



Conseiller commercial

Missions

Le Conseiller commercial ou chargé de clientèle est responsable de la gestion de la relation client, de la prospection à la fidélisation. A ce titre, il contacte des clients et des prospects pour promouvoir l'offre, il analyse les besoins des clients, propose des solutions adaptées et négocie des contrats. Il a également la charge de la fidélisation et du développement de la relation avec ses clients. Il assure parfois également un suivi après-vente auprès des équipes opérationnelles pour garantir la satisfaction client et l'efficacité des services proposés.

AUTRES APPELLATIONS :

Responsable clientèle Chargé de clientèle

Commercial médias

Chargé de développement commercial

Commercial terrain Télévendeur

SEGMENTS D'ACTIVITÉS :

Agences conseil en communication

Agences média Régies de publicité extérieure

Régies publicitaires

SPÉCIFICITÉS :

Métier en transformation

Principales activités

- Identifier et acquérir de nouveaux clients : participation à la prospection, notamment par appels et prise de rendez-vous, prise en charge des appels entrants.
- Analyser les besoins des clients et identifier des solutions et services adaptés, en tenant compte de leur budget et objectifs, en application de la stratégie commerciale établie par sa direction commerciale
- Élaborer des propositions commerciales et négociation des termes des contrats en application de la stratégie commerciale établie par sa direction commerciale
- Suivre la mise en œuvre des offres choisies en s'assurant de leur bonne exécution et de la satisfaction client, en liaison avec les clients ainsi que les équipes d'après-vente, administration de vente, de création et de production
- Développer le portefeuille client : fidéliser et entretenir des relations durables avec les clients, en identifiant des opportunités de développement de l'offre
- Assurer un reporting régulier des actions commerciales et des résultats et de la gestion administrative des ventes

Compétences clés requises

▼ Analyser et élaborer une stratégie

- Elaborer des plans de prospection, des argumentations, des présentations de son offre, des techniques de personnalisation pour répondre au mieux aux différents profils de clients et de besoins
- Structurer les plans et argumentaires élaborés en une stratégie commerciale cohérente et conforme aux objectifs de l'entreprise

▼ Contribuer au développement commercial

- Prospecter commercialement de nouvelles cibles en recherchant activement de nouveaux clients et marchés.
- Entretenir et développer son portefeuille de client en maintenant les contacts actifs pour identifier les nouveaux besoins et les éventuelles opportunités
- Assurer un suivi régulier de la satisfaction client
- Gérer la relation client pour maintenir une relation continue et profitable avec les clients et les fidéliser
- Analyser les besoins clients et identifier ses attentes pour proposer les solutions les plus pertinentes.

▼ Négocier, acheter, vendre

- Négocier et finaliser des contrats en respectant les besoins du client tout en optimisant les marges.
- Développer une offre commerciale dans le respect des conditions générales de vente, des instructions, des accords-cadres ou de l'enveloppe définis par les équipes dédiées et de l'intérêt de ses clients

▼ Piloter des projets

- Suivre les réalisations et les facturations en lien avec les équipes ADV et de production pour sécuriser la satisfaction client.
- Tenir informé le client de la réalisation et des résultats.

Autres compétences

Savoirs

- > Exploitation des outils de CRM
- > Outils de gestion de campagnes publicitaires
- > Analyse de données
- > Techniques de vente
- > Vente et négociation commerciale
- > Relation clients
- > Communication orale
- > Gestion de portefeuille

Savoir-être

- > Être à l'écoute
- > Prendre des initiatives et être force de proposition
- > Respecter ses engagements, assumer ses responsabilités
- > Faire preuve d'autonomie
- > Faire preuve de persévérance
- > Faire preuve de réactivité
- > Avoir le sens du service

Tendances d'évolution du métier

Face à la digitalisation croissante et à l'automatisation des processus de vente, les conseillers commerciaux doivent s'adapter à un recours accru à la data, à l'IA et aux outils CRM avancés pour optimiser la relation client et maximiser les résultats des campagnes commerciales. De plus, la personnalisation des offres et la maîtrise des données clients deviennent essentielles pour répondre aux attentes spécifiques des clients. Ils doivent également s'adapter à l'évolution des produits vendus.

Environnement de travail et interlocuteurs

En interne

- Directeur Commercial
- Directeur artistique
- Chef de projet
- Responsable Administration des Ventes
- Directeur de Clientèle
- Chef de Fabrication

En externe

- Clients
- Prestataires

Profil souhaité

Formations recommandées

Cet emploi est accessible à bac+5 en commerce, vente ou gestion

Expériences recommandées

- > Une première expérience en commercialisation est fortement appréciée

Possibilités d'évolution au sein de la branche de la publicité

