

CHARGE DE GESTION COMMERCIALE F/H

0601

Appellations les plus courantes

- *Conseiller commercial, attaché de clientèle, attaché commercial, chargé de clientèle, attaché de relation clientèle, assistant commercial, administrateur des ventes (ADV), technico-commercial*

Missions

- *Réalise des activités administratives et commerciales en support des équipes commerciales dans la gestion des contrats, le suivi du portefeuille de clients et le développement du chiffre d'affaires et s'assure de la mise en œuvre opérationnelle du contrat*

Son environnement

Famille de métier

- 06 – Commercial et marketing

Relations internes

| | | | |
|------------------------------------|-------------------------------------|---------------------------------------|-------------------------------------|
| Opérations d'assistance | <input checked="" type="checkbox"/> | Commercial et marketing | <input checked="" type="checkbox"/> |
| Activités médicales | <input type="checkbox"/> | Système d'information | <input checked="" type="checkbox"/> |
| Support et organisation assistance | <input checked="" type="checkbox"/> | Ressources humaines | <input checked="" type="checkbox"/> |
| Gestion d'assistance | <input type="checkbox"/> | Autres métiers support et transverses | <input checked="" type="checkbox"/> |
| Réseau de partenaires | <input checked="" type="checkbox"/> | | |

Environnement de travail

- Le métier s'exerce dans un bureau et comporte éventuellement des déplacements pour accompagner le commercial lors de visites clients
- Les horaires sont en général réguliers

Les activités

Préparation de l'avant-vente et de la prospection commerciale

- Participe à la prospection :
 - Constitue pour les commerciaux des dossiers d'information sur les prospects ou marchés ; effectue les recherches et les mises en forme nécessaires.
 - Prend les rendez-vous des commerciaux avec des clients et prospects.

Gestion et suivi administratif du client et du contrat

- Réceptionne tout ou partie des appels, courriels et documents émanant des clients ou prospects : analyse la demande, apporte un premier niveau d'information (renseignements sur les tarifs, les contrats, les volumes d'activité, les dossiers en cours ...) ou oriente l'interlocuteur vers un commercial
- Répond à toute demande écrite d'information et transmet toute documentation
- Sur la base d'une proposition et/ou à la demande des clients, établit les contrats (standards ou sur mesure) ou les avenants
- Réalise le suivi administratif des dossiers clients :
 - Recueille et tient à jour les fichiers et données clients/contrats (coordonnées, contrats, appels de primes, factures, coûts de gestion ...)
 - Le cas échéant, accompagne en rendez-vous clients, le commercial pour connaître ses interlocuteurs au quotidien.
 - Suit les échéances de contrats et procède aux alertes nécessaires

- Participe, en lien avec les services concernés, à la mise en place opérationnelle des contrats et à l'élaboration de nouveaux processus de gestion des contrats

Administration et mise en œuvre de l'outil de gestion de la relation client

- Participe au traitement des réclamations des clients.
- Participe aux projets relatifs aux reportings clients : participer à la création et à la maintenance des référentiels d'indicateurs, définitions, règles de gestion...
- Réalise des comptes-rendus d'exploitation et des suivis statistiques et les transmet aux clients en respectant les engagements contractuels (format, délai et fréquence).
- Participe aux réunions de suivi opérationnel avec les clients pour commenter les comptes-rendus d'exploitation.
- Réalise des études de satisfaction clients.

Animation et encadrement d'une équipe de chargé d'administration prestataires avec lien hiérarchique

- Répartit, organise et contrôle l'activité
- Élabore les plannings de ses équipes
- Anime, suit et accompagne individuellement et collectivement les collaborateurs
- Donne du sens aux collaborateurs en s'assurant que chacun s'approprie son rôle dans l'organisation
- Décline et partage les objectifs individuels et collectifs avec son entité et communique les indicateurs liés à la performance
- Conduit des entretiens de management : régulation, encouragement, mise au point, appréciation des performances
- Prépare et conduit les entretiens professionnels
- Identifie les besoins de formation et recueille les souhaits d'évolution de ses collaborateurs
- Accompagne le développement des compétences
- Réalise le tutorat, le monitorat, la formation d'autres chargés de gestion prestataire
- Assure le rôle de référent technique pour l'utilisation des outils auprès de ses collègues et des prestataires, et élabore des supports de formation (notamment pour la formation à distance).
- Gère le budget de son unité

Les compétences clés

| Les 5 compétences clés du métier « 601 Chargé de gestion commerciale » | | |
|--|--------|---|
| Famille de compétence | Numéro | Compétence |
| Offre, commercial et marketing | SF612 | Gérer l'information sur les clients, contrats et activités |
| Connaissance entreprise | CT102 | Connaissance des métiers de l'entreprise, de l'organisation, et des interlocuteurs des clients et prospects |
| Connaissance assistance | CT202 | Connaissance des techniques, procédures, réglementations, contrats et garanties, vocabulaire technique, contraintes de l'environnement liés |
| Connaissance offre, commercial et marketing | CT702 | Connaissance détaillée de l'offre commercialisée (produits/services/contrats ...) |
| Aptitudes | A121 | Capacité à travailler en transversal |

Les compétences

Savoir-faire

- Préparer la prospection commerciale
- **Gérer l'information sur les clients, contrats et activités**
- Piloter et exploiter la réalisation d'enquêtes de mesure de satisfaction Client

- Animer des réunions
- Encadrer l'intégration et le suivi des nouveaux embauchés
- Animer hiérarchiquement une équipe
- Animer les réunions de service
- Préciser les missions et les objectifs des collaborateurs
- Organiser et planifier les activités de l'équipe
- Transmettre à ses collaborateurs les informations utiles à leur travail et à leur évolution
- Conduire les entretiens de management (appréciation, professionnel, recrutement...)
- Évaluer les compétences et les besoins de développement (formation, tutorat...)
- Développer les compétences de ses collaborateurs

Connaissances

- **Connaissance des métiers de l'entreprise, de l'organisation, et des interlocuteurs des clients et prospects**
- **Connaissance des techniques, procédures, réglementations, contrats et garanties, vocabulaire technique, contraintes de l'environnement liés aux domaines d'assistance**
- Connaissance des procédures, traitements, consignes en matière de gestion des contrats...
- Connaissance de la langue française (orthographe, rédaction synthétique et précise)
- Connaissance d'une ou plusieurs langues étrangères
- **Connaissance détaillée de l'offre commercialisée (produits/services/contrats ...)**
- Connaissance des services connexes au département commercial
- Connaissance des portefeuilles de clients gérés par l'entité ou par les commerciaux
- Connaissance des métiers, de l'organisation, et des interlocuteurs des clients ou prospects
- Connaissance du montage des produits packagés ou sur mesure
- Connaissance du secteur de l'Assistance et des types de contrats
- Connaissance des méthodes de management opérationnel d'une équipe
- Connaissance des méthodes et techniques de motivation
- Connaissance du digital et des outils numériques

L'accès au métier

de

Aptitudes

- Sens du service client
- Autonomie et rigueur dans l'organisation et la réalisation de son travail
- Réactivité / adaptabilité
- Capacité d'analyse et de synthèse d'une situation
- Capacité à travailler en équipe
- Capacités d'écoute et de communication
- Capacité à informer et à convaincre
- Capacité à gérer les tensions, les conflits
- Capacité à animer des réunions et groupes de travail
- Capacité rédaction et formalisation
- **Capacité à travailler en transversal**

Niveau de formation, expérience

- Bac + 2 ou niveau équivalent acquis par l'expérience
- Une expérience en gestion commerciale et/ou dans la vente de produits et/ou services aux entreprises peut être souhaitée

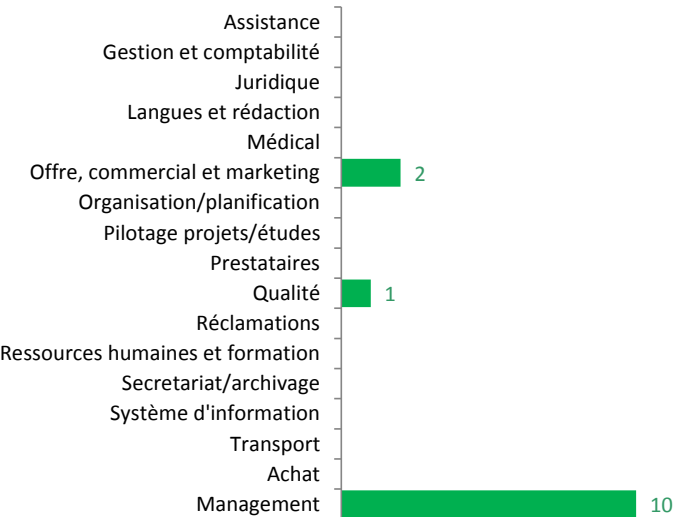
Habilitations, certifications

- Permis de conduire pour les titulaires qui effectuent des déplacements en région

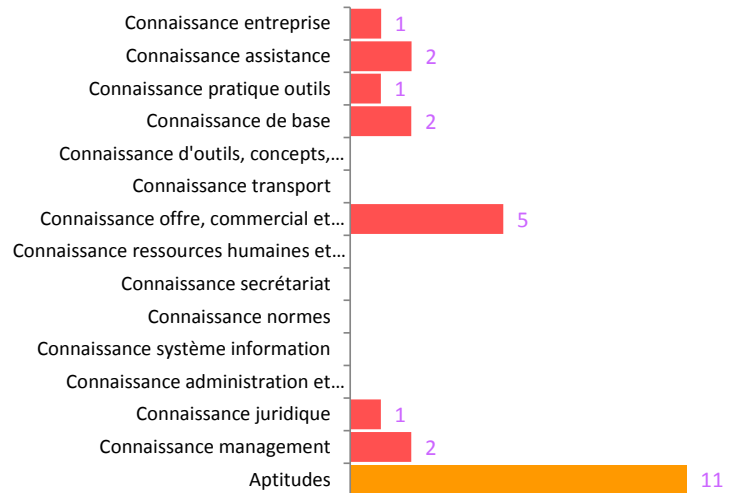
Les perspectives d'évolutions

Composition des domaines des compétences du métier

Le métier « 601 Chargé de gestion commerciale » comprend 13 savoir-faire, qui se ventilent comme suit :

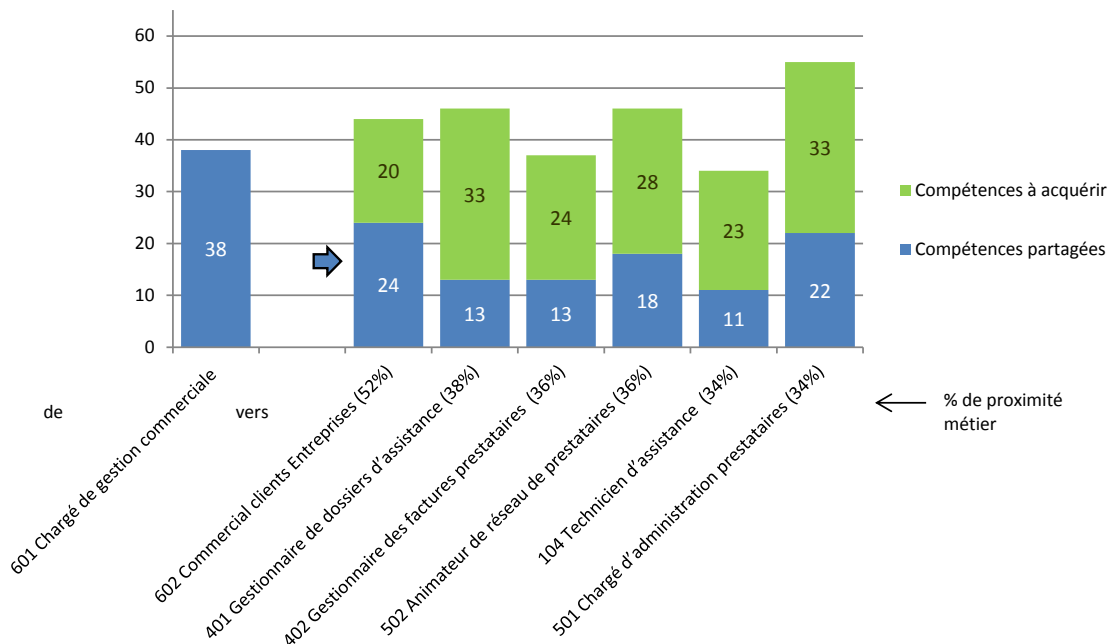


Le métier « 601 Chargé de gestion commerciale » comprend en outre 25 connaissances et aptitudes, qui se ventilent comme suit :



Évolutions envisageables

Les passerelles envisageables par ordre décroissant de proximité métier



Autres évolutions envisageables

- 103. Encadrant d'Assistance (ligne managériale dans le métier)
- 603. Chef de projet Marketing
- Évolutions possibles vers des métiers tels « technico-commerciaux », non intégrés à la cartographie