



# Directeurs des ventes et du marketing

## Introduction

Les directeurs des ventes et du marketing de la chaîne d'approvisionnement planifient, organisent, dirigent et évaluent les activités de services de chaîne d'approvisionnement d'un établissement ou d'une division d'entreprise et en sont responsables. Ils cherchent également des possibilités d'améliorer les opérations. Selon la nature, la grandeur et la complexité d'une organisation, il peut exister des spécialisations en gestion des ventes et en marketing.

## Utilisation de documents

Noter des panneaux de mise en garde et des symboles, p. ex., identifier des symboles du Système d'information sur les matières dangereuses utilisées au travail (SIMDUT) sur les étiquettes des produits pour en apprendre davantage au sujet des dangers. (Niveau: Peu basse)

Saisir des données comme des lectures et des quantités dans des feuilles de comptage et des registres. (Niveau: Peu basse)

Trouver des données sur des étiquettes, p. ex., examiner les étiquettes des produits afin de trouver le numéro et les caractéristiques d'un produit, comme la taille et le poids. (Niveau: Peu basse)

Entrer des données dans des listes, des tableaux et des calendriers, p. ex., entrer des quantités de stocks dans des formulaires de contrôle des stocks. (Niveau: Moyen)

Remplir divers types de formulaires pour noter les cycles, les résultats d'une inspection, les codes défauts et d'autres données de production. (Niveau: Moyen)

Trouver des données dans des listes et des tableaux, p. ex., trouver les noms et les coordonnées des clients dans des listes de personnes-ressources. (Niveau: Moyen)

Examiner, s'il y a lieu, des dessins d'assemblage, p. ex., examiner des dessins d'assemblage pour comprendre l'ordre d'assemblage des pièces du produit. (Niveau: Élevé)

Interpréter des graphiques, p. ex., interpréter des graphiques linéaires simples et des diagrammes à secteurs afin de connaître les tendances des ventes et l'efficacité des campagnes de marketing. (Niveau: Élevé)

Remplir des formulaires complexes, comme des réclamations au titre de la garantie, des bons de commande de fournitures et des formulaires de commandes, en combinant des données provenant de différentes sources. (Niveau: Élevé)

Repérer des données dans des listes et des tableaux, p.ex., parcourir des tableaux importants qui présentent des milliers de produits et renferment des renseignements exprimés sous forme de numéros, de codes et d'abréviations spécialisées. (Niveau: Élevé)

## Numérotation

## Nombres entiers

Additionner, de soustraire, de multiplier et de diviser des nombres entiers. (Niveau: Moyen)

## Fractions

Additionner, de soustraire, de multiplier et de diviser des fractions. (Niveau: Moyen)

## Décimales

Additionner, de soustraire, de multiplier et de diviser des nombres décimaux. (Niveau: Moyen)

## Analyse des données

Calculer et d'utiliser les totaux, les sous-totaux et les calculs de base comme les moyennes et les taux; faire des opérations proportionnelles. (Niveau: Moyen)

Capacité de mettre au point et de résoudre des équations avec une à trois variables différentes et d'utiliser des formules courantes. (Niveau: Moyen)

Effectuer des conversions de mesures, p. ex., convertir des litres d'essence en gallons; convertir en pouces les formats de clés en millimètres et vice versa; convertir en décimales des mesures en fractions et vice versa. (Niveau: Moyen)

## Pourcentages

Lire, écrire et calculer des pourcentages. (Niveau: Moyen)

## Communication verbale

Discuter avec des fournisseurs et des fabricants, p. ex., discuter avec des fournisseurs pour connaître la disponibilité des produits. (Niveau: Peu basse)

Écouter des messages vocaux de collègues et de clients. (Niveau: Peu basse)

Participer à des réunions du personnel afin de discuter des produits, des promotions, des clients et des problèmes et de prendre part à la planification stratégique. (Niveau: Moyen)

Échanger de l'information avec des clients, p. ex., parler avec les clients afin de déterminer leurs besoins et leur expliquer les avantages et les caractéristiques des différents produits et des services. (Niveau: Moyen)

Échanger de l'information avec des collègues, p. ex., discuter avec des collègues afin de donner des instructions, de coordonner les tâches et d'échanger de l'information sur les clients et les produits. (Niveau: Moyen)

Discuter de stratégie de vente avec les gestionnaires, p. ex., discuter des résultats des promotions avec les gestionnaires et explorer de nouvelles idées. (Niveau: Élevé)

Discuter du rendement au travail avec le personnel, p. ex., discuter avec les employés de leur rendement et leur fournir des suggestions d'amélioration et de l'encouragement au besoin. (Niveau: Élevé)

Négocier des contrats et des ententes, p. ex., négocier les modalités d'importantes ententes de service pluriannuelles. (Niveau: Élevé)

## Lecture

Lire de courtes notes du personnel, p. ex., lire de courts messages pour connaître les demandes de congé. (Niveau: Peu basse)
Lire de courts textes et des notes sur des estimations, des bons de travail et d'autres formulaires, p. ex., lire des notes afin de connaître les détails de la commande d'un client. (Niveau: Peu basse)
Lire des instructions simples et des avertissements sur les panneaux, les étiquettes et les emballages. (Niveau: Peu basse)
Lire des demandes d'emploi et des curriculum vitae, des descriptions de tâches et des évaluations du rendement des employés. (Niveau: Moyen)
Lire des lettres, p. ex., lire des lettres de clients pour connaître leur niveau de satisfaction par rapport aux produits et aux services. (Niveau: Moyen)
Lire des notes et des bulletins, p. ex., lire des bulletins afin de connaître les changements aux programmes de garantie et les caractéristiques des produits. (Niveau: Moyen)
Lire des publications spécialisées et des articles en ligne pour obtenir de l'information à jour sur les produits et les tendances de consommation. (Niveau: Élevé)
Lire des rapports de ventes, p. ex., afin de connaître les résultats des promotions et les stratégies pour les prochains événements. (Niveau: Élevé)
Lire et interpréter, s'il y a lieu, des accords juridiques, p. ex., lire des contrats pour connaître les modalités des garanties et les procédures à suivre pour soumettre une revendication. (Niveau: Élevé)
Lire, s'il y a lieu, des règlements, p. ex., des lois ainsi que des lois d'indemnisation des accidentés du travail pour connaître les règlements régissant des éléments tels que les salaires, les heures de travail, les jours fériés et la sécurité au travail. (Niveau: Élevé)

## Capacité de raisonnement

Choisissent des procédures et des outils pour les tâches courantes. (Niveau: Peu basse)
Décider s'il est approprié de vendre un produit, p. ex., décider de retirer un produit qui ne satisfait pas aux normes de qualité. (Niveau: Moyen)
Prendre des décisions concernant l'horaire, p. ex., les titulaires décident s'il faut ajouter du service supplémentaire à certaines heures ou au cours de certaines journées. (Niveau: Moyen)
Évaluent les procédés de travail pour déterminer dans quelle mesure ils répondent aux cibles de rendement clés et adhèrent aux procédures. (Niveau: Moyen)
Évaluer la pertinence de garder certains produits en stock, p. ex., tenir compte du nombre de demandes, du volume des ventes pour des articles semblables, des critiques des plus récents produits et des tendances en design. (Niveau: Moyen)
Effectuer des décisions d'embauche, p. ex., décider quelles candidatures retenir en se basant sur les renseignements recueillis au moyen des curriculum vitae, des références et des entrevues. (Niveau: Élevé)
Évaluent l'efficacité des systèmes, p. ex., évaluent l'efficacité des politiques d'acquisition, des procédures et des systèmes de contrôle des finances. (Niveau: Élevé)
Évaluer le rendement des promotions de vente, p. ex., considérer les revenus générés ainsi que l'argent et les efforts consacrés pour les activités de marketing. (Niveau: Élevé)

Évaluer les caractéristiques, les avantages et les prix des produits par rapport à ceux de produits similaires. (Niveau: Élevé)

## Rédaction

Entrer de courts extraits de textes dans des formulaires et des journaux de bord, p. ex., écrire en détail les demandes des clients dans le journal de bord. (Niveau: Peu basse)

Rédiger de brèves notes de rappels, p. ex., rédiger des notes afin de rappeler à des collègues les prochains appels de services. (Niveau: Peu basse)

Rédiger des messages électroniques à l'intention des collègues, des superviseurs et des clients, p. ex., des messages électroniques pour répondre aux questions des clients en ce qui a trait aux produits et pour faire le point sur les articles en rupture de stock et les articles expédiés. (Niveau: Moyen)

Rédiger, s'il y a lieu, des descriptions de tâches pour les nouveaux postes et apporter des modifications aux descriptions de tâches actuelles. (Niveau: Moyen)

Peuvent rédiger des manuels et des politiques opérationnels, p. ex., rédigent des manuels opérationnels pour donner un aperçu de la manière dont le personnel peut faire un suivi après une visite de représentant. (Niveau: Élevé)

Rédiger des lettres de mesures disciplinaires et des évaluations du rendement détaillant les actions et le rendement des employés sous leur surveillance. (Niveau: Élevé)

Rédiger des rapports volumineux pour des gestionnaires, p. ex., présenter des analyses de ventes propres à différents produits, des résumés d'activités de promotion de même que des recommandations relatives à la modification de gammes de produits et de méthodes marchandes. (Niveau: Élevé)

Rédiger, s'il y a lieu, des descriptions de produits ainsi que des directives marchandes, p. ex., décrire, s'il y a lieu, les caractéristiques positives de nouvelles gammes de produits dans des fiches d'information à l'intention du personnel des ventes de ses propres organisations. (Niveau: Élevé)

## D'affaires et de gestion

Comprennent les principes élémentaires de commerce et de gestion. (Niveau: Peu basse)

Comprennent les principes de commerce et de gestion et comment ils s'appliquent au travail. (Niveau: Moyen)

Comprennent les principes complexes de commerce et de gestion et leur application. (Niveau: Élevé)

## Service à la clientèle

Comprennent les pratiques élémentaires du service à la clientèle. (Niveau: Peu basse)

Comprennent les meilleures pratiques du service, la théorie qui les soutient et comment elles sont mise en pratique au travail. (Niveau: Moyen)

Comprennent les meilleures pratiques du service, la théorie qui les soutient et comment elles sont mise en pratique au travail. (Niveau: Élevé)

## Compétences informatiques

---

Comprennent les fonctions et utilisations élémentaires des ordinateurs. (Niveau: Peu basse)

Comprennent les fonctions informatiques et comment les utiliser au travail. (Niveau: Moyen)

---

## Sécurité

---

Comprennent les pratiques de sécurité élémentaires de la chaîne d'approvisionnement. (Niveau: Peu basse)

Comprennent les pratiques de sécurité de la chaîne d'approvisionnement et comment les appliquer au travail. (Niveau: Moyen)

---

## Normes et réglementation

---

Comprennent les normes et la réglementation. (Niveau: Peu basse)

Comprennent les normes et la réglementation et comment elles s'appliquent au travail. (Niveau: Moyen)

---

## Travail d'équipe

---

Comprennent les bases du travail en équipe. (Niveau: Peu basse)

Comprennent les pratiques du travail en équipe et comment elles peuvent contribuer à former des équipes cohérentes. (Niveau: Moyen)

Comprennent les pratiques du travail en équipe, la théorie qui les soutient et comment elles sont mise en pratique au travail. (Niveau: Élevé)

---

## Sécurité au travail

---

Comprennent les pratiques de sécurité élémentaires. (Niveau: Peu basse)

Comprennent les pratiques de sécurité au travail et comment elles doivent être respectées dans le lieu de travail. (Niveau: Moyen)