

# RESPONSABLE COMMERCIAL / RESPONSABLE COMMERCIALE

## FILIÈRE COMMERCIALE

**Autre(s) dénomination(s) :** Directeur commercial/Directrice commerciale, Chef/Cheffe des ventes

## DESCRIPTION GÉNÉRALE DE L'EMPLOI



Le responsable commercial définit, coordonne et stimule l'action de l'équipe commerciale pour développer l'activité de l'entreprise. Il accompagne son équipe, participe activement au développement commercial et à la satisfaction du client en exerçant un pilotage étroit de l'activité.

## ACTIVITÉS



### Stratégie commerciale

- Assurer une veille pour anticiper et identifier les tendances, les besoins des consommateurs et les marchés potentiels
- Elaborer la stratégie de développement commercial, déterminer et organiser un plan d'action

### Développement commercial et relations clients

- Développer un partenariat avec les clients/prospects importants et les fournisseurs
- Finaliser, et participer le cas échéant, à la négociation des accords commerciaux
- Arbitrer les demandes / litiges client de son niveau

### Management et recrutement

- Orienter vers les performances : gérer les ressources, répartir les portefeuilles client, fixer les objectifs, accompagner les conseillers commerciaux itinérants le cas échéant, participer à résoudre les éventuels conflits client
- Animer et accompagner son équipe: favoriser l'échange des meilleures pratiques, évaluer les performances individuelles et besoins en formation, participer au recrutement, à la formation et à l'évolution professionnelle de son équipe

### Pilotage et Reporting

- Mettre en place et suivre des outils de suivi de l'activité : chiffre d'affaires, encours client, activité contractuel, taux de service, ... en lien avec les différents services de l'entreprise
- Piloter les investissements client et gérer son budget annuel
- Ajuster l'activité commerciale en fonction de l'évolution de l'activité



Le contour des activités du responsable commercial peut varier fortement selon la taille des entreprises. Selon les entreprises ou les organisations, le responsable commercial peut :

- Assurer tout ou partie de ces activités
- Assurer les missions de conseiller commercial itinérant. Cette fonction peut être également occupée par le responsable/dirigeant de l'entreprise.

## COMPÉTENCES



- Excellente maîtrise des acteurs du marché et des produits associés au marché de la CHD
- Excellente maîtrise des méthodes et techniques de négociation, développement commercial
- Techniques financières et juridiques pour le montage des dossiers d'investissement : analyser un bilan, un compte de résultats d'une entreprise
- Gestion opérationnelle des ressources humaines
- Techniques de communication et de motivation des équipes : animation de réunion, management d'équipe
- Maîtrise des outils informatiques et bureautiques

## QUALITÉS REQUISES



- Leadership
- Travail en équipe
- Capacité à convaincre
- Prise de décision
- Organisation
- Gestion des priorités
- Rigueur
- Aisance relationnelle
- Dynamisme
- Pédagogie
- Esprit d'analyse
- Sens du résultat

## PROFIL & FORMATION



Suivant l'expérience et les activités menées dans l'emploi, un niveau de formation Bac + 2 à Bac + 5 dans les domaines commerciaux peut être recherché par les entreprises. Une expérience de management est souhaitable.