

Le Répertoire National des Certifications Professionnelles (RNCP)

Résumé descriptif de la certification **Code RNCP : 17837**

Intitulé

Manager commercial clients grands comptes (MS)

AUTORITÉ RESPONSABLE DE LA CERTIFICATION	QUALITÉ DU(ES) SIGNATAIRE(S) DE LA CERTIFICATION
NEOMA Business School	Directrice générale

Niveau et/ou domaine d'activité

I (Nomenclature de 1969)

7 (Nomenclature Europe)

Convention(s) :

Code(s) NSF :

312t Négociation et vente

Formacode(s) :

Résumé du référentiel d'emploi ou éléments de compétence acquis

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.

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

Secteurs d'activité ou types d'emplois accessibles par le détenteur de ce diplôme, ce titre ou ce certificat

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.

Business development manager

Responsable business development

Ingénieur commercial grands comptes

Ingénieur d'affaires grands comptes

Chargé(e) d'affaires grands comptes

Responsable grands comptes

Codes des fiches ROME les plus proches :

M1707 : Stratégie commerciale

D1406 : Management en force de vente

M1402 : Conseil en organisation et management d'entreprise

Réglementation d'activités :

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

Modalités d'accès à cette certification

Descriptif des composants de la certification :

Les évaluations sont réalisées sous forme de projets, d'études de cas. Pour viser la certification professionnelle complète, le candidat doit valider les 4 blocs ci-dessous, rédiger une thèse professionnelle et la présenter oralement devant un jury de professionnels, en se basant sur une expérience en entreprise de 4 à 6 mois équivalent temps plein, consécutifs ou non.

Définir une stratégie de développement avec les clients grands comptes

Conduire une action de développement commercial en mode projet

Négocier avec les clients grands comptes

Communiquer auprès de ces clients internes et externes

Bloc de compétence :

INTITULÉ	DESCRIPTIF ET MODALITÉS D'ÉVALUATION
Bloc de compétence n°1 de la fiche n° 17837 - Définir une stratégie de développement avec les clients grands comptes	<p>Descriptif :</p> <ul style="list-style-type: none">- 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 <p>Modalités d'évaluation :</p> <ol style="list-style-type: none">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'examinateur) et mettant en avant l'analyse des stratégies des différents acteurs du secteur ainsi que la mise en place de la stratégie choisie.

INTITULÉ	DESCRIPTIF ET MODALITÉS D'ÉVALUATION
<p>Bloc de compétence n°2 de la fiche n° 17837 - Conduire une action de développement commercial en mode projet</p>	<p>Descriptif :</p> <ul style="list-style-type: none"> - 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 <p>Modalité d'évaluation :</p> <ol style="list-style-type: none"> 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).
<p>Bloc de compétence n°3 de la fiche n° 17837 - Négocier avec les clients grands comptes</p>	<p>Descriptif :</p> <ul style="list-style-type: none"> - 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 <p>Modalité d'évaluation :</p> <ol style="list-style-type: none"> 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).

INTITULÉ	DESCRIPTIF ET MODALITÉS D'ÉVALUATION
Bloc de compétence n°4 de la fiche n° 17837 - Communiquer auprès de ses clients internes et externes	<p>Descriptif :</p> <ul style="list-style-type: none"> - 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 <p>- Influence sur sa communauté de clients et fournisseurs</p> <p>Modalité d'évaluation :</p> <ol style="list-style-type: none"> 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.

Validité des composantes acquises : illimitée

CONDITIONS D'INSCRIPTION À LA CERTIFICATION	OUI/NON		COMPOSITION DES JURYS
Après un parcours de formation sous statut d'élève ou d'étudiant	X		5 personnes : Président du jury, 2 représentants de NEOMA business school dont 1 intervenant professionnel, 2 Professionnels (50% salarié - 50% employeur)
En contrat d'apprentissage		X	
Après un parcours de formation continue	X		5 personnes : Président du jury, 2 représentants de NEOMA business school dont 1 intervenant professionnel, 2 Professionnels (50% salarié - 50% employeur)
En contrat de professionnalisation	X		5 personnes : Président du jury, 2 représentants de NEOMA business school dont 1 intervenant professionnel, 2 Professionnels (50% salarié - 50% employeur)
Par candidature individuelle		X	
Par expérience dispositif VAE prévu en 2019	X		5 personnes : Président du jury, 2 représentants de NEOMA business school dont 1 intervenant professionnel, 2 Professionnels (50% salarié - 50% employeur)

	OUI	NON
Accessible en Nouvelle Calédonie		X
Accessible en Polynésie Française		X

Base légale**Référence du décret général :****Référence arrêté création (ou date 1er arrêté enregistrement) :**

Arrêté du 19 novembre 2013 publié au Journal Officiel du 29 novembre 2013 portant enregistrement au répertoire national des certifications professionnelles. Enregistrement pour cinq ans, au niveau I, sous l'intitulé "Manager commercial clients grands comptes" avec effet au 02 janvier 2009, jusqu'au 29 novembre 2018.

Référence du décret et/ou arrêté VAE :**Références autres :**

Arrêté du 11 décembre 2018 publié au Journal Officiel du 18 décembre 2018 portant enregistrement au répertoire national des certifications professionnelles. Enregistrement pour cinq ans, avec effet au 29 novembre 2018, jusqu'au 18 décembre 2023.

Pour plus d'informations**Statistiques :****Autres sources d'information :**

[NEOMA business school](#)

Lieu(x) de certification :

NEOMA Business School
Campus de Reims
59, rue Pierre Taittinger
51100 REIMS

Lieu(x) de préparation à la certification déclarés par l'organisme certificateur :

PARIS EXECUTIVE CAMPUS
9, rue d'Athènes
75009 PARIS Cedex

Historique de la certification :

Le Paris Executive Campus, filiale de NEOMA business school, a été créé en 2009 sous le statut d'une Société par Actions Simplifiées. Il a pour activité principale, le développement de formations continues sur Paris, comme les Mastères Spécialisés.