



# Responsable grand compte

TOUS SECTEURS

MARKETING-  
COMMERCIAL

## En quelques mots

Le rôle du responsable grand compte est de répondre aux besoins des clients de façon efficace afin de développer et fidéliser les clients de son portefeuille dans une logique de partenariat long terme. Il contribue à la définition de la politique commerciale de l'entreprise, traite les appels d'offres, assure la négociation commerciale et coordonne les opérations de relations publiques sur les comptes clés.

## Autres appellations

*Responsable comptes clés, Key account manager*



## Environnement de travail

Le responsable grand compte doit faire preuve d'excellentes qualités relationnelles, d'ouverture d'esprit et d'écoute pour gérer et fidéliser ses clients. Disposant d'un bon esprit de synthèse, il maîtrise les aspects techniques et est capable de négocier un contrat sous tous ses aspects : juridique, administratif, industriel, logistique. Il doit faire preuve de réactivité pour répondre efficacement aux demandes des clients et de persévérance lorsque les contrats s'inscrivent dans des cycles longs.



## Comment accéder à ce métier ?

Le métier de responsable grands comptes s'adresse au minimum à des candidats diplômés d'un Bac+4/5 issus d'universités (marketing - vente) ou d'école de commerce avec une spécialisation grands comptes ou trade-marketing. Le métier de responsable grand compte nécessite de posséder plusieurs années d'expérience (au moins 3 ans) sur le terrain avant de pouvoir gérer les grands comptes.

## Perspectives professionnelles

Le responsable grand compte peut, après plusieurs années d'expérience, prendre le titre de responsable commercial, voire de directeur commercial.



## Ils parlent de leur métier

“ Je prends en main un ou plusieurs clients stratégiques. Ceux qui passent les commandes les plus importantes et avec lesquels l'entreprise réalise le plus gros de son chiffre d'affaires. En tant que responsable grands comptes, j'ai pour mission de fidéliser et de développer le chiffre d'affaires, dans une optique de partenariat de long terme avec mes interlocuteurs. Je renégocie aussi les contrats, et en profite pour leur présenter les nouvelles gammes de produits ou services. Je gère également un budget pub ou communication qui sert à promouvoir ces nouveautés en partenariat avec mes clients. ”

”



# Responsable grand compte

---

## Connaissances

- Connaître la culture, les modes d'organisation et de fonctionnement de ses clients
- Posséder une culture économique, financière et générale
- Savoir utiliser le CRM
- Connaître l'anglais
- Connaître les principes de base du droit commercial
- Connaître son secteur d'activité (concurrence, tarifs, prospects, produits...)

## Compétences techniques

- Elaborer un business plan et en assurer le suivi
- Développer une vision globale des prospects et leurs enjeux
- Participer à la définition des objectifs commerciaux (par produit, par secteur, par membre de l'équipe), en lien avec la stratégie de l'entreprise
- Mettre en œuvre la stratégie, des objectifs et des plans d'action de l'entreprise
- Proposer des évolutions de la stratégie commerciale grands comptes
- Identifier et proposer des modifications pertinentes (du point de vue technologique, économique...) sur la gamme des produits de l'entreprise
- Assurer un reporting quantitatif et qualitatif de l'activité commerciale pour les comptes clés
- Participer à l'élaboration et à la gestion du planning promotionnel, en lien avec le service animation des ventes
- Définir les moyens à mettre en œuvre pour rendre l'approche commerciale efficace (prospection téléphonique, envoi de documentation commerciale, mise en place d'un réseau de prescripteurs...)
- Contribuer à la communication et à l'entretien du système de valeurs de l'entreprise
- Planifier et coordonner les activités liées à un projet (environnement, moyens, ressources...) avec différents acteurs
- Superviser la négociation des litiges (financier ou autre) dans l'intérêt du client et de l'entreprise
- Expliquer, argumenter, négocier professionnellement en anglais
- Hiérarchiser, prioriser les actions en vue de la satisfaction client
- Assurer l'évaluation régulière de la satisfaction des clients et proposer des actions de progrès
- Contribuer à faire évoluer l'offre de son entreprise pour anticiper les besoins des clients
- Apporter un accompagnement et un conseil de niveau stratégique à ses interlocuteurs clients
- Mettre en place des actions de coordination avec les acteurs internes, d'accompagnement, de déploiement du contrat
- Assurer une veille stratégique sur les comptes clés et sur leur marché
- Assurer la coordination avec les services de production et de logistique pour apporter un service irréprochable aux clients
- Assurer des négociations commerciales sur tous les aspects du contrat
- Identifier les interlocuteurs pertinents au sein des entreprises ciblées
- Etablir un partenariat de long terme et une relation de confiance avec les clients
- Mettre en œuvre la prospection commerciale et suivre les prospects contactés
- Maîtriser les différentes techniques de ventes (B to B, e-business...)
- Suivre les commandes, la facturation, le compte client et les appels d'offres



## Responsable grand compte

---

### Compétences comportementales

- Etre une force d'entraînement et de conviction vis-à-vis de l'ensemble des interlocuteurs de l'entreprise
- Adopter une posture de leader auprès des équipes de son entreprise
- Représenter l'entreprise à l'extérieur auprès de l'environnement
- Etre à l'écoute des besoins et des demandes du client tout en faisant preuve de diplomatie
- Etre attentif à anticiper l'évolution du marché, les menaces et les opportunités