

Manager commercial clients grands comptes

RNCP17837 · RNCP · Publiée

L'essentiel

Niveau de qualification	Niveau 7
Code(s) NSF	312t
Formacode(s)	34572
Code(s) ROME	D1406, H1102, M1402, M1707
Type d'enregistrement	Enregistrement sur demande
Date d'échéance	18/12/2023

Certificateur(s)

NEOMA BUSINESS SCHOOL · SIRET : 83429535400015

Résumé de la certification

OBJECTIFS ET CONTEXTE

A compléter (Reprise)

ACTIVITÉS VISÉES

Le Manager Commercial Clients Grands-Comptes conçoit et conduit la stratégie commerciale de développement de l'entreprise dédiées aux clients grands comptes.

Il développe le portefeuille de prospects et de clients grands-comptes, le chiffre d'affaire et la marge générée par ceux-ci. Il négocie les contrats avec les clients grands-comptes tout en veillant au développement de relation durable avec ceux-ci.

Il est chargé de fournir des informations précises sur les opportunités de vente et de croissance, sur l'activité de la concurrence, d'en assurer l'analyse et de faire des reporting à la Direction.

Il exerce les activités suivantes :

1. Définir une stratégie de développement pour les clients grands comptes
2. Conduire une action de développement commercial en mode projet :
3. Négocier avec les clients grands comptes
4. Communiquer auprès de ses clients internes et externes.

COMPÉTENCES ATTESTÉES

Le titulaire est capable de:

- Analyser les problématiques et les opportunités stratégiques liées au développement commercial.
- Définir les axes et les objectifs de la stratégie du développement commercial en adéquation avec la stratégie générale de l'entreprise
- Définir la politique de développement commercial avec les clients grands-comptes
- Définir et mettre en place des indicateurs de performance relatifs au développement des clients grands comptes
- Etre force de proposition auprès de la Direction
- Analyser le portefeuille clients pour construire le plan grand compte
- Planifier, mettre en œuvre et suivre les différentes phases du projet client dans un contexte interculturel
- Analyser les indicateurs financiers :
 - de son client
 - de chaque affaire.
 - de l'activité commerciale de son entreprise
- Déterminer les profils de poste requis et définir l'organisation de l'équipe
- Encadrer et motiver les membres de l'équipe

- Gérer l'ensemble de l'activité de son équipe.
- Préparer sa négociation.
- Répondre à l'appel d'offre dans un secteur public ou privé.
- Conduire la négociation des contrats Grands-Comptes avec les bons interlocuteurs.
- Gérer les clients difficiles.
- Elaborer des propositions commerciales.
- Soutenir sa proposition commerciale en grand oral chez son client.
- Animer des réunions avec les commerciaux
- Présenter ses performances (reporting) aux équipes de direction
- Adapter son mode communication en fonction de son/ses interlocuteurs

Blocs de compétences

RNCP17837BC01 — Définir une stratégie de développement avec les clients grands comptes

LISTE DE COMPÉTENCES

Descriptif :

- Mise en application des concepts et principes clés de stratégie
- Analyse de données disponibles (marché, entreprise, ...)
- Identification des forces, faiblesses, opportunités, menaces dans toute démarche stratégique
- Proposition de solutions dans l'élaboration d'une stratégie qui soient étayés par des arguments chiffrés
- Définition des objectifs stratégiques dans une situation donnée
- Suivi, analyse des indicateurs de performance et définition des actions correctives avec une stratégie donnée

Modalités d'évaluation :

1. Présentation orale individuelle (2 jours en centre) d'une étude de cas portant sur l'identification de la stratégie générale d'entreprise avec définitions d'une stratégie de rachat et d'une stratégie de vente.
2. Présentation orale en groupe (3 jours en centre) d'après un jeu de simulation d'entrepreneuriat portant sur un marché donné et en concurrence réelle (chaque équipe est concurrente) avec définition des besoins du marché, conception d'un prototype, élaboration d'une stratégie et présentation du produit.
3. Présentation écrite individuelle sous forme d'un rapport de 5 à 10 pages (4 jours en centre) d'une réflexion stratégique sur un thème donné (proposé par le candidat et validé par l'examineur) et mettant en avant l'analyse des stratégies des différents acteurs du secteur ainsi que la mise en place de la stratégie choisie.

RNCP17837BC02 — Conduire une action de développement commercial en mode projet

LISTE DE COMPÉTENCES

Descriptif :

- Définition d'un plan grand compte
- Analyse de la concurrence et évaluation des risques et des enjeux sur chaque affaire client grand compte
- Pilotage d'une action de développement commercial en mode projet
- Elaboration d'un business plan
- Traitement et analyse des données financières
- Utilisation des outils de la gestion d'équipe
- Management des diversités en environnement interculturel

Modalité d'évaluation :

1. Présentation orale individuelle (1 journée en centre) d'une étude de cas d'un plan grand compte avec analyse du portefeuille clients et élaboration du plan grand compte.
2. Présentation orale individuelle (1 journée en centre) d'une étude de cas de gestion d'un projet complexe dans un environnement interculturel avec : définition des objectifs avec des délais, identification des étapes du projet avec les acteurs associés, identification des coûts, identification des risques (non respect des délais, de gestion, de coûts...), proposition des solutions adaptées au nouveau scénario.
3. Présentation écrite individuelle sous forme d'un rapport de 5 pages environ (1 journée en centre) d'un business plan comportant une analyse des données financières et les objectifs fixés avec les délais de faisabilité et de rentabilité.
4. Présentation orale individuelle (1 journée en centre) d'un jeu de rôle sur le management d'équipe avec mises en situations avec différentes situations de management (gestion de routine, gestion de conflits).

RNCP17837BC03 — Négociier avec les clients grands comptes

LISTE DE COMPÉTENCES

Descriptif :

- Acquisition de la gestion des techniques de négociation
- Rédaction d'un appel d'offre ciblé
- Préparation du discours de négociation appropriée afin d'emporter l'appel d'offre

Modalité d'évaluation :

1. Rapport écrit avec soutenance individuelle (2 journées en centre) d'une réponse à un appel d'offre comprenant le ciblage des intérêts et motivation du commanditaire et la rédaction de l'appel.
2. Présentation orale individuelle (2 journées en centre) d'un jeu de rôle "vente/achat" avec mise en situation d'entretien en clientèle dans le rôle de l'acheteur puis dans celui du vendeur.
3. Présentation orale individuelle (2 journées en centre) d'un jeu de rôle "réponse aux objections" avec mise en situation d'entretien en clientèle dans le rôle de l'acheteur (faisant objections face au vendeur) puis dans celui du vendeur (devant faire face à un acheteur avec objections).

RNCP17837BC04 — Communiquer auprès de ses clients internes et externes

LISTE DE COMPÉTENCES

Descriptif :

- Communication à l'écrit (présentation, orthographe, grammaire, style...) et à l'oral dans une situation professionnelle
- Identification de son mode de fonctionnement avec les autres (comportemental et intellectuel) au moyen d'outils tels que la PNL (Programmation Neuro-Linguistique), le modèle MBTI (Myers Briggs Type Indicator)
- Reconnaissance du mode de fonctionnement des autres pour faire évoluer son propre mode de communication
- Influence sur sa communauté de clients et fournisseurs

Modalité d'évaluation :

1. Rapport écrit d'environ 50 pages avec présentation orale individuelle (2 journées en centre) d'une problématique d'entreprise ayant permis de développer une ou plusieurs recommandations avec justificatifs et argumentations et de développer son identité professionnelle sur les outils en ligne (réseaux sociaux).
2. Rapport écrit entre 3 et 5 pages avec présentation orale individuelle (1 journée en centre) d'une analyse de profil selon le MBTI (avec un enseignant certifié) incluant la réalisation du test et l'analyse de ses résultats.
3. Rapport écrit entre 3 et 5 pages avec présentation orale en groupe (1 journée en centre) d'un jeu de rôle en équipe (avec un enseignant certifié) permettant d'identifier les modes de fonctionnement de l'autre dans une situation donnée à l'aide des outils PNL et de convaincre son interlocuteur.

Secteur d'activité et type d'emploi

SECTEURS D'ACTIVITÉS

Le métier s'exerce généralement dans des entreprises (industrielles ou commerciales, sociétés de services) de toutes tailles souhaitant se développer commercialement au niveau régional, national ou international.

TYPE D'EMPLOIS ACCESSIBLES

- Business development manager
- Responsable business development
- Ingénieur commercial grands comptes
- Ingénieur d'affaires grands comptes
- Chargé(e) d'affaires grands comptes
- Responsable grands comptes

RÈGLEMENTATIONS D'ACTIVITÉ

Il n'existe aucune réglementation pour l'exercice de ces fonctions.

Marché du travail

Indicateurs au niveau des familles professionnelles (FAP) des métiers visés, agrégés au niveau national — France Travail / DARES (open data).

Tension de recrutement (DARES 2024)	Modérée (3/5) Moyenne pondérée par l'emploi ; les familles ci-dessous s'échelonnent de 2 à 4 sur 5.
Facteurs principaux	Manque de main-d'œuvre disponible
Salaire médian (mensuel)	2 928 €
Familles professionnelles (FAP)	L4X80 — Techniciens des services administratifs · tension 4/5 (Élevée) L5X90 — Cadres administratifs, comptables et financiers (hors juristes) · tension 3/5 (Modérée) R2X80 — Attachés commerciaux · tension 4/5 (Élevée) R3X83 — Professions intermédiaires du marketing et des services commerciaux (hors achats) · tension 3/5 (Modérée) R4X90 — Cadres commerciaux, acheteurs et cadres de la mercatique · tension 2/5 (Faible) R4X91 — Technico-commerciaux · tension 3/5 (Modérée)
Projets de recrutement (BMO 2026)	54 222
Jugés difficiles à recruter	36 %
Emplois saisonniers	4 %
Familles professionnelles (FAP)	L4X80 — Techniciens des services administratifs L5X90 — Cadres administratifs, comptables et financiers (hors juristes) R2X80 — Attachés commerciaux R3X83 — Professions intermédiaires du marketing et des services commerciaux (hors achats) R4X90 — Cadres commerciaux, acheteurs et cadres de la mercatique R4X91 — Technico-commerciaux

Voies d'accès

MODALITÉS D'ACCÈS

Formation initiale, Formation continue, Contrat de professionnalisation, VAE

PRÉREQUIS À L'ENTRÉE EN FORMATION

- Titre inscrit au RNCP niveau 6
- Bac +4 ou Bac+3 avec 3 ans d'expérience

COMPOSITION DU JURY — FORMATION INITIALE, FORMATION CONTINUE, CONTRAT DE PROFESSIONNALISATION, VAE

Le jury de validation de la certification est composé du Président du jury et de 3 personnes ne prenant pas part à la formation des candidats et en respectant la parité homme/femme :

- Dont 1 membre dépendant de l'organisme (un enseignant)
- Dont 2 membres extérieurs à l'organisme, représentants du secteur professionnel (dont 1 représentant les employeurs et 1 représentant les salariés)

Base légale

Date d'échéance de l'enregistrement 18/12/2023

Liens avec d'autres certifications

NOUVELLE(S) CERTIFICATION(S)

RNCP38135

Pour plus d'informations

LIEN VERS LE DESCRIPTIF

<https://neoma-bs.fr/formations/msc-business-development-et-clients-grands-comptes-titre-rncp-niveau-7-fr/>

Fiche officielle (France Compétences)

<https://www.francecompetences.fr/recherche/rncp/17837/>

Entrées et sorties de formation

Entrées en formation	8
Parcours menés à terme	9
Taux d'achèvement	113 %
Période	09/2022 – 12/2023

Entrées et sorties — Caisse des Dépôts (open data), tous organismes confondus.

Demande CPF — formations engagées

Dossiers CPF engagés	10
Montant total engagé	27 277 €
Coût moyen par dossier	2 728 €
Durée moyenne	138 h
Période	10/2020 – 06/2023
France compétences	62 %
Entreprise	33 %
Reste à charge titulaire	5 %

Formations engagées via le CPF — Caisse des Dépôts (open data), tous organismes confondus.