

Responsable commercial·e

Autres appellations : animateur.trice commercial, manager des ventes, responsable commercial.e retail magasins, responsable de secteur, sales manager

VENTE, MARKETING ET COMMUNICATION



DESCRIPTION

Le responsable commercial est le garant du développement et de la performance commerciale au sein de l'entreprise. Il a pour principale mission le développement des ventes des produits de l'entreprise (en magasin ou auprès de revendeurs) afin d'assurer la réalisation des objectifs de chiffre d'affaires fixés avec la direction de l'entreprise. Il encadre une équipe de chargés d'affaires ou concepteurs-vendeurs selon le contexte, à qui il apporte son expertise technique et commerciale.



TENDANCE



Métier en croissance



ENVIRONNEMENT DE TRAVAIL

- Il travaille en bureaux mais est également amené à se déplacer occasionnellement sur les points de vente et de manifestations commerciales (salons, expositions... liés à l'ameublement et l'habitat en général).
- Il travaille principalement sur ordinateur
- Pour respecter les objectifs commerciaux, il est souvent soumis à un certain stress

RELATIONS INTERNES/EXTERNES

INTERNES :

- Il encadre son équipe commerciale.
- Il est en lien avec de nombreux autres services (marketing, développement des nouvelles solutions d'ameublement, ADV, logistique, poseurs...) et avec la direction générale pour assurer un reporting régulier.

EXTERNES :

- Le responsable commercial est en relation avec d'éventuels partenaires commerciaux



ACTIVITÉS PRINCIPALES

- **Élaborer et piloter la stratégie commerciale**
 - ✓ Évaluer le marché et les potentiels de vente par type de produit / solution d'ameublement proposée
 - ✓ Définir et valider avec la direction générale une stratégie commerciale : objectifs, moyens, délais...
 - ✓ Évaluer les résultats et l'atteinte des objectifs, prévoir d'éventuels plans d'actions correctifs et assurer le reporting
- **Animer l'équipe commerciale**
 - ✓ Recruter et former en continu (sur les techniques de vente, sur les nouveaux produits, matériaux, procédés de fabrication...) les chargés d'affaires ou concepteur-vendeurs
 - ✓ Animer l'équipe (internes, réseau de concessionnaires...) : visites / entretiens individuels, réunions commerciales...
- **Participer à la vente et à la fidélisation des clients**
 - ✓ Participer à la prospection, à la formulation des offres et à l'effort de négociation
 - ✓ Développer les partenariats commerciaux
 - ✓ Coordonner et participer à l'organisation d'événements clients (salons professionnels comme événements VIP)
- **Assurer une veille commerciale et marketing**
 - ✓ Assurer une veille concurrentielle et produits pour détecter des nouveaux besoins d'ameublement ou nouveaux modes de consommation



ACTIVITÉS SECONDAIRES

- **Superviser la qualité des points de vente (dans le retail)**
 - ✓ Veiller au respect des règles de merchandising et d'animations des points de vente
- **Piloter le Service Après-Vente**
 - ✓ Définir un processus de réception / traitement des demandes (en lien avec l'atelier / l'usine) et s'assurer de sa bonne application



Prérequis d'accès au métier

Le métier est accessible aux étudiants ayant validé au moins deux années d'études supérieures (bac+2).

2 ou 3 années d'expériences commerciales sont généralement demandées.



Formations / certifications fréquentes

- Bac+2 management relations clients
- Bac pro vente, prospection, négociation, suivi de clientèle
- BTS négociation et relation client
- Ecole de commerce

Le niveau de qualification augmente fortement sur ces profils, les écoles de commerce ou Masters professionnels deviennent la norme.



Evolution professionnelle

Après quelques années d'expérience dans la profession, le responsable commercial peut évoluer vers des fonctions de direction générale (siège ou magasin) ou de filiale.



COMPÉTENCES

CLÉS DE DEMAIN

Les opportunités à l'export demanderont aux équipes commerciales de développer les **compétences en langues** : anglais, chinois...

Le **développement de l'e-commerce** suit la nécessité pour le responsable commercial d'**assurer la cohérence entre canaux de vente**. Cela nécessitera pour lui une bonne **maîtrise des outils en ligne à exploiter en marketing et commerce** (promotion, vente, connaissance des clients, SAV...)



Autres référentiels

- [Fiche ROME – Responsable commercial](#)
- [Fiche ROME – Responsable des ventes](#)



COMPÉTENCES



SAVOIR

- Connaissances du secteur de l'ameublement (concurrents fabricants, distributeurs, clients...)
- Connaissances des produits, des matériaux et des procédés de fabrication d'ameublement
- Connaissances en marketing et communication (web, événementiel, relations presses...)



SAVOIR-FAIRE

- Formaliser une stratégie / politique (objectifs, moyens)
- Piloter un plan d'actions et évaluer les résultats
- Recruter et former des collaborateurs
- Animer et motiver une équipe
- Développer et animer un réseau
- Ecouter un client et le conseiller sur son besoin
- Elaborer des argumentaires de vente
- Négocier et convaincre
- Piloter un projet
- Utiliser les outils digitaux du commerce (CRM, ERP...)
- Assurer un reporting régulier
- Conduire une veille régulière (marché, concurrents, produits, réglementations, techniques, technologies...)



SAVOIR-ÊTRE

- Esprit d'initiative, force de proposition
- Leadership
- Aptitudes à la communication orale
- Sens des situations
- Sens commercial et goût pour le commerce
- Qualité d'écoute et d'analyse
- Qualités relationnelles et travail en équipe



TÉMOIGNAGE

« Mon métier est un métier de challenge permanent, c'est ce que j'aime. J'ai un parcours atypique, de formation menuisier, j'ai toujours eu l'attrait de la vente, le sens du service.

Mon entreprise m'a proposé un jour de passer chargé d'affaires, de faire la promotion de nos **gammes de meubles en kit** dans tout le quart sud-est et j'ai sauté sur l'occasion.

Après 4 ans de vente, j'ai été promu responsable commercial. Aujourd'hui, j'anime mon équipe, je me passionne pour les opportunités qu'Internet propose pour détecter de nouveaux besoins, prospecter, garder le contact... Je ne m'ennuie jamais et c'est ce que j'aime ! »

Jérôme, 42 ans



l'Ameublement français