

COMMERCIAL CLIENTS ENTREPRISES F/H

0602

Appellations les plus courantes

- *Commercial, responsable relations clients, responsable du développement commercial, responsable grands comptes, chargé de développement commercial, responsable commercial*

Missions

- *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*

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 checked="" type="checkbox"/>	Système d'information	<input checked="" type="checkbox"/>
Support et organisation assistance	<input checked="" type="checkbox"/>	Ressources humaines	<input type="checkbox"/>
Gestion d'assistance	<input checked="" 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 peut comporter des déplacements qui peuvent être fréquents et parfois longs, en France ou à l'étranger
- Les horaires sont en général réguliers hors déplacements, mais l'activité peut nécessiter une adaptation aux horaires des clients

Les activités

Analyse du marché, ses évolutions et enjeux

- Analyse son marché et participe à la définition de la politique commerciale de l'entreprise
- Assure l'interface entre les clients et/ou prospects et les services concernés de l'entreprise (exploitation, informatique, ressources humaines, juridique...) pour étudier la faisabilité de nouveaux produits, nouvelles garanties, nouvelles procédures et participe à leur définition
- Assure une veille permanente sur les marchés de l'assistance, les produits, l'actualité économique et commerciale de ses clients afin de contribuer à la créativité du segment d'activité

Élaboration et mise en œuvre d'un plan d'action commerciale sur son périmètre d'intervention

- Identifie les marchés et les offres
- Définit les moyens d'actions
- Définit les objectifs commerciaux pour l'entreprise
- Définit et/ou met en œuvre les actions commerciales : prospection, organisation de réunions d'informations clients avec présentation de produits, participation à des salons professionnels ...
- Pilote les réponses aux appels d'offre et projets transverses ; rédige tout ou partie de la proposition

Gestion de la relation clientèle

- Gère la relation clientèle : prend en charge toute demande écrite ou orale d'un client ou prospect, accueille et informe les clients, renseigne sur les tarifs et les spécificités des contrats, produits, transmet toute documentation
- Tient à jour la base de données clients
- Prend en charge les réclamations des clients et participe à la gestion des réclamations bénéficiaires

Accompagnement du développement et de la fidélisation de son portefeuille de clients

- Développe, entretient et suit l'évolution d'un portefeuille de clients :
 - Détecte les clients potentiels en vue de l'obtention d'un rendez-vous
- Rencontre les clients dont il a la responsabilité et détecte leurs besoins ; rédige des comptes-rendus de visites
 - Organise et structure l'entretien client de découverte
 - Découvre le client et ses besoins et établit un diagnostic de sa situation et de ses besoins
 - Élabore une offre en détectant les éléments décisifs pour l'argumentaire client
 - Anime des réunions avec divers responsables de services des entreprises clientes ou prospectées pour préciser et formaliser leurs besoins et leur cahier des charges, rédige des analyses et recommandations ; le cas échéant présente les projets aux équipes de direction
- Propose, en accord avec la direction commerciale, des produits « packagés » ou « sur mesure »
 - Participe à la définition de l'offre produit et à l'élaboration des contrats types, notamment sur les aspects tarifaires et les garanties.
 - Réalise les demandes de cotation
- Négocie les conditions tarifaires des contrats dans la limite de la délégation accordée en intégrant l'intérêt de l'entreprise et du client
 - Répond aux objections et aux questions du client
 - Formalise et contractualise la relation avec le client
- Contrôle la bonne application des contrats dont il a la responsabilité ; veille à la satisfaction du client en proposant les moyens d'action adéquats, en renégociant les accords commerciaux éventuels
 - Assure une information régulière des clients sur le volume, la qualité et le coût des prestations réalisées

Accompagnement de la mise œuvre des services auprès des clients finaux

- Coordonne la mise en place opérationnelle des produits en veillant à l'adéquation avec le cahier des charges du client
- Supervise la bonne implémentation des programmes remportés

Reporting de l'activité

- Suit l'évolution de son portefeuille (chiffre d'affaires, marge et rentabilité des produits...) ; effectue des bilans d'activité et comptes prévisionnels et propose des mesures correctives intégrant éventuellement une vision européenne ou internationale
- Réalise des enquêtes de satisfaction clients ou de qualité permettant de faire évoluer l'offre Produits (profil et comportement des consommateurs, analyse des produits de la concurrence ...)
- Fait remonter toute information émanant du client permettant de faire évoluer les produits.

Animation et encadrement d'une équipe de commerciaux clients entreprises 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

Les compétences clés

Les 5 compétences clés du métier « 602 Commercial clients Entreprises »		
Famille de compétence	Numéro	Compétence
Offre, commercial et marketing	SF610	Elaborer, chiffrer et argumenter une proposition commerciale en réponse aux demandes courantes, écrites ou orales, des
Offre, commercial et marketing	SF611	Gérer et développer un portefeuille de clients
Connaissance offre, commercial et ma	CT701	Connaissance des marchés de l'Assistance et de la concurrence
Connaissance offre, commercial et ma	CT702	Connaissance détaillée de l'offre commercialisée (produits/services/contrats ...)
Aptitudes	A121	Capacité à travailler en transversal

Les compétences

Savoir-faire

- Élaborer un plan d'action commerciale
- Rechercher et intégrer l'information de sources diverses pour les études de faisabilité de nouvelles prestations d'assistance
- **Élaborer, chiffrer et argumenter une proposition commerciale en réponse aux demandes courantes, écrites ou orales, des clients/prospects**
- **Gérer et développer un portefeuille de clients**
- Concevoir et rédiger des documents
- Animer des réunions
- Conduire des projets
- Négocier et convaincre
- Participer à la conception des nouveaux contrats en qualité d'expert technique dans sa spécialité
- Représenter l'entreprise dans des manifestations externes dans son domaine de spécialité
- Animer hiérarchiquement une équipe
- Animer un groupe de travail sans position hiérarchique
- 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 pratique des outils bureautiques et informatiques et de téléphonie de l'entreprise
- Connaissance pratique des logiciels bureautiques courants et spécifiques au poste de travail
- Connaissance pratique des outils informatiques de consultation des bases de données
- Connaissance de la langue française (orthographe, rédaction synthétique et précise)
- Connaissance des méthodes de conduite de projets
- Connaissance d'une ou plusieurs langues étrangères
- **Connaissance des marchés de l'Assistance et de la concurrence**
- **Connaissance détaillée de l'offre commercialisée (produits/services/contrats ...)**
- Connaissance des services connexes au département commercial
- Connaissance des règles économiques et juridiques applicables aux contrats et produits d'assistance
- Connaissance des techniques de vente propres aux marchés de l'assistance
- 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 des techniques de tarification des produits
- Connaissance du montage des produits packagés ou sur mesure

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
- Ouverture, curiosité d'esprit
- Capacités d'écoute et de communication
- Capacité à informer et à convaincre
- Capacité à animer des réunions et groupes de travail
- Capacité à travailler dans un environnement multinational
- **Capacité à travailler en transversal**

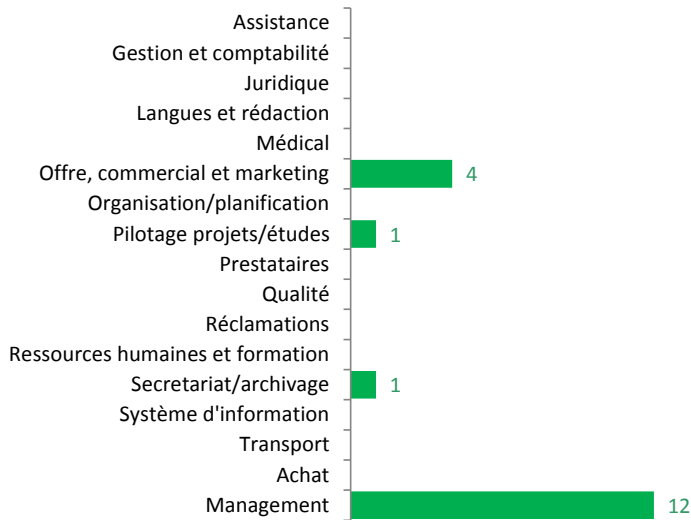
Niveau de formation, expérience

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

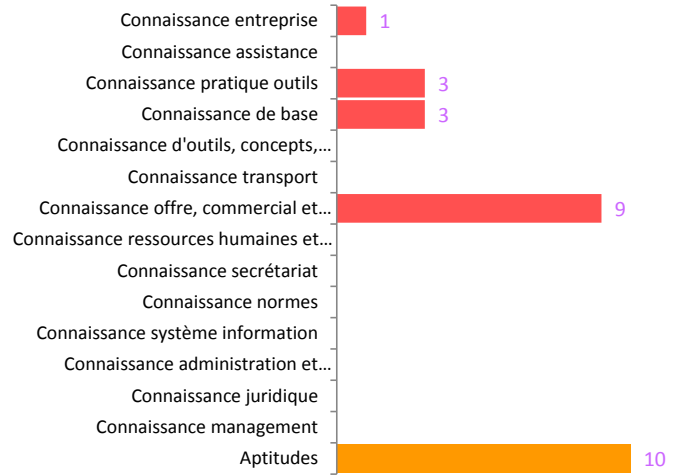
Les perspectives d'évolutions

Composition des domaines des compétences du métier

Le métier « 602 Commercial clients Entreprises » comprend 18 savoir-faire, qui se ventilent comme suit :

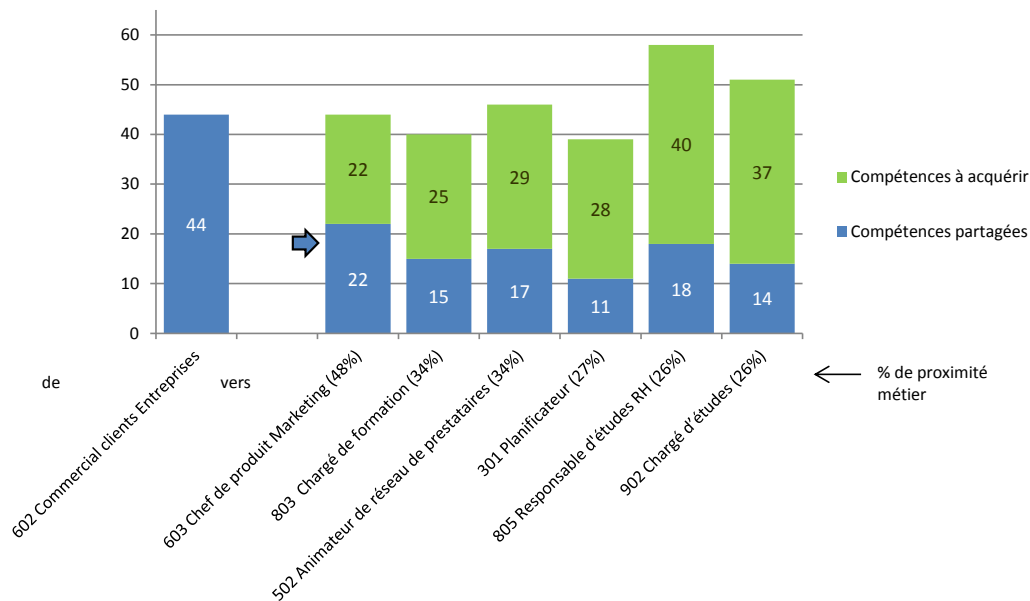


Le métier « 602 Commercial clients Entreprises » comprend en outre 26 connaissances et aptitudes, qui se ventilent comme suit :



Évolutions envisageables

Les passerelles envisageables par ordre décroissant de proximité métier



Autres évolutions envisageables

- 103. Encadrant d'assistance
- 604. Responsable marketing
- 907. Responsable des achats (ligne managériale dans le métier)
- Si intérêt particulier pour l'informatique, une évolution peut être envisagée vers le métier 708. Assistant de maîtrise d'ouvrage (16 compétences partagées ; 32 à acquérir)