

FICHE EMPLOI-TYPE

Famille de métiers :
FONCTIONS COMMERCIALES /
SUIVI DE LA RELATION CLIENT

Code ROME : M1707 ; Codes PCS : 37E2

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

Responsable commercial, développement et relation client



RESPONSABLE COMMERCIAL, DÉVELOPPEMENT ET RELATION CLIENT

DÉFINITION DU MÉTIER

Le responsable commercial anime des équipes de commerciaux et est responsable de portefeuilles clients. Il veille au respect du plan d'action commercial et à la réalisation des objectifs. Il fait remonter au directeur commercial les évolutions de la relation client de son périmètre.

CONDITIONS D'EXERCICE :

Le responsable commercial exerce en relation avec les différents services de l'entreprise. Son activité peut supposer des déplacements.

LES ENJEUX IMPACTANT LE MÉTIER

Métier en évolution*

Le métier de Responsable commercial, développement et relation client 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, qui entraîne l'intensification de certains sinistres (cyber, sécheresse,...) ainsi que l'émergence de nouveaux sinistres. Cela peut impacter les offres et le discours commercial.

**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

Responsable commercial et marketing



Variabilité du métier

Selon les entreprises, le responsable commercial peut être directement rattaché à la direction générale, ou à un directeur commercial



Évolutions envisageables

Le responsable commercial peut évoluer vers des postes de :

- Manager de la relation client
- Animateur grand compte
- Animateur réseaux

Responsable commercial, développement et relation client

FICHE EMPLOI-TYPE

LES PRINCIPALES COMPÉTENCES DU MÉTIER



CONTRÔLER LA PERFORMANCE COMMERCIALE

Le responsable commercial identifie et suit des indicateurs clés de performance. Il rend compte de la performance commerciale au directeur commercial ou au comité de direction



GÉRER LES ÉQUIPES COMMERCIALES

Le responsable commercial met en place les processus commerciaux (réponse à appel d'offres, présentation des offres) et les partage aux équipes. Il les accompagne dans leur montée en compétences.



PILOTER LA RELATION CLIENT ET PROSPECT

Le responsable commercial représente l'entreprise lors d'événements et salons. Il intervient également dans la gestion de la relation avec les grands comptes.



Savoirs

- Connaissance du marché et des activités de l'entreprise
- Techniques de benchmark



Savoir-être

- Aisance relationnelle
- Agilité
- Communication
- Conduite de projet



Profil requis pour exercer le métier

- Le métier peut être exercé avec un niveau bac+5, et peut requérir une expérience dans le domaine commercial.
- Une première expérience en tant que responsable commercial est souvent appréciée.

LES ACTIVITÉS DU RESPONSABLE COMMERCIAL, DÉVELOPPEMENT ET RELATION CLIENT

RESTITUTION DE LA PERFORMANCE COMMERCIALE

- Présentation de reporting au directeur commercial ou au comité de direction
- Traduction des résultats financiers et commerciaux

GESTION DES ÉQUIPES COMMERCIALES

- Recrutement des équipes
- Formalisation des processus commerciaux
- Management individuel et d'équipes

PILOTAGE DE LA RELATION CLIENT

- Entretien de réseaux et de partenaires
- Représentation de l'entreprise aux événements (salons, webinaires...)
- Cartographie des clients et des prospects