

Métiers de la branche des sociétés
d'Expertises et d'Evaluations

Directeur commercial, développement et relation client

FICHE EMPLOI-TYPE

Famille de métiers :
FONCTIONS COMMERCIALES /
SUIVI DE LA RELATION CLIENT
Code ROME : M1707 ; Codes PCS : 37E2



DIRECTEUR COMMERCIAL, DÉVELOPPEMENT ET RELATION CLIENT

DÉFINITION DU MÉTIER

Le directeur commercial définit, anime et supervise la stratégie commerciale de la société d'expertise, en garantissant l'atteinte des objectifs commerciaux et marketing. Il veille à la cohérence de la stratégie de relation clientèle avec la stratégie marketing de l'entreprise.

CONDITIONS D'EXERCICE :

Le directeur commercial exerce en relation avec les différents services de l'entreprise. Il travaille dans un bureau et peut faire du télétravail. Des déplacements sont à prévoir pour rencontrer des clients ou des prospects.

LES ENJEUX IMPACTANT LE MÉTIER

Métier en évolution*

Le métier de directeur commercial est considéré comme étant en évolution en raison :

- > D'une importance croissante de la relation client, notamment du fait des évolutions du secteur de l'assurance et du développement de la digitalisation. La gestion de la relation est néanmoins par définition un enjeu essentiel pour ce professionnel.
- > De la montée en puissance des réseaux sociaux et de la progression du risque réputationnel, qui nécessitent une vigilance accrue dans la présentation de l'entreprise.
- > Des conséquences du dérèglement climatique, entraînant l'intensification de certains sinistres (cyber, sécheresse,...) et l'émergence de nouveaux sinistres, pouvant impacter la définition des offres et leur présentation.

**Les métiers sont dits « en évolution » lorsqu'ils connaissent des changements significatifs, mais qui n'impactent pas la nature des principales missions exercées et le périmètre d'activité du poste.*



Parité

Ce métier est ouvert aux femmes et aux hommes.



Autres appellations métier

Directeur commercial et marketing



Variabilité du métier

Selon la taille de l'entreprise, le directeur commercial peut être secondé par un responsable commercial



Évolutions envisageables

Le directeur commercial peut évoluer vers des postes de :

- Directeur des opérations
- Directeur général

Directeur commercial, développement et relation client

FICHE EMPLOI-TYPE

LES PRINCIPALES COMPÉTENCES DU MÉTIER



CONDUIRE UNE VEILLE CONCURRENTIELLE

Le directeur commercial est en veille continue sur son marché et l'environnement dans laquelle l'entreprise évolue, afin de définir les axes stratégiques permettant de consolider l'avantage concurrentiel de l'entreprise et anticiper les changements impactant les activités.



DÉFINIR DE NOUVEAUX AXES DE DÉVELOPPEMENT

A l'écoute des besoins clients, le directeur commercial doit parvenir à les traduire en axes de développement et en offres potentielles.



DÉFENDRE DES OFFRES COMMERCIALES

Le directeur commercial fédère les équipes commerciales autour de l'offre de l'entreprise. Il cherche à convaincre les clients de l'intérêt des offres commerciales de l'entreprise notamment des offres innovantes. Il répond également aux appels d'offre.



PILOTER LA PERFORMANCE DES ÉQUIPES COMMERCIALES

Le directeur commercial n'encadre pas nécessairement d'équipe sur un plan opérationnel. Il suit néanmoins la performance des équipes commerciales, et anticipe les difficultés.



Savoirs

- Connaissance du marché et des besoins clients
- Connaissance actualisée du secteur de l'assurance
- Techniques de benchmark



Savoir-être

- Capacité à fédérer et négocier
- Capacité d'innovation
- Agilité
- Accompagnement au changement



Profil requis pour exercer le métier

- Le métier peut être exercé avec un niveau bac+5, et requiert souvent une expérience importante dans le domaine commercial ou dans le conseil.
- Une première expérience dans une fonction de responsable ou de direction est souvent appréciée.

LES ACTIVITÉS DU DIRECTEUR COMMERCIAL, DÉVELOPPEMENT ET RELATION CLIENT

DÉFINITION DE LA STRATÉGIE COMMERCIALE ET MARKETING

- Définition des axes de développement commercial, voire marketing
- Veille stratégique : concurrentielle, technologique, réglementaire...

PILOTAGE DE LA PERFORMANCE COMMERCIALE

- Suivi de reporting et anticipation des difficultés
- Transmission de consignes en cas de décalage entre les offres, prestations et les demandes des clients

VALORISATION DE L'IMAGE DE L'ENTREPRISE

- Suivi de la relation client grands comptes
- Ecoute des besoins à des fins de traduction en offre commerciale
- Veille réputationnelle
- Représentation aux événements à forts enjeux