

# Responsable commercial(e)

## Présentation du métier

### Définition du métier

Assure le pilotage de l'activité commerciale sur un périmètre donné et l'animation des équipes dédiées à son périmètre.

### Exemples d'appellations du métier

Directeur/trice commercial/e
Responsable des ventes
Responsable de secteur géographique
Responsable de marchés
Directeur des ventes

### Fiche(s) ROME de référence

N1103 - Magasinage et préparation de commandes

### Type d'entreprise / branche

X	Entreprises des branches du commerce agricole
X	Entreprise de la branche des industries et commerces en gros des vins, cidres, spiritueux, sirops, jus de fruits et boissons diverses
	Structures de la branche de la MSA
	Entreprises des branches de la Pêche, de l'aquaculture et de la coopération maritime
	Entreprises des branches de l'agriculture

### Conditions d'exercice du métier

	Non significatif	Significatif
Travail en extérieur	X	
Travail en zones sous conditions physiques contrôlées	X	
Manipulation de produits dangereux	X	
Manipulation et port de charges	X	
Travail en zone réglementée	X	
Travail en hauteur	X	
Travail en horaires atypiques	X	
Forte variation de l'activité dans le temps	X	
Travail répétitif	X	

Travail en équipe		X
Travail isolé	X	
Travail avec des déplacements		X
Télétravail possible		X
Travail nécessitant des habilitations spécifiques		X
Travail nécessitant le port d'une tenue spécifique (*)		X

(\*) et/ou d'équipements de protection

### Niveau de qualification associé

CNCP	3	4	5	6	7	8
Diplôme	CAP, BEP	BAC, BP	BTS, DUT	LP	Master	Doctorat
Niveau inférieur inclus			X			
Niveau supérieur inclus					X	

### Conditions d'accès au métier

Certification de niveau 5 à 7 (Master, école de commerce, ...) dans le domaine du commerce.  
Une expérience préalable dans le domaine du commerce peut être souhaitée.

# Activités et compétences du métier

## Premier couple « activité-compétence » professionnelles

<b>Organisation et supervision de l'activité commerciale sur un périmètre donné</b>	<b>Piloter l'activité commerciale de son périmètre en exploitant les outils de gestion de la relation client et d'analyse de données</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>&gt; Pilotage du lancement des actions commerciales : actions de conquête clients, et de développement des ventes et des marges, organisation d'événements clients,</li> <li>&gt; Suivi des actions commerciales en direction des professionnels: suivi des fichiers prospects, suivi du développement des clients à gros potentiel, ...</li> <li>&gt; Recueil d'informations sur les résultats des activités commerciales</li> <li>&gt; Examen des indicateurs commerciaux, analyse des tableaux de bord, interprétation des résultats</li> <li>&gt; Comparaisons périodiques, territoriales, ...</li> <li>&gt; Pilotage ou réalisation des relances client</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>&gt; Organiser la mise en œuvre des opérations commerciales sur le secteur / marché à partir des plans d'actions commerciales définis au sein de l'entreprise</li> <li>&gt; Mesurer périodiquement l'avancement et les résultats des actions et opérations commerciales mises en œuvre sur le secteur / marché</li> <li>&gt; Réajuster les objectifs en fonction des résultats, du marché et des actions et opérations en cours en direction de clients professionnels</li> <li>&gt; Concevoir, en lien avec l'équipe commerciale, des propositions d'ajustement des opérations commerciales en prenant appui sur l'analyse des spécificités du secteur / marché</li> <li>&gt; Utiliser les fonctionnalités de l'outil de gestion de la relation client pour piloter son activité commerciale en direction de clients professionnels et actualiser les informations commerciales</li> <li>&gt; Relancer les clients à partir du suivi des paiements et des encours</li> </ul>

## Mots clés du couple activité-compétence

MOT_CLE_ACT_1	Pilotage de l'activité
MOT_CLE_ACT_2	Actions commerciales

## Second couple « activité-compétence » professionnelles

<b>Management opérationnel de l'équipe commerciale</b>	<b>Animer une équipe commerciale</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>&gt; Accueil et intégration des nouveaux membres de l'équipe</li> <li>&gt; Transmission des consignes et contrôle de leur application</li> <li>&gt; Animation de réunions</li> <li>&gt; Conduite d'entretiens individuels</li> <li>&gt; Développement des compétences</li> <li>&gt; Définition des profils et sélection de candidats dans le cadre d'un recrutement</li> <li>&gt; Détection des besoins en formation</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>&gt; Organiser et superviser l'intégration des nouveaux membres de l'équipe</li> <li>&gt; Mobiliser les membres de l'équipe sur les objectifs à atteindre</li> <li>&gt; Transmettre des consignes et des informations relatives aux activités et contrôler leur mise en œuvre</li> <li>&gt; Organiser, préparer et conduire des réunions</li> <li>&gt; Conduire des entretiens individuels (entretien d'évaluation, entretien annuel, ...)</li> <li>&gt; Repérer les compétences requises en cas de recrutement</li> <li>&gt; Evaluer et développer les compétences des collaborateurs</li> <li>&gt; Accompagner l'équipe dans l'adaptation au changement et dans la mise en œuvre d'actions d'amélioration</li> </ul>

### Mots clés du couple activité -compétence

MOT_CLE_ACT_1	Management
MOT_CLE_ACT_2	Equipe commerciale

### Troisième couple « activité-compétence » professionnelles

<b>Animation et accompagnement de l'équipe commerciale</b>	<b>Dynamiser au quotidien les membres d'une équipe de vente</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>&gt; Formalisation et présentation des objectifs commerciaux individuels</li> <li>&gt; Accompagnement technique et méthodologique / coaching</li> <li>&gt; Suivi de l'activité et des résultats individuels</li> <li>&gt; Mobilisation individuelle et collective autour des objectifs commerciaux</li> <li>&gt; Réalisation d'actions commerciales ciblées</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>&gt; Concevoir et mettre en œuvre un plan d'actions permettant de mobiliser l'équipe autour du plan de développement et des objectifs à atteindre</li> <li>&gt; Concevoir et utiliser différents outils et techniques permettant de soutenir les commerciaux dans leurs activités</li> <li>&gt; Expliquer individuellement les objectifs commerciaux de chaque commercial(e), en proposant des moyens et des conditions de réalisation</li> <li>&gt; Mobiliser collectivement son équipe de vente autour des objectifs à atteindre</li> </ul>

### Mots clés du couple activité -compétence

MOT_CLE_ACT_1	Accompagnement
MOT_CLE_ACT_2	Motivation
MOT_CLE_ACT_3	Animation

## Quatrième couple « activité-compétence » professionnelles

Analyse du secteur /marché et élaboration de plans d'actions commerciales	Analyser son secteur / marché dans le cadre d'une activité de management commercial
<ul style="list-style-type: none"> <li>&gt; Recueil d'informations sur le marché local</li> <li>&gt; Examen de l'évolution des résultats commerciaux sur le territoire / le marché</li> <li>&gt; Formalisation de propositions d'axes de développement et d'un plan d'actions pour le territoire / le marché</li> <li>&gt; Etablissement d'un plan d'actions commercial chiffré</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>&gt; Identifier les informations clés sur la présence commerciale, l'évolution du marché en commerces de gros, la concurrence spécialisée dans le commerce entre professionnels et le potentiel du secteur / marché à partir de différentes sources d'information</li> <li>&gt; Analyser le positionnement commercial de son secteur / marché</li> <li>&gt; Définir des objectifs commerciaux et un plan d'actions commerciales pour chaque commercial(e) itinérant en tenant compte de son profil et des caractéristiques de son territoire en matière de commerce entre professionnels</li> <li>&gt; Identifier les actions à conduire pour améliorer les performances du secteur/ marché et concevoir des plans d'actions adaptés à une clientèle de professionnels</li> </ul>

### Mots clés du couple activité -compétence

MOT_CLE_ACT_1	Veille
MOT_CLE_ACT_2	Analyse de marché
MOT_CLE_ACT_3	Plan d'actions commerciales

## Cinquième couple « activité-compétence » professionnelles

Elaboration et négociation d'offres commerciales avec des clients spécifiques	Négocier une offre commerciale avec un client spécifique et vendre
<ul style="list-style-type: none"> <li>&gt; Examen des cahiers des charges et appels d'offres</li> <li>&gt; Elaboration d'offres commerciales globales ou de contrats cadres nationaux, en partenariat avec les différents services concernés au sein de l'entreprise</li> <li>&gt; Présentation et négociation des offres dans le cadre d'une gestion de clients spécifiques</li> <li>&gt; Ajustement de la proposition commerciale</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>&gt; Analyser les contraintes techniques, juridiques et financières dans le cadre d'un appel d'offres ou d'une offre commerciale globale</li> <li>&gt; Prendre en compte les opportunités offertes par les nouvelles technologies et la stratégie de e-commerce de l'entreprise dans l'élaboration de l'offre commerciale ou du projet d'amélioration</li> <li>&gt; Construire un prix et une offre tarifaire adaptés au client ou au prospect dans le respect de la politique tarifaire en vigueur et des objectifs en matière de marge</li> <li>&gt; Déterminer une tactique de négociation adaptée à ses interlocuteurs et aux enjeux de la négociation</li> <li>&gt; Construire une argumentation permettant de traiter les objections et demandes de concession du client spécifique</li> <li>&gt; Identifier des compromis et alternatives acceptables tout au long de la négociation en maîtrisant les éléments financiers de son offre</li> <li>&gt; Conclure une négociation commerciale en rappelant les points d'accord obtenus</li> </ul>

### Mots clés du couple activité -compétence

MOT_CLE_ACT_1	Offre commerciale
MOT_CLE_ACT_2	Négociation

## Sixième couple « activité-compétence » professionnelles

Communication auprès des clients, les services et les partenaires de l'entreprise	Transmettre des informations aux clients, les services et les partenaires de l'entreprise
<ul style="list-style-type: none"> <li>&gt; Analyse des pratiques et des difficultés de l'équipe</li> <li>&gt; Transmission d'informations aux différents services de l'entreprise, notamment lors des réunions et groupes de travail organisés dans le cadre des projets d'amélioration continue</li> <li>&gt; Valorisation de l'image de l'entreprise auprès des interlocuteurs locaux internes et externes</li> <li>&gt; Traitement en relais de l'équipe de vente des litiges et réclamations complexes</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>&gt; Transmettre des informations pertinentes aux différents services et partenaires de l'entreprise sur les activités du secteur en respectant l'organisation hiérarchique et fonctionnelle de l'entreprise</li> <li>&gt; Relayer les bonnes pratiques, les contraintes et problématiques rencontrées au sein du secteur auprès de collaborateurs issus de différents services et des membres de son équipe</li> <li>&gt; Traiter les situations relationnelles difficiles et les réclamations complexes avec les clients en respectant le rôle et le positionnement de chacun ainsi que les procédures en vigueur au sein de l'entreprise</li> <li>&gt; Identifier au sein de l'entreprise les différents services à associer en fonction des actions à conduire</li> </ul>

### Mots clés du couple activité -compétence

MOT_CLE_ACT_1	Interface clients
MOT_CLE_ACT_2	Communication interne
MOT_CLE_ACT_3	Gestion des réclamations

## Ressources transverses mobilisées

Ressources transverses	Niveau d'approfondissement
1. Analyse et synthèse de l'information	Traiter et interpréter un flux important de données en mobilisant différents concepts, synthétiser les résultats de l'analyse pour orienter une prise de décision
2. Résolution de problèmes	Elaborer une démarche / une méthode de résolution de problèmes complexes dans un environnement complexe, nouveau ou en évolution
3. Autonomie	Organiser et prioriser son activité / celle de son équipe dans des environnements complexes Concevoir et organiser des processus de travail
4. Innovation / amélioration continue	Proposer, de manière autonome et / ou dans le cadre d'une démarche collective, des pistes d'amélioration d'une activité ou d'un ensemble d'activités pouvant avoir des impacts sur des activités connexes
5. Apprentissage et actualisation des compétences	Actualiser ses connaissances et ses compétences dans des différentes familles de situations connues Adapter ses manières d'apprendre à ses besoins et à son environnement
6. Communication orale	Expliciter oralement un raisonnement complexe en tenant compte des enjeux liés à l'interaction
7. Communication écrite	Rédiger et utiliser différents types de textes courants dans son activité professionnelle en adaptant son style au media utilisé
8. Orientation client	Elaborer une offre / solution complexe et adaptée à l'évolution des contraintes et de l'environnement du client
9. Travail en équipe	Collaborer avec différentes équipes, avec des experts, dans un environnement complexe, en faisant varier son rôle en fonction du contexte
10. Influence et persuasion	Développer, entretenir et mobiliser un réseau de relais d'influence utiles à son activité. Réaliser une argumentation sur un sujet complexe / sensible à partir d'une analyse du positionnement, des forces et des faiblesses de ses interlocuteurs
11. Gestion des relations interpersonnelles, des situations relationnelles délicates	Analyser les enjeux liés aux relations interpersonnelles dans un environnement complexe / interculturel. Mettre en œuvre une action de médiation entre plusieurs personnes, dans le cadre d'un conflit
12. Persévérance	Exploiter les difficultés rencontrées ou les échecs subis par soi-même et / ou son équipe comme une source de motivation supplémentaire
13. Traitement de situations sources de tension	Analyser les enjeux liés aux relations interpersonnelles dans un environnement complexe / interculturel. Mettre en œuvre une action de médiation entre plusieurs personnes, dans le cadre d'un conflit

<b>Ressources transverses</b>	<b>Niveau d'approfondissement</b>
14. Adaptabilité / réactivité / proactivité	Anticiper ses réponses et actions et / ou celles de son équipe face à des événements ou sollicitations susceptibles de survenir
15. Rigueur et fiabilité	Identifier dans des situations complexes, pour soi et son équipe, les risques de non-respect de la qualité, des engagements pris, des règles, méthodes et pratiques et mettre en œuvre des actions pour les éviter
16. Prise d'initiative et gestion des aléas	Saisir les opportunités qui se présentent pour faire évoluer ses pratiques et ses actions ainsi que celles de son équipe
17. Capacités manuelles et pratiques	Non

## Domaines de connaissances

NSF	Forma -code	Domaine de connaissances mobilisés (*)	Niveau d'approfondissement			
			1	2	3	4
122	13154	<b>ECONOMIE</b>		X		
128	13254	<b>DROIT</b>		X		
310	32110	<b>MANAGEMENT OPERATIONNEL</b>		X		
413	32130	<b>ANIMATION MOTIVATION EQUIPE</b>		X		
310	32079	<b>GESTION PERFORMANCE</b>		X		
312	34085	<b>STRATEGIE COMMERCIALE</b>			X	
312	34592	<b>ENTRETIEN VENTE</b>			X	
312	34593	<b>PROSPECTION VENTE</b>			X	
312	34582	<b>NEGOCIATION COMMERCIALE</b>			X	
221	21572	<b>REGLEMENTATION HYGIENE AGROALIMENTAIRE</b>		X		