

Responsable commercial/e

Famille de métier : Achat/commercialisation

Codes ROME : M1707 - Stratégie commerciale
D1406 - Management en force de vente

Définition

Le/la responsable commercial/e définit des orientations stratégiques dans son domaine d'activités, identifie les objectifs et les moyens nécessaires à la mise en œuvre des activités de commercialisation.

Il/elle organise, pilote, coordonne et contrôle l'activité commerciale sur un périmètre donné.

Il/elle manage les équipes dédiées à son périmètre.

Exemples intitulés d'emplois : Responsable des ventes, Animateur/trice commercial/e ...

Contexte d'exercice du métier

Selon la taille de l'entreprise dans laquelle il/elle travaille, le/la responsable commercial/e est en charge de tout ou partie de la gestion commerciale de l'entreprise et de l'équipe commerciale.

L'activité varie selon le mode d'organisation, les systèmes de communication et les marchés ou les zones géographiques visés par l'entreprise (locaux, nationaux, internationaux ...).

Elle peut impliquer des déplacements sur site et des déplacements à l'étranger.

Activités professionnelles

Tous les professionnels exerçant ce métier ne réalisent pas systématiquement toutes les activités ci-dessous. Certaines peuvent en effet être confiées à d'autres professionnels, en fonction de l'organisation et de la taille de l'entreprise et du niveau de responsabilité du poste.

Animation de la politique commerciale de l'entreprise

- ▶ Veille concurrentielle
- ▶ Recueil d'informations sur les marchés locaux, nationaux et internationaux
- ▶ Formalisation du plan de développement commercial
- ▶ Suivi de la mise en œuvre du plan de développement commercial et des plans d'actions au sein de son équipe
- ▶ Suivi de la satisfaction client
- ▶ Mise en œuvre d'actions en vue d'améliorer la satisfaction client et la qualité de service
- ▶ Traitement des litiges
- ▶ Mise en place d'actions commerciales
- ▶ Contrôle du respect de la réglementation commerciale
- ▶ Animation du service commercial
- ▶ Gestion d'un portefeuille de clients

Organisation, coordination et management de l'équipe

- ▶ Transmission de consignes et des règles à appliquer aux membres des équipes commerciales
- ▶ Répartition, organisation et planification du travail au sein de l'équipe
- ▶ Définition des besoins en formation et accompagnement de la formation avant et après le départ en formation
- ▶ Suivi des performances individuelles et collectives de l'équipe
- ▶ Animation et motivation de l'équipe
- ▶ Gestion des difficultés et des conflits

Communication interne et externe

- ▶ Transmission et recueil d'informations auprès de la Direction, des différents services de l'entreprise
- ▶ Diffusion des informations concernant l'évolution de la politique commerciale et les performances de l'entreprise

Contrôle du respect des procédures et de l'application des règles qualité, hygiène, sécurité, environnement

Activités pouvant être réalisées par le/la responsable commercial/e :

Mise en œuvre d'actions d'amélioration

- ▶ Veille concurrentielle et réglementaire
- ▶ Analyse des écarts, des anomalies
- ▶ Mise en œuvre de démarches d'amélioration continue (prospection, circuits de distribution ...)

Compétences

Définir et mettre en œuvre la politique commerciale de l'entreprise

- ✓ Conduire une veille concurrentielle sur les différents marchés
- ✓ Identifier les risques de variation des volumes, des prix et de la qualité
- ✓ Identifier les modes de consommation, circuits de distribution, environnements concurrentiels des marchés en France et à l'International
- ✓ Evaluer l'impact des variations sur son activité commerciale
- ✓ Définir et argumenter le plan de développement de son activité en tenant compte des objectifs à atteindre en matière de chiffre d'affaires, de marge et de la politique commerciale de l'entreprise
- ✓ Mettre en œuvre la politique commerciale de l'entreprise en matière de gestion des encours clients, des paiements et de traitement des réclamations et apprécier son respect par les membres de l'équipe
- ✓ Contrôler et faire appliquer la politique tarifaire de l'entreprise
- ✓ Vérifier le respect des règles en matière de réglementation commerciale et définir les actions correctives adaptées
- ✓ Analyser les différents indicateurs économiques de l'entreprise ou de l'activité en utilisant les outils de gestion de l'entreprise

Animer la politique commerciale de l'entreprise

- ✓ Analyser les besoins des clients et définir une stratégie adaptée
- ✓ Optimiser la répartition des portefeuilles clients en fonction des profils des membres de son équipe et des contraintes du marché
- ✓ Organiser et animer la mise en œuvre des actions commerciales définies par l'entreprise
- ✓ Concevoir et proposer des actions commerciales complémentaires, si nécessaire en négociant les termes d'une action commerciale avec un fournisseur

Organiser l'activité des membres de l'équipe commerciale au quotidien

- ✓ Organiser et suivre l'intégration des nouveaux membres de l'équipe
- ✓ Expliquer les consignes, procédures et règles de fonctionnement aux membres de l'équipe, vérifier la compréhension et évaluer leur mise en œuvre
- ✓ Apporter un support technique et méthodologique aux membres de l'équipe

Animer l'équipe commerciale et suivre le développement des compétences

- ✓ Organiser, préparer et conduire des réunions d'équipe afin de transmettre des informations
- ✓ Préparer et conduire un entretien individuel, fixer des objectifs
- ✓ Évaluer les compétences des membres de l'équipe
- ✓ Rendre compte auprès de son/sa responsable hiérarchique pour un suivi clair des résultats/des carrières/de l'activité
- ✓ Proposer des évolutions de carrière et de rémunération pour les membres de l'équipe
- ✓ Définir et accompagner le développement des compétences des membres de l'équipe (formation, tutorat...)
- ✓ Détecter et gérer les difficultés et les conflits au sein de l'équipe
- ✓ Motiver les membres de l'équipe

Compétences transverses

Transmettre, recevoir des informations et travailler en équipe

- ✓ S'approprier des consignes et les procédures et les appliquer
- ✓ Communiquer avec les différents interlocuteurs (équipe, hiérarchie, opérateurs...) en prenant en compte leurs demandes et les informations qu'ils apportent
- ✓ Utiliser correctement le langage technique en usage dans la profession
- ✓ Situer son activité dans le fonctionnement de l'équipe, du service et de l'entreprise
- ✓ Adapter son activité aux besoins de l'organisation et au travail en équipe
- ✓ Identifier l'impact de son activité sur le client externe ou interne (les autres services)

Mettre en œuvre et faire appliquer les procédures de qualité, d'hygiène, de sécurité et de gestion de l'environnement

- ✓ Mobiliser les membres de l'équipe autour des enjeux en matière de qualité, hygiène, santé, sécurité, environnement
- ✓ Vérifier le respect de la législation en matière de qualité, hygiène, santé, sécurité et environnement au sein de l'équipe commerciale et mettre en œuvre les actions correctives appropriées
- ✓ Identifier les risques professionnels
- ✓ Apprécier le respect des consignes en matière d'entretien et de maintenance du matériel de l'équipe commerciale

Compétence supplémentaire pouvant être mise en œuvre par le/la responsable commercial/e

Améliorer l'activité et animer des actions de progrès

- ✓ Vérifier la conformité des actions des membres de son équipe par rapport aux normes et aux objectifs
- ✓ S'assurer en permanence de la conformité des activités commerciales et agir en conséquence pour le maintien de la qualité des produits
- ✓ Mettre en œuvre une démarche d'analyse des causes à partir de constats d'anomalies, de dysfonctionnements ou d'écarts par rapport aux objectifs
- ✓ Élaborer des propositions d'actions correctives et d'actions d'amélioration en utilisant une méthode pertinente
- ✓ Présenter et argumenter ses propositions auprès de la hiérarchie
- ✓ Organiser la mise en place d'actions d'amélioration en associant les membres de l'équipe, les services concernés et la hiérarchie
- ✓ Expliquer aux membres de l'équipe les mesures d'amélioration, leurs résultats et les suites à donner

Domaines de connaissances

Connaissances techniques sur les produits de la mer et services

- ▶ Caractéristiques des poissons, mollusques et crustacés : anatomie et physiologie appellations, taille, périodes de pêche et d'abondance, répartition géographique ...
- ▶ Gammes de produits de l'entreprise
- ▶ Circuits de distribution
- ▶ Marchés / criées
- ▶ Clients / Besoins clients

Management commercial

- ▶ Calcul de budgets, des marges
- ▶ Organisation et gestion des plannings
- ▶ Contentieux
- ▶ Expertise technique et analyse des résultats

Négociation

- ▶ Marketing
- ▶ Merchandising

Animation d'équipe

- ▶ Animation d'une équipe au quotidien
- ▶ Législation, droit du travail
- ▶ Technique de management

Outils bureautiques et informatiques

- ▶ Logiciels de traitement de texte, tableurs
- ▶ Internet
- ▶ Messagerie électronique
- ▶ Outils professionnels liés aux marchés internationaux
- ▶ ERP
- ▶ GRC/CRM

Législation / Règlementation

- ▶ Législation et réglementation concernant les produits de la mer
- ▶ Législation sur le commerce international

Comment devenir responsable commercial/e ?

Le métier est accessible avec une formation de niveau bac+2 à bac +5 et une première expérience dans le domaine de la commercialisation.

Certifications en lien avec le métier

- BTS Management des Unités Commerciales
- DUT Techniques de Commercialisation
- Licence Professionnelle Commerce
- Master option marketing, relation client, gestion commerciale ...

Quelles évolutions possibles ?

Le/la responsable commercial/e peut évoluer vers les métiers de la direction générale ou se spécialiser à l'international.