

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

Commercial chargé de clientèle

FICHE EMPLOI-TYPE

Famille de métiers :
FONCTIONS COMMERCIALES /
SUIVI DE LA RELATION CLIENT
Code ROME : M1707 ; Codes PCS : 46D1



COMMERCIAL CHARGÉ DE CLIENTÈLE

DÉFINITION DU MÉTIER

Le commercial chargé de clientèle développe la relation avec son ou ses clients. Il est chargé de promouvoir l'offre de service de la société d'expertise, dans l'optique de développer l'activité auprès de prospects. Il rend compte de son activité au responsable commercial.

CONDITIONS D'EXERCICE :

Le commercial chargé de clientèle travaille à la fois dans un bureau et auprès de ses clients. Des déplacements réguliers sont à prévoir dans une zone géographique définie.

LES ENJEUX IMPACTANT LE MÉTIER

Métier en évolution*

Le métier de commercial chargé de clientèle 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 digitalisation, qui modifie à la fois les conditions de travail (avec par exemple des rendez-vous en visioconférence) et l'organisation du travail (avec par exemple un plus fort attendu d'immédiateté dans la relation des clients assurés, et par conséquent des clients assureurs).

> Des conséquences du dérèglement climatique, entraînant l'intensification de certains sinistres (cyber, sécheresse,...) et l'émergence de nouveaux sinistres.

> De la complexité croissante de la réglementation assurantielle, nécessitant une adaptation du 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

- Commercial
- Chargé de clientèle
- Animateur de comptes



Variabilité du métier

Le commercial chargé de clientèle peut exercer auprès de différents types de clients



Évolutions envisageables

Le commercial chargé de clientèle peut évoluer vers le poste de :

- Responsable commercial
- Animateur réseaux

Commercial chargé de clientèle

FICHE EMPLOI-TYPE

LES PRINCIPALES COMPÉTENCES DU MÉTIER



CONTRIBUER À LA STRATÉGIE COMMERCIALE

La stratégie commerciale est définie conjointement avec ses responsables. Le commercial chargé de clientèle promeut l'offre de services de la société d'expertise dans une démarche de prospection.



DÉVELOPPER ET ANIMER LA RELATION CLIENT

Le commercial chargé de clientèle suit la satisfaction de son portefeuille client et formule des propositions adéquates aux besoins des clients.



RÉALISER DES REPORTING

Les reporting sont à destination de ses responsables et dressent un bilan de son portefeuille client. Ils alimentent ensuite l'orientation de la stratégie commerciale et globale de la société d'expertise. Il doit faire preuve de synthèse afin de communiquer des messages impactant et compris par l'ensemble des acteurs (experts, direction commerciale, clients...).



Savoirs

- Connaissance du secteur et des activités de l'entreprise
- Techniques de négociation



Savoir-être

- Aisance relationnelle
- Organisation
- Agilité
- Esprit de synthèse



Profil requis pour exercer le métier

Le métier peut être exercé avec un niveau bac+2 dans le domaine commercial et en tant que débutant.

LES ACTIVITÉS DU COMMERCIAL CHARGÉ DE CLIENTÈLE

DÉVELOPPEMENT COMMERCIAL

- Présentation de l'offre de services de la société d'expertise
- Prospection commerciale
- Rédaction de propositions commerciales

GESTION DE LA RELATION CLIENT

- Conseil et rendez-vous client
- Analyse de la satisfaction client
- Suivi d'un portefeuille client
- Fidélisation des clients

REPORTING D'ACTIVITÉ

- Elaboration de reporting d'activité
- Communication de reporting auprès de ses responsables
- Alimentation de la stratégie commerciale et globale