribution. Elle exige des qualités personnelles proactives pour garantir la qualité de service, d'hygiène et de gestion de la relation client.

E-COMMERCE

Spécialiste de la vente en ligne, le responsable e-commerce a la responsabilité du développement des ventes de l'enseigne ou du magasin sur Internet. Il peut s'appuyer sur le site e-commerce de son entreprise, sa présence sur les réseaux sociaux, le relais sur d'autres sites marchands ou ayant une influence sur les comportements d'achat de la clientèle qu'il cible, etc. Il est à la croisée des métiers du web (technique), du marketing et de la vente.

PRATIQUE DU LOGICIEL GESTION COMMERCIALE

Profil chargé de piloter une organisation, suivre l'évolution de ses ventes, l'état de ses stocks, et donc d'anticiper ses prochaines actions commerciales par le biais d'un logiciel informatique dédié à l'activité commerciale de l'entreprise.

ENTREPRENEURIAT

L'entrepreneur doit être capable de créer une activité génératrice de revenu et être en mesure de pérenniser son projet et créer un environnement favorable à l'innovation et à l'atteinte collective des objectifs de son entreprise.

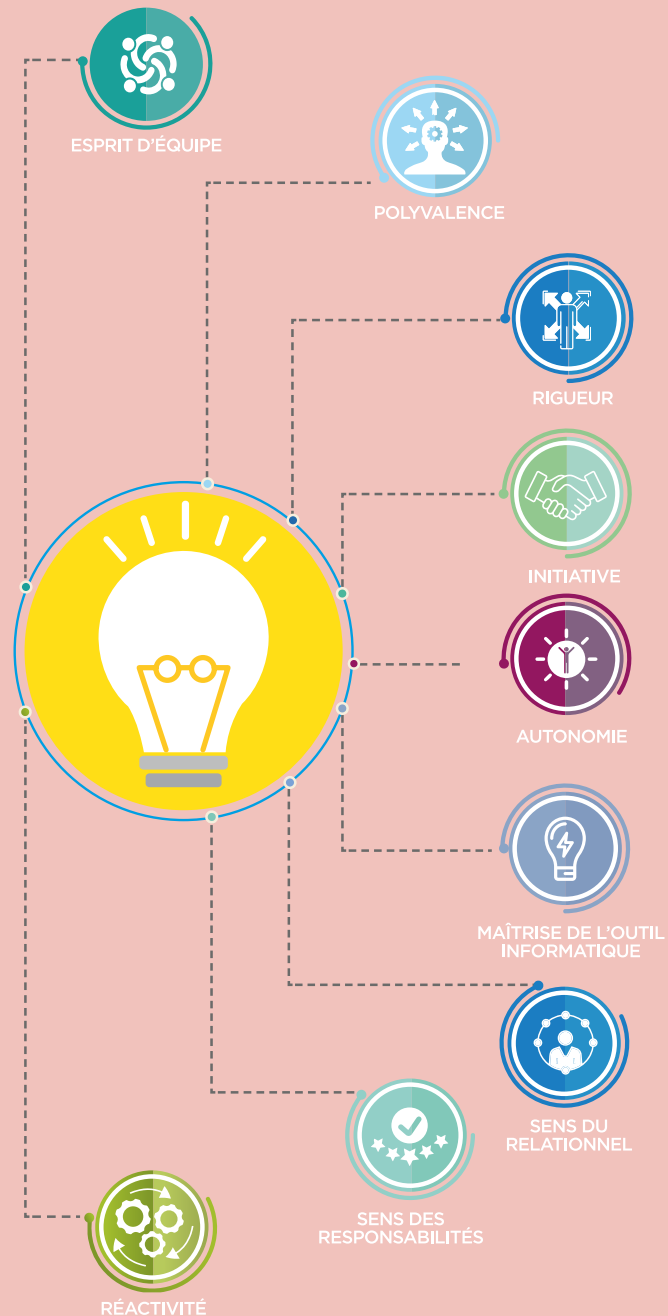
LES ÉCRITS PROFESSIONNELS ET ADMINISTRATIFS

Profil ayant de bonnes compétences rédactionnelles est une aptitude essentielle pour construire une communication efficace et transmettre une idée par écrit.

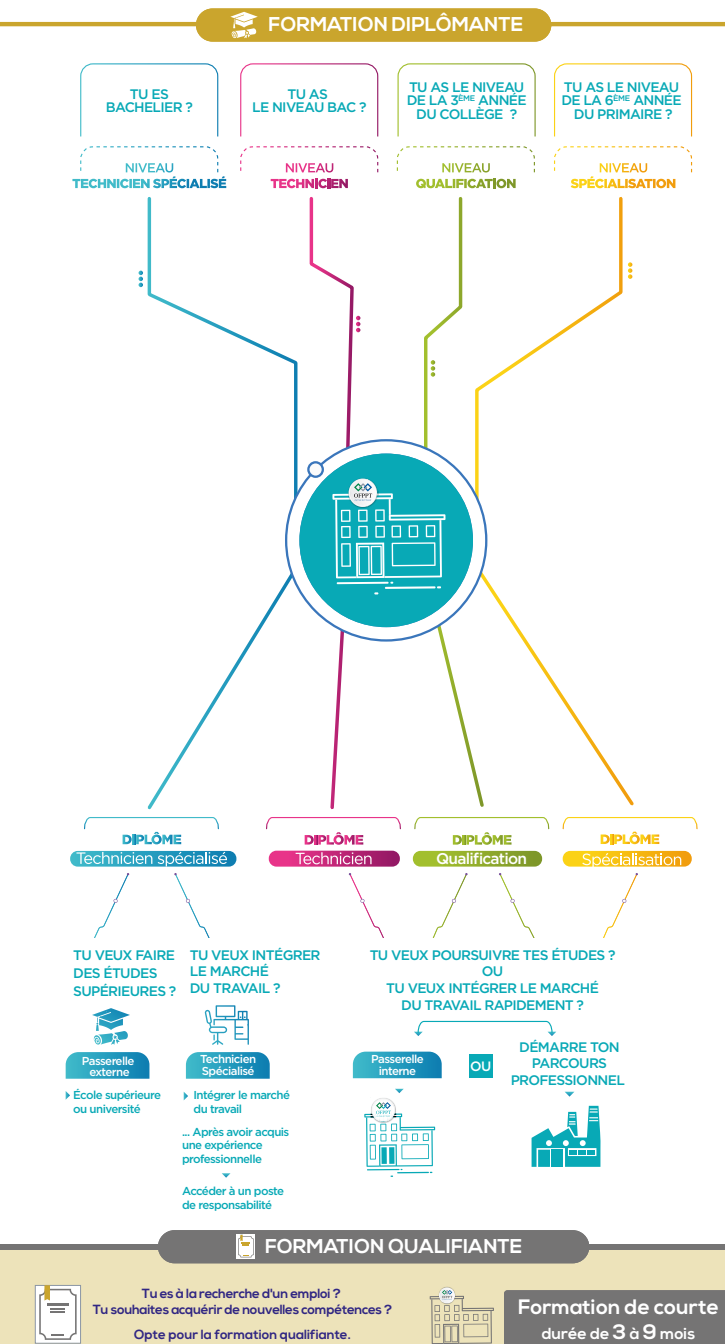
TÉLÉCONSEILLER CENTRES D'APPELS

Le Téléconseiller Centres d'Appels assure, au sein d'une équipe, l'interface entre l'entreprise et ses clients. Il prend en charge, essentiellement par téléphone, des missions d'information, de conseil, de vente ou d'assistance.

DÉCOUVREZ LES COMPÉTENCES LES PLUS RECHERCHÉES PAR LES EMPLOYEURS



DÉCOUVREZ LES PARCOURS DE FORMATION À L'OFPPT



OFPPT
La Voie de l'Avenir

GUIDE MÉTIERS

MÉTIERS DU COMMERCE ET DE GESTION

Suivez-nous sur www.ofppt.ma

SCAN ME

DÉCOUVREZ LE SECTEUR DU COMMERCE ET DE GESTION

DEUXIÈME POURVOYEUR D'EMPLOIS AU NIVEAU NATIONAL

40% DE LA POPULATION ACTIVE DU ROYAUME



SOIT 5 MILLIONS DE PERSONNES

1^{er}

CONTRIBUTEUR AU PIB NATIONAL AVEC UNE PARTICIPATION DE 57%

TAUX DE CROISSANCE DU SECTEUR DES SERVICES A ATTEINT 3 % EN 2018



LA FONCTION COMMERCIALE ET LA FONCTION GESTION/COMPTABILITÉ/FINANCE OCCUPENT LA 2^{ÈME} PLACE ET LA 3^{ÈME} PLACE DANS LE TOP 10 DES FONCTIONS LES PLUS DEMANDÉES EN 2019



DÉCOUVREZ LES FORMATIONS AUX METIERS DU COMMERCE ET DE GESTION

FORMATION DIPLÔMANTE

TECHNICIEN SPÉCIALISÉ

Âge limite : 30 ans au maximum à la date de démarrage de la formation
Niveau scolaire minimum : Diplôme du Baccalauréat ou équivalent



OPTION OFFICE MANAGER

Chargé de la gestion des opérations administratives et de la transmission des informations entre la direction et ses différents interlocuteurs internes (services, personnel) et externes (fournisseurs, banques...). Il rédige des synthèses et présente des rapports et des bilans.



OPTION COMPTABILITÉ ET FINANCE

Il est chargé d'effectuer les missions suivantes :

- Organiser et réaliser la gestion des obligations comptables, fiscales et sociales ;
- Analyser et justifier les comptes ;
- Participer à l'élaboration et à la communication des informations financières et de gestion ;
- Contribuer aux prévisions et à la préparation des décisions.



OPTION COMMERCE ET MARKETING

Il a un rôle moteur dans la pérennité de l'entreprise. Sa mission principale est de porter l'image de l'entreprise et fidéliser ses clients. Il est capable de mener toute action commerciale nécessaire à l'atteinte des objectifs fixés de la négociation à la vente d'une prestation en passant par un bon suivi commercial.



OPTION RESSOURCES HUMAINES

Il contribue à la mise en oeuvre de la politique RH. Il est appelé à traiter soit partiellement, soit en totalité les données relatives de la gestion du personnel.



COMMERCE

Profil en mesure de négocier, vendre et assurer le suivi commercial de sa clientèle en cohérence avec les objectifs et les finalités de son entreprise.



GESTION DES ENTREPRISES

Profil possédant un niveau de pratique des techniques de gestion et plus particulièrement, en marketing et en finance, qui lui permet d'occuper une fonction de gestionnaire opérationnel.

TECHNICIEN

Âge limite : 30 ans au maximum à la date de démarrage de la formation
Niveau scolaire minimum : 2^e année du Baccalauréat

ASSISTANT ADMINISTRATIF



OPTION COMPTABILITÉ

Il dispose des compétences lui permettant d'effectuer la tenue des comptabilités, d'assurer la facturation, le suivi des achats ou des ventes et la gestion des commandes, à travers l'utilisation des logiciels spécialisés.



OPTION COMMERCE

Il intervient dans la vente en magasin ou dans les Grandes Surfaces. Sa mission est de participer dans le développement des ventes, de participer à la fidélisation et le développement de la clientèle et ce, en tant que principal acteur dans la gestion du point de vente.



OPTION COMMERCE

Ses activités principales sont :

- Gérer des dossiers transversaux ;
- Organiser les déplacements ;
- Rédiger les comptes rendus de réunion ;
- Traiter les correspondances ;
- Prendre en charge, de façon autonome, certaines activités liées au fonctionnement du service.



COMPTABLE D'ENTREPRISES

Le Technicien Comptable d'Entreprise participe à la mise en place du système d'information comptable de l'entreprise. Il intervient dans le traitement et l'analyse comptable.

FORMATION QUALIFIANTE

CONSEILLER CLIENTÈLE EN BANQUE

L'activité principale du Conseiller de clientèle consiste à commercialiser l'offre de produits et services de son établissement en informant et conseillant la clientèle dont il a la charge.

CHARGÉ D'APPUI COMMERCIAL BANCAIRE

Le Chargé d'Appui Commercial Bancaire effectue les opérations courantes de guichet en accord avec les règles et consignes de sécurité des biens et des personnes.

CHEF DE RAYON GRANDE DISTRIBUTION

Chargé essentiellement de :

- Gérer le rayon : négocier avec les fournisseurs, assurer son approvisionnement, gérer les stocks, présenter et valoriser les produits, optimiser les ressources et faire évoluer la rentabilité des produits ;
- Manager efficacement son équipe ;
- Mettre en oeuvre les actions nécessaires pour répondre aux attentes des clients et assurer leur satisfaction.

AGENT COMMERCIAL GARE

Il a pour mission d'assurer un accueil de qualité aux voyageurs, renseigner et informer les voyageurs sur les produits ONCF, effectuer la vente des produits et des services offerts par l'ONCF, assurer le service après-vente et le contrôle d'accès aux quais.

CHARGÉ DE CLIENTÈLE EN BACK OFFICE

Il est amené à présenter à la clientèle les produits ou les services de son entreprise, répondre aux demandes d'informations, participer aux réunions commerciales et même élaborer des offres et rédiger des argumentaires.

CHARGÉ DE CLIENTÈLE EN FRONT OFFICE

Professionnel en charge de la prospection, du conseil et de la fidélisation de clients. Ses missions clés gravitent autour de : la veille commerciale, la mise en application de la politique commerciale et le déploiement du portefeuille client ainsi que du chiffre d'affaires de son entreprise.

GESTION DES PETITS COMMERCES

Profil chargé de la gestion commerciale et administrative d'une petite ou moyenne surface de vente et en développe la rentabilité commerciale.

RESPONSABILITÉ SOCIÉTALE ET ENVIRONNEMENTALE DES ENTREPRISES (RSE)

Le rôle du responsable RSE est de sensibiliser, mobiliser et d'engager l'ensemble des salariés (y compris la Direction) autour des questions de développement durable pour avoir un impact positif non seulement sur la société mais aussi mieux respecter l'environnement.

PROGRAMME D'INNOVATION ENTREPRENEURIALE : DE L'IDÉE AU PROJET VIABLE

Le titulaire de ce certificat est en mesure de créer ou de reprendre une entreprise. Il est capable de : transformer une idée d'affaire en projet viable, de pérenniser son entreprise, de créer un environnement favorable à l'innovation et à l'atteinte collective des objectifs de son entreprise.

ANIMATION D'UNE ÉQUIPE COMMERCIALE

Cette formation repose à la fois sur l'apprentissage des gestes clés du management d'équipe commerciale et sur la prise en compte des leviers de la motivation des commerciaux.

GESTION DE LA RELATION CLIENT

Profil maîtrisant toutes les techniques et les outils permettant d'identifier les prospects ainsi que les démarcher pour les fidéliser.

PRATIQUE DU LOGICIEL GESTION PAIE

Profil maîtrisant le logiciel de paie afin de garantir le sérieux de l'entreprise et maintenir la productivité des salariés.

AUDIT COMPTABLE ET FINANCIER

Profil amené à certifier les comptes d'une entreprise et attester de sa bonne santé financière, ainsi que de la régularité de sa gestion.

AGENT IMMOBILIER

Son rôle consiste à jouer l'intermédiaire lors des différentes transactions et opérations immobilières. Il se charge de satisfaire la quête de l'immobilier spécifique pour sa clientèle, et suit financièrement et administrativement les opérations immobilières jusqu'à la conclusion.

GÉRANCE IMMOBILIÈRE

Le gestionnaire immobilier assure la gestion locative, technique, administrative et juridique de biens immobiliers pour le compte d'un propriétaire qu'il soit particulier, institutionnel, sociétés foncières, etc.