

Filière Métier	Commerce_Relations clients
Métier	Responsable grands comptes (H/F) Autres appellations : Responsable commercial / Responsable segments spécifiques / Responsable développement grands comptes
Statut	Agent de maîtrise / cadre
Rattachement Hiérarchique	Placé sous la responsabilité hiérarchique du directeur commercial



MISSION GÉNÉRALE

Le responsable grands comptes conquiert, une clientèle active et prospecte les clients potentiels pour développer de nouvelles parts de marché et augmenter le chiffre d'affaires de l'entreprise.

ACTIVITÉS PRINCIPALES

Définir et identifier des cibles commerciales

- Définir en lien avec la direction commerciale les secteurs d'activités, les types d'entreprises à développer commercialement.
- Assurer une veille concurrentielle, identifier les forces et faiblesses de l'entreprise
- Identifier les clients potentiels à l'aide de fichiers dédiés, d'annuaires et de réseaux professionnels
- Participer à la définition du plan d'action commercial (PAC), des objectifs, des moyens (prospection multicanale, visites terrain, documentation et veille commerciale).
- Assurer une veille commerciale, technologique et réglementaire (produits, tendances, concurrence, marchés publics, marchés privés,...)

Assurer la prospection commerciale

- Identifier les cibles à potentiel et les circuits de décision au sein des entreprises ciblées.
- Prospecter et conquérir de nouveaux clients sur le terrain et/ou à distance.
- Générer les rendez-vous qualifiés avec le bon interlocuteur

Assurer l'établissement de l'offre

- Assurer la visite technique client avec les opérationnels, le bureau d'études
- Assurer la revue d'appels d'offres pour les dossiers à fort enjeu, afin d'en évaluer la faisabilité et la présenter à la direction, y compris la demande Coface (scoring de solvabilité)
- Accompagner le Bureau d'études sur la stratégie financière
- Adapter l'offre commerciale aux besoins exprimés par les prospects et en réponse aux exigences réglementaires
- Présenter et soutenir le projet devant les donneurs d'ordre
- Négocier avec les clients sur les prix, les délais en respectant la stratégie commerciale de l'entreprise

- Finaliser les propositions commerciales, les solutions de financements en veillant au respect des clauses contractuelles
- Assurer le pilotage de la réponse à travers les interactions, la collaboration avec les fonctions supports et opérationnelles

Assurer le développement et le suivi commercial

- Animer les relations auprès des prospects
- Réceptionner et signer / faire les contrats de vente
- Veiller au respect des clauses contractuelles et à la satisfaction des clients.
- Assurer la passation auprès des opérationnels

Assurer le reporting d'activité

- Effectuer un reporting régulier de son activité, notamment le suivi des indicateurs et taux de transformation.
- Renseigner le fichier prospects / clients (logiciel CRM customer relationship management/GRC de gestion relation clients),
- Analyser le marché concurrentiel, exploiter les statistiques commerciales,

Qualité / Sécurité / Environnement

- Respecter et appliquer les procédures QSE mise en place par l'entreprise et ses clients
- Veiller à la bonne application et au respect des règles et consignes de sécurité

FORMATION / EXPERIENCE

Formation : BTS à Master 2

+ 5 ans Expérience dans le domaine d'activité

SAVOIR FAIRE

Environnement de travail

- Connaissance de l'Ecosystème
- Organisation des activités / Gestion des priorités
- Représentation de l'entreprise
- Travail en mode collaboratif

Règlementation

- Droit commercial
- Qualité_sécurité_Environnement

Expertise métier

- Relations clients
- Satisfaction client
- Analyse du besoin
- Techniques de vente
- Négociation
- Appels d'offres
- Prospection
- Chiffrage
- Règlementation du secteur

Pilotage performance

- Piloter les indicateurs
- Gestion budgétaire
- Amélioration continue

Communication

- Communication écrite
- Communication orale
- Ecoute active
- Prise de parole

NTIC

- Bureautique
- Informatique
- Digital

Langues

- Français
- Anglais

SAVOIR ETRE

Orientation client

Intégrer, satisfaire et challenger les besoins, les attentes des clients internes et externe. Et y apporter la réponse (solution) adéquate.

Enthousiasme

Faire preuve d'engouement / Faire preuve d'énergie positive dans son travail.

Innovation

Proposer et mettre en œuvre des solutions différenciantes au service de son entreprise, ses équipes, ses clients...

Autonomie

Capacité à entreprendre et réaliser des activités seul.

Prise de Décision

Capacité à prendre des décisions (rapide) / Se porter garant de ses actions.

Agilité

Etre capable de s'adapter au lieu, aux moyens matériels, situations, etc. / Faire preuve de réactivité / Appréhender de nouveaux sujets, de nouvelles situations / Faire preuve d'initiative.

Confidentialité

S'engager à respecter la confidentialité des propos et des données.

EVOLUTIONS

Porte d'entrée possible

- Commercial
- Responsable relations clients
- Chargé d'études
- Chargé d'affaires

Evolution possible

- Responsable relations clients
- Responsable BU

Niveaux :



Niveau de base



Niveau maîtrise



Niveau expert

Niveaux d'accès au métier cible

facile
d'accèsnécessite
accompagnementformation
indispensable