

Filière COMMERCIALE

## Responsable service commercial

**Autre dénomination :** chef des ventes

**Définition :** *Coordonner et stimuler l'action de son équipe pour développer l'activité de son secteur par :*

- le management de son équipe,
- la participation active au développement commercial et à la satisfaction du client,
- le pilotage étroit de l'activité tant sur le plan volume que sur le plan de la rentabilité.



### Niveau requis et formation

Bac + 2, dimension commerciale avec première expérience de management

### Activités

- **Développement commercial et relations clients**
  - Support aux responsables de clientèle chez les clients importants.
  - Développe un partenariat avec les clients importants et les fournisseurs.
  - Négocie et finalise les accords commerciaux.
  - Conseille les prospects dans le développement de leur fonds de commerce.
  - Arbitre les problèmes clients qui n'ont pas été résolu par les responsables de clientèle.
- **Management**
  - Oriente vers les résultats: fixe les objectifs, accompagne les responsables de clientèle.
  - Anime son équipe: favorise l'échange des meilleures pratiques commerciales, arbitre les conflits.
  - Accompagne son équipe : évaluation, support, coaching, accompagnement, formation, évolution professionnelle.
  - Organise ses équipes: gère les ressources, répartit le portefeuille client.
- **Reporting et pilotage**
  - Maintient un tableau de suivi de l'activité du secteur.
  - Gère son budget annuel.
  - Ajuste l'activité commerciale en fonction de l'évolution de l'activité.
  - Contrôle la solvabilité client avec l'appui de l'ADV.
  - Pilote la balance encours clients.

### Évolution

Directeur commercial

## Compétences

- Connaissance des méthodes et techniques de négociation, développement commercial
- Connaissances financières et juridiques pour le montage des dossiers d'investissement : Analyser un bilan, un compte de résultats d'une entreprise,
- Connaissance du management (recrutement, évaluation, développement des collaborateurs, transmission du savoir-faire, conflits, analyse des tableaux de bord de l'activité de son équipe définition des objectifs quantitatifs et qualitatifs et des budgets pour chaque secteur et pour l'ensemble de la zone)
- Très bonne connaissance des acteurs du marché et des produits proposés sur le marché
- Techniques de communication et de motivation des équipes
- Connaissance des points clés de la relation clients CHD

## Qualités requises

Leadership – travail en équipe - Capacité à convaincre – bonne résistance au stress – organisation – gestion des priorités – rigueur - aisance relationnelle – dynamisme – pédagogie – esprit d'analyse

### Niveau de la CCN

Ingénieur et cadres  
Techniciens et agent de maîtrise

**Plus d'informations:**  
[www.observatoire-dchd.fr](http://www.observatoire-dchd.fr)