

RESPONSABLE COMPTES CLÉS

appellations voisines : responsable grands comptes, négociateur, responsable du développement commercial, Key account manager, responsable clients nationaux
métiers connexes : responsable d'une équipe de vente



MISSIONS

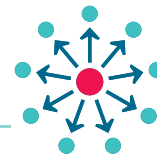
Prend en charge les grands comptes au sein de la structure commerciale :

- > définit les cibles commerciales avec la direction commerciale,
- > propose les moyens nécessaires à la mise en œuvre de la politique commerciale,
- > garantit la gestion commerciale des grands comptes et participe, le cas échéant, à l'ouverture de nouveaux comptes clés,
- > réalise le suivi des clients, traite toute demande ou réclamation de leur part,
- > assure le reporting de chiffres d'affaires, participe à l'analyse des résultats commerciaux.



ÉLÉMENTS DE VARIABILITÉ

Selon les organisations du travail et les périmètres de poste, le responsable comptes clés peut être amené à accompagner, encadrer des commerciaux sur le terrain, aux outils d'aide à la vente notamment.



COMPÉTENCES REQUISES

Compétences techniques :

- connaître les clients, le marché, les produits et ceux de la concurrence pour adapter son approche commerciale,
- élaborer un plan d'action commercial en définissant un plan de prospection, les actions de pénétration du marché, une stratégie de négociation,
- appliquer et respecter le droit des contrats, les procédures et les conditions de vente,
- gérer et négocier des contrats commerciaux,
- développer un argumentaire commercial visant à convaincre le client,
- identifier l'information pertinente pour analyser les résultats commerciaux et prendre les mesures correctives le cas échéant.

Compétences de gestion :

- suivre les plannings et budgets, coordonner les actions pour piloter son activité et assurer un reporting,
- structurer un fichier de prospection pour adapter son approche commerciale,
- utiliser les outils d'aide à la vente pour connaître l'historique client, prendre les commandes et assurer l'information des acteurs internes.

Compétences relationnelles :

- créer et entretenir des relations avec les éditeurs et les clients.



PLACE DANS L'ORGANIGRAMME DES EMPLOIS

Il travaille sous l'autorité d'un directeur commercial. En interne, il travaille en relation avec le service marketing, le service éditorial, le service commercial, la direction, le service presse. En externe, il travaille avec les agents externes indépendants et les clients comptes-clés.



FILIÈRES DE FORMATION

Les formations professionnelles certifiantes de niveau I spécialisées dans les métiers du livre ou le commerce (ex : master d'école de commerce ou master universitaire en marketing/vente) peuvent préparer à l'exercice du métier.

Les titulaires d'un bac+2/3 (niveau II/III) peuvent accéder au poste après plusieurs années d'expérience.

La fonction de responsable comptes clés comme responsable ventes directes est une fonction dont les compétences s'acquièrent par l'expérience professionnelle.



CONDITIONS D'EXERCICE

Il peut être interne à la maison d'édition ou faire partie d'une structure de diffusion externe. Dans ce cas, il peut travailler pour plusieurs maisons d'édition.



MOBILITÉS PROFESSIONNELLES

Le responsable comptes clés débute généralement sa carrière comme représentant ou responsable d'une équipe de vente dans un service commercial. Après plusieurs années d'expérience et l'acquisition de compétences en gestion et en management, le responsable grands comptes peut évoluer vers des métiers de directeur grands comptes et directeur des ventes.

SOURCE : CPNE DE L'ÉDITION - MARS 2017
POUR PLUS D'INFORMATIONS : WWW.SNE.FR