



JOB PROFILE

VAN EXPERT



Mercedes-Benz

LES OBJECTIFS

Le Van Expert est le spécialiste produit de l'établissement, il connaît l'ensemble des technologies et des caractéristiques produits de la gamme et services.

Il soutient l'équipe commerciale et intervient sur des étapes clés du parcours client comme :

- l'accueil
- l'essai statique et dynamique
- la connectivité et les technologies
- la mise en mains
- le rappel client après livraison.

Il facilite la vente, la montée en gamme et la vente d'options supplémentaires ou d'accessoires.

Le Van Expert explique les équipements, leur fonction et mode d'utilisation à l'équipe commerciale et aux clients.

ACTIVITES

Le Van Expert :

- Prend le relai de l'hôtesse d'accueil, et intervient en amont du vendeur si celui-ci n'est pas disponible
- Donne les premières informations : marque, produits et services au client
- Est garant de la passation d'informations auprès du vendeur afin d'assurer la fluidité du parcours client
- Propose et incite à l'essai et fait découvrir les dernières technologies
- Se tient informé des dernières actualités produits et technologies
- Participe et intervient aux rapports des ventes équipe
- Intervient en support sur demande des commerciaux dans l'acte de vente : présentation de gamme, produits, services, équipements et connectivité
- Mise en mains et rappel client après livraison
- Participe aux formations MB Academy : modules produits & technologies
- Maîtrise et utilise l'ensemble des nouveaux médias

PROFIL & COMPETENCES

- Le Van Expert s'exprime auprès du client de manière claire, avec conviction et enthousiasme
- Le Van Expert est ouvert aux nouvelles technologies et utilise les médias à disposition
- Il dispose d'une forte orientation client, engagé pour la satisfaction client
- Il fait preuve de diplomatie, de tact, d'empathie, d'écoute, de curiosité, de capacité à argumenter, d'autonomie, d'esprit d'équipe et de pédagogie
- Il possède d'excellentes qualités de communication