

Filière COMMERCIALE

Responsable clientèle

Autre dénomination : chef de secteur, attaché commercial, chargé de clientèle commercial

Définition : *Développer le chiffre d'affaires de son secteur par :*

- la fidélisation des clients et le développement de l'activité sur les points de vente,
- l'animation, le conseil et l'aide à la revente,
- le développement de gammes produits chez le client,
- la satisfaction client et le développement du portefeuille clients
- le suivi des contrats et des encaissements



Niveau requis et formation

Bac +2 / 3, domaine commercial et / ou expérience de l'univers CHD

Activités

- **Service aux clients pour stimuler l'activité des points de vente**
 - Mise en avant des produits – Faciliter la valorisation des produits
 - Gérer les actions de promotion – Proposer des promotions, entrer dans la logique du client **tout en veillant à la notion de marge**
 - Organiser les animations – proposer au client des animations permettant de mettre en valeur le produit et l'établissement.
 - Conseil et formation – Remonter des informations sur l'état du marché, conseiller sur le développement des ventes, conseiller sur les prix de revente.
- **Développement commercial**
 - Assurer une veille commerciale sur l'ensemble des événements pouvant donner lieu à développement du portefeuille client – repérer la concurrence, développer les gammes chez un client.
 - Prospecter – suivre les nouvelles implantations, prospecter de nouveaux clients
 - Vendre, en développant le Chiffre d'Affaires et la marge. – placer les gammes à forte marge, développer les produits à volumes importants.
 - Évaluer le potentiel d'un point de vente – analyser un point de vente, évaluer le potentiel d'un client.
 - Préparer un dossier d'investissement – négocier les tarifs en fonction des investissements réalisés et négocier les investissements en fonction des tarifs décidés.
 - Négocier de nouveaux contrats – négocier des contrats tripartites, négocier des contrats d'installation.

Évolution

Chef des ventes
Responsable service commercial (niveau 2)

- **Reporting et pilotage**
 - Maintenir un tableau de suivi de l'activité du secteur – suivre l'évolution du CA, de la marge, du volume et de la diffusion numérique, présenter ses résultats.
 - Engager les actions correctives nécessaires – évaluer les actions à mener pour assurer la tenue des objectifs.
 - Reporting au responsable commercial/ participation aux réunions commerciales internes.

Variation des activités

L'emploi de responsable clientèle reporte soit à un chef des ventes soit à un responsable d'exploitation. Il peut varier fortement d'une organisation à l'autre selon qu'il conserve un rôle de vendeur ou que la fonction est concentrée sur des activités de support aux clients (animation, merchandising...). La distinction peut aussi être faite entre ceux qui interviennent en phase de prospection de nouveaux clients et ceux qui se concentrent sur le développement de l'activité auprès des clients actuels. Dans certaines organisations, les responsabilités du responsable clientèle peuvent intégrer l'administration des ventes: suivi des contrats, de la qualité du service et des facturations.

Compétences

- Connaissance des méthodes et techniques de vente : argumenter et répondre aux objections, s'informer sur les besoins du client, négocier les conditions de vente, les quantités, les délais de livraison, promotion, animation, mise en avant des produits,
- Démarche de prospection
- Connaissance de la relation clients CHD
- Maîtrise des techniques de prospection commerciale – technique de négociations,
- Savoir faire des calculs financiers de retour sur investissement, des estimations du potentiel d'un point de vente
- Connaissance des produits, de l'évolution et des tendances de marché
- Connaissance de la politique de services de l'entreprise
- Assurer le suivi commercial et administratif de son secteur (visites d'entretien, courriers, ...)

Qualités requises

Sens relationnel – réactivité – résistance à la pression et au stress – organisation – capacité d'analyse - travail en équipe – rigueur – sens commercial – adaptabilité – créativité - persévérance

Niveau de la CCN

Techniciens et Agents de maîtrise

Liens utiles

Téléchargez le livret « CQP Responsabilité clientèle »



Plus d'informations:

www.observatoire-dchd.fr