

# Commercial clients entreprises



## Autres dénominations rencontrées

Commercial ; Responsable relations clients ; Responsable du développement commercial ; Responsable grands comptes ; Chargé de développement commercial ; Responsable commercial



- Prospecte, développe et entretient un portefeuille de clients
- Élabore le plan d'action commerciale pour l'entreprise prospecte de nouveaux clients et s'assure de l'atteinte des objectifs commerciaux

## Métier **modérément transformé**

- Participation accrue à la définition à la mise en place de la stratégie commerciale : participation à la prospection, veille, définition des objectifs, analyse des besoins des clients, ...
- Renforcement des activités de veille sur les marchés de l'Assistance



- Des déplacements peuvent être fréquents et parfois longs, en France ou à l'étranger
- L'activité peut nécessiter une adaptation aux horaires des clients

## Activités principales



### Analyse du marché, ses évolutions et enjeux et mise en œuvre des plans d'actions commerciaux

- Assure une veille permanente sur les marchés de l'assistance, les produits, l'actualité économique et commerciale de ses clients
- Analyse son marché, étudie la faisabilité de nouveaux produits, nouvelles garanties, nouvelles procédures et participe à leur définition
- Identifie les marchés et les offres et définit les objectifs commerciaux pour l'entreprise
- Définit et/ou met en œuvre les actions commerciales : prospection, organisation de réunions d'informations clients, participation à des salons professionnels, réponse aux appels d'offre et projets transverses

### Gestion de la relation clientèle, développement et fidélisation de son portefeuille client

- Renseigne les clients ou prospects, répond aux demandes et questions qu'ils peuvent avoir et prend en charge les réclamations
- Tient à jour la base de données clients
- Détecte et rencontre les nouveaux clients potentiels pour leur présenter les produits
- Propose, en accord avec la direction commerciale, des produits « sur-mesure » et négocie les conditions tarifaires des contrats dans la limite de la délégation accordée
- Supervise la bonne implémentation des programmes remportés

## Reporting de l'activité et participation à l'amélioration continue de l'offre

- Suit l'évolution de son portefeuille propose des mesures correctives
- Réalise des enquêtes de satisfaction clients ou de qualité permettant de faire évoluer l'offre
- Fait remonter toute information émanant du client permettant de faire évoluer les produits



## Compétences

### Compétences métier

- Elaborer et déployer une stratégie de communication commerciale
- Participer, en lien avec les services concernés de l'entreprise, à l'étude de faisabilité pour la mise en place de nouvelles prestations d'assistance
- Participer à la conception des nouveaux contrats en qualité d'expert technique dans sa spécialité
- Elaborer, chiffrer et argumenter une proposition commerciale en réponse aux demandes courantes, écrites ou orales, des clients/prospects
- Gérer et développer un portefeuille de clients
- Représenter l'entreprise dans des manifestations externes dans son domaine de spécialité
- Maitriser les techniques d'animation de réunion ou de groupe de travail, en présentiel et à distance
- Connaître les marchés de l'Assistance et de la concurrence
- Connaître les règles économiques et juridiques applicables aux contrats et produits d'assistance
- Connaître les techniques de vente propres aux marchés de l'assistance
- Connaître les portefeuilles de clients gérés par l'entité ou par les commerciaux
- Connaître les techniques de tarification des produits
- Connaître le montage des produits packagés ou sur mesure
- Structurer son argumentation et adapter sa posture à son interlocuteur
- Savoir travailler dans un environnement multinational

### Compétences transversales

- Connaître les métiers de l'entreprise, ses activités et son offre commerciale
- Elaborer et conduire un projet
- Rédiger de manière synthétique et précise
- Maitriser une ou plusieurs langues étrangères
- Négocier et convaincre
- Identifier et comprendre les besoins des clients internes ou externes pour y apporter une solution appropriée
- Faire preuve de réactivité et d'adaptabilité
- Savoir faire preuve d'ouverture et de curiosité d'esprit
- Travailler en transversalité

## Devenir Commercial clients entreprises



- Bac+2 à Bac +5 en formation commerciale avec le cas échéant une expérience acquise dans la vente de produits et services aux entreprises



# Les passerelles envisageables

## Par métiers



## Par niveaux

