



PEOPLE BASE CBM
Compensations & Benefits Management

Responsable grands-comptes / comptes clés

DEFINITION DE FONCTION ET ETUDE DE REMUNERATIONS

Le responsable grands-comptes assure le suivi commercial des comptes clients ayant une importance stratégique pour l'activité de l'entreprise car ceux-ci génèrent un chiffre d'affaires conséquent. Il recommande la stratégie commerciale à mettre en place et s'occupe de la relation commerciale dans son intégralité. Il a pour principales missions de prospecter, suivre et développer ce portefeuille clients dans le but de le fidéliser et de renforcer la satisfaction clients et également de conquérir une nouvelle clientèle. Il est responsable de la réalisation des objectifs fixés tant au niveau quantitatif que qualitatif.

Dans la plupart des cas, le responsable grands-comptes est rattaché au directeur commercial et évoluera vers des poste à plus grandes responsabilités au sein du service tels que directeur commercial, directeur export ou directeur des ventes. Il pourra également évoluer de façon transversale vers des postes demandant une spécialisation tels que responsable développement, chef des ventes, ou encore responsable zone export.

Note : Tous les éléments contenus dans le présent document (commentaires, tableaux, éléments chiffrés, observations, etc.) ont été produits par le cabinet PEOPLE BASE dans le cadre des activités de conseil regroupées sous l'appellation PEOPLE BASE CBM (COMPENSATION & BENEFITS MANAGEMENT). Toute cession ou reproduction totale ou partielle de ces éléments à des fins commerciale ou de promotion est interdite sauf accord express de PEOPLE BASE.

Parce qu'elle se situe au premier plan pour atteindre les objectifs de croissance fixés par l'entreprise ou le groupe, la fonction commerciale est soumise perpétuellement à de grandes pressions de résultats. À mi-chemin entre l'entreprise et ses clients, elle est confrontée à trois enjeux majeurs : augmenter le chiffre d'affaires et les marges, développer la productivité et renforcer la rentabilité.

Au sein des entreprises, certains clients ont une importance stratégique car ils génèrent un chiffre d'affaires conséquent. Ces clients sont regroupés au sein d'un même portefeuille géré par le responsable grands-comptes.

En fonction des secteurs d'activités, le responsable grands-comptes pourra avoir une mission plus ou moins tournée vers la conquête de clientèle ou vers la fidélisation de comptes.

RESPONSABILITES

Le responsable grands-comptes gère la relation commerciale avec sa clientèle dans son intégralité. Il prospecte, suit et développe un portefeuille clients générant un chiffre d'affaires conséquent pour l'entreprise. Plus particulièrement :

- Il définit avec l'aide de sa direction, les marchés, les secteurs et les entreprises à prospecter dans le cadre de son développement commercial,
- Une fois les cibles définies, il détermine les moyens matériels, humains et financiers à mettre en œuvre afin de pouvoir atteindre ses objectifs en termes de développement commercial,
- Il se charge de la prospection commerciale dans son intégralité. Il identifie les bons interlocuteurs au sein des entreprises cibles, il met en œuvre la prospection commerciale, effectue le suivi des prospects contactés et adapte son offre à ses interlocuteurs,
- Il se charge de la négociation de l'offre qu'il adapte au mieux aux besoins des clients tout en respectant les consignes émanant de sa direction. Il est responsable de la signature des contrats de vente,

- Il suit et développe son portefeuille clients en appliquant les techniques de fidélisation des comptes existants, en développant son offre commerciale via l'identification de nouveaux interlocuteurs au sein du même compte, en assurant un suivi régulier des besoins de ses clients, en proposant perpétuellement des compléments d'informations ou de nouvelles offres commerciales répondant à la demande,
- Il vérifie que les éléments contractuels sont respectés (service après-vente, partie administrative, tarification...) dans le but de renforcer la satisfaction client,
- Dans certains cas, il peut être amené à encadrer une équipe d'ingénieurs avant-vente ou d'attachés commerciaux.

RATTACHEMENT

Dans la plupart des cas, le responsable grands-comptes est rattaché au directeur commercial. Dans certaines structures, il peut également être rattaché au directeur général.

PROFIL

Le responsable grands-comptes est issu d'une formation supérieure de niveau bac + 4/5 de type écoles de commerce, grandes écoles de commerce, école d'ingénieur complétée par un master en commerce, ou DESS commerce/ économie. Poste à responsabilités, le responsable grands comptes justifiera donc d'une solide expérience de 3 ans minimum dans le domaine commercial en tant qu'ingénieur commercial, ingénieur d'affaires, chef de secteur, chargé d'affaires ou encore attaché commercial.

Le poste de responsable grands-comptes requiert de solides connaissances techniques et de fortes qualités personnelles. Il connaît parfaitement les différents marchés de l'entreprise (concurrents, part de marché, évolutions, tendances...) ainsi que les techniques liées à la vente et au marketing. Il maîtrise parfaitement l'aspect technique de ses produits. Il sait ainsi être curieux, observateur, créatif et rigoureux et fait preuve d'initiative. Il possède un esprit de synthèse développé ainsi qu'un très bon sens du contact et de la communication. La maîtrise de l'anglais peut être nécessaire pour cette fonction.

EVOLUTION

L'évolution de carrière du responsable grands-comptes tend principalement vers un poste à plus grandes responsabilités au sein du service commercial tels que directeur commercial, directeur export ou directeur des ventes. Il peut également évoluer de façon transversale vers des postes demandant une spécialisation tels que responsable développement, chef des ventes, ou encore responsable zone export.

EXEMPLE

REMUNERATIONS DU MARCHE

		Basse (2)	Moyenne (2)	Haute (2)
CLASSE / CATEGORIE A	Rémunération Annuelle brute Garantie (1)	58009	80264	90830
	Rémunération Annuelle Totale (incluant variables et périphériques)	77464	108040	122230
CLASSE / CATEGORIE B	Rémunération Annuelle brute Garantie (1)	52970	67551	77984
	Rémunération Annuelle Totale (incluant variables et périphériques)	65896	87371	103549
CLASSE / CATEGORIE C	Rémunération Annuelle brute Garantie (1)	48096	57950	65760
	Rémunération Annuelle Totale (incluant variables et périphériques)	59060	73794	84896
CLASSE / CATEGORIE D	Rémunération Annuelle brute Garantie (1)	37152	45265	51432
	Rémunération Annuelle Totale (incluant variables et périphériques)	43956	56480	66900

Valeurs exprimées en euros

(1) La Rémunération Annuelle brute Garantie (ou R.A.G.) est composée de la rémunération annuelle brute (salaire de base fixe) à laquelle on ajoute la cote part prise en charge par l'employeur des frais de restauration et des frais de transports ainsi que l'ensemble des primes à caractère statutaire (par exemple la prime d'ancienneté). La rémunération **basse** indiquée dans le tableau ci-dessus correspond au 1^{er} décile des observations faites sur la population analysée. En d'autres termes, cela signifie que 90% des observations se situent au-dessus de cette valeur et 10% en dessous. La rémunération **haute** indiquée dans le tableau ci-dessus correspond quant à elle au 9^{ème} décile des observations faites sur la population analysée

Il est d'autre part possible que le tableau ci-dessus ne donne des informations que pour une, deux ou trois classes (0 si non renseignées). Dans ce cas, cela signifie que pour la fonction étudiée, il n'a pas été nécessaire ou possible de diviser les données salariales en quatre groupes d'individus ; une, deux ou trois ayant suffi !

LE PRINCIPE DES CLASSES

La plupart des tableaux disponibles sur le marché ne reflètent que partiellement la réalité des pratiques salariales. Dans la plupart des cas, les rémunérations du marché sont données en fonction de la taille de la société et de l'âge (au mieux l'expérience) de la personne. Or il n'est pas exact de considérer que les individus d'une même tranche d'âge ont les mêmes rémunérations et que toutes les sociétés d'une certaine dimension ont toutes la même politique salariale...

Pour pallier ce problème, PEOPLE BASE CBM a développé un système exclusif de « pesée des postes », permettant d'obtenir une vision plus précise et plus fine du positionnement salarial de chaque individu par rapport à son marché de référence. Ce système permet en effet de calculer de manière objective, un « indice » ou « score », en fonction de nombreux critères ayant fait pour chacun d'entre eux l'objet d'une pondération (le système prend en compte non seulement l'âge et l'expérience, mais également la taille et l'étendue de l'activité de l'entreprise, les responsabilités dans le poste, la localisation, l'actionnariat, etc.). Ainsi, au sein d'une fonction repère, une « classe » est composée d'un groupe d'individus ayant des niveaux de scores ou indices équivalents.

Pour déterminer précisément la CLASSE de référence (ou groupe d'individus) à laquelle il est plus pertinent de se comparer, nous vous invitons à prendre quelques instants pour vous rendre sur la page suivante : http://www.people-base-cbm.com/determination_classe.php (vous pouvez saisir directement cette adresse dans la barre de navigation de votre navigateur internet). Le site vous indiquera une classe ou catégorie qui vous permettra de vous situer facilement dans le tableau ci-dessus.