



IDCC 0573



Commercialisation - Vente



Métier stable

# Commercial(e) grands comptes

Cette fiche métier présente un large éventail des missions susceptibles d'être exercées par le titulaire du poste, ainsi que les compétences associées dans les entreprises des commerces de gros (CCN 3044). Elle est réservée à un usage d'information sur le métier et ne peut en aucun cas être utilisée comme fiche emploi repère dans le cadre de la classification de la branche.



Édition  
2025

OBSERVATOIRE  
**AKTO**



## Informations générales

### Finalité du métier :

Le / la commercial(e) grands comptes réalise des actions de prospection et négocie des accords commerciaux auprès des clients grands comptes de l'entreprise à l'échelon territorial (secteur, région,...), national (gestion des clients grands comptes au niveau national), voire international (développement des clients à l'export), dans le souci de leur garantir une qualité d'approvisionnement, un niveau de service et une tarification adaptée.

### Il / elle est chargé(e) de / d' :

- Développer le portefeuille client de l'entreprise
- Identifier et développer de nouvelles opportunités de vente
- Entretenir régulièrement la relation client
- Répondre à des appels d'offre
- Suivre les dossiers d'appels d'offre



### Branche :

Commerces de gros



### Domaine professionnel :

Commercialisation - Vente



### Autres appellations :

- Commercial(e) grands comptes national(e)
- Responsable comptes-clés régionaux
- Responsable national grands comptes
- Technico-commercial(e) « grands comptes »
- Responsable comptes clefs
- Responsable de comptes
- Commercial(e) grands comptes région



### Correspondance ROME :

- D1402 – Relation commerciale grands comptes et entreprises

## Relation(s) hiérarchique(s)

Il/elle travaille sous la responsabilité du directeur commercial, quelle que soit la taille de l'entreprise dans laquelle il exerce.

## Activités

- Analyser le marché et son portefeuille de clients grands comptes
- Organiser son activité commerciale en direction des clients grands comptes
- Analyser les besoins d'un client grand compte et communiquer avec les différents interlocuteurs
- Piloter la construction d'offres commerciales globales en lien avec différents départements de l'entreprise
- Négocier une offre commerciale et vendre

# Compétences associées aux activités

## Analyser le marché et son portefeuille de clients grands comptes

- Construire un système de veille permettant de suivre l'évolution du marché, de la concurrence, des besoins des clients grands comptes et des appels d'offres du secteur
- Analyser en continu les activités, les projets et le potentiel commercial de ses clients grands comptes
- Analyser la rentabilité de chaque client grand compte et définir des actions permettant de l'améliorer
- Collaborer avec les équipes marketing pour développer des campagnes et des promotions adaptées aux grands comptes
- Définir des objectifs de vente et des plans d'action pour atteindre les cibles fixées par l'entreprise

## Organiser son activité commerciale en direction des clients grands comptes

- Planifier son activité sur son secteur et auprès de ses clients grands comptes en fonction des objectifs définis
- Elaborer et argumenter son plan de développement commercial auprès de sa hiérarchie
- Préconiser des moyens adaptés au plan de développement proposé
- Enregistrer ses résultats dans les outils à disposition et réaliser des reportings réguliers

## Analyser les besoins d'un client grand compte et communiquer avec les différents interlocuteurs

- Identifier l'organigramme, les interlocuteurs clefs, les leviers d'influence et le processus de décision chez un client grand compte
- Développer un réseau de partenaires et de relais chez un client grand compte
- Analyser le positionnement et les attentes d'un acheteur chez un client grand compte
- Adapter sa communication aux différents interlocuteurs représentant un client grand compte
- Analyser la chaîne de valeur, le métier et le positionnement commercial d'un client grand compte
- Analyser d'un point de vue technique, opérationnel et économique les besoins d'un client grand compte

## Piloter la construction d'offres commerciales globales en lien avec différents départements de l'entreprise

- Analyser les contraintes techniques, juridiques et financières dans le cadre d'un appel d'offres ou d'une offre commerciale globale
- Identifier au sein de l'entreprise les interlocuteurs techniques, opérationnels, juridiques et financiers à associer
- Mobiliser différents interlocuteurs au sein de l'entreprise autour de l'offre commerciale à élaborer
- Argumenter son point de vue et convaincre des interlocuteurs aux intérêts différents
- Prendre en compte les opportunités offertes par les nouvelles technologies et la stratégie de e-commerce de l'entreprise dans l'élaboration de l'offre commerciale

## Négocier une offre commerciale et vendre

- Préparer la négociation en analysant les enjeux, définissant une tactique et identifiant les leviers d'action
- Conduire la négociation en structurant son argumentation, traitant les objections et maîtrisant les aspects financiers
- Finaliser l'accord en trouvant des compromis acceptables et en sécurisant les engagements conclus
- Gérer les relations contractuelles avec les clients pour garantir le respect des engagements et résoudre les litiges
- Collaborer avec les services juridiques et financiers pour finaliser les contrats et assurer leur exécution
- Suivre et évaluer la performance des contrats pour identifier les opportunités de renouvellement et de développement



## Prérequis

- Le métier nécessite un Bac +2 en commerce ou une expérience préalable confirmée dans le domaine de la négociation et de la vente auprès de clients professionnels.
- Une double formation commerciale et technique peut être requise si l'activité de l'entreprise relève d'un secteur à forte technicité (produits ou services).

## Voies d'accès au métier par la certification

Exemples de certifications d'accès au métier appréciées par les entreprises :

- BTSA Technico-Commercial
- BTS Négociation et Relation Client
- BUT Techniques de Commercialisation

## Domaines de compétences

### Savoirs / Connaissances

- Techniques de prospection et de vente adaptées aux clients grands comptes
- Techniques de négociation commerciale
- Techniques d'analyse de marché
- Techniques de gestion du temps
- Outils et méthodes de veille concurrentielle
- Progiciels de Gestion de la Relation Client (CRM), et de Gestion Intégrée (ERP)
- Logiciels de traitement de texte, tableurs
- Connaissances des fournisseurs, gammes de produits et des services offerts
- Législation et réglementation commerciale
- Techniques de gestion du temps et de conduite de projet
- Maîtrise de l'anglais professionnel, voire d'une autre langue selon le poste

### Savoir-faire / Compétences opérationnelles

- Analyse de l'évolution du marché, de la concurrence et des besoins des clients grands comptes
- Identification des clients grands comptes à développer en priorité
- Analyse de la rentabilité de chaque client
- Détermination des objectifs de développement commercial et des plans d'action
- Planification de l'activité
- Négociation des moyens adaptés au plan de développement commercial
- Enregistrement des résultats et réalisation de rapports
- Développement d'un réseau de partenaires
- Analyse de la chaîne de valeur et des besoins d'un client
- Analyse des contraintes techniques, juridiques et financières dans le cadre d'un appel d'offre et prise en compte des opportunités offertes par les nouvelles technologies
- Conception de la négociation de l'offre
- Conception d'une argumentation pour traiter les objections et demandes de concession d'un client

## Savoir-être / Compétences comportementales

- Réactivité
- Organisation
- Ecoute des besoins
- Sens commercial et de la négociation
- Autonomie
- Gestion du stress
- Rigueur
- Capacité d'adaptation
- Ténacité
- Force de proposition et de conviction
- Qualités relationnelles

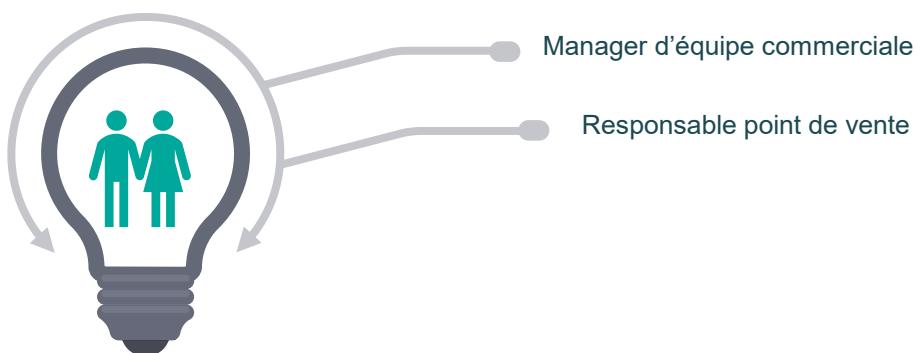
## Conditions d'exercice du métier

Plusieurs profils de commercial(e) « grands comptes » coexistent :

- Les commerciaux/ales grands comptes exerçant leurs activités sur un territoire donné et pouvant être spécialisé(e)s par marché, ce qui nécessite des déplacements réguliers dans les locaux des clients et des prospects, ceux-ci présentant des besoins spécifiques,
- Les commerciaux/ales grands comptes nationaux, tourné(e)s vers la négociation d'accords ou de contrats cadres auprès de clients « multi-sites » présents sur l'ensemble du territoire. Ils/elles peuvent être également chargé(e)s de piloter la déclinaison locale de l'offre de produits et de services en lien avec les agences voire d'autres partenaires commerciaux.

## Possibilités d'évolutions professionnelles

- Évolution possible vers différents métiers du management commercial : manager d'équipe commerciale, responsable point de vente, ...



# Évolutions prospectives

## Chiffres clés

### Profils des salariés Cadres commerciaux – dont commerciaux Grands Comptes<sup>(1)</sup>



### Evolution du métier de Commercial(e) Grands Comptes



Métier stable

(1) Données Insee - Base Tous Salariés 2023

## Principaux facteurs d'évolution et impacts sur les métiers



### TRANSITION ECOLOGIQUE

- Intégration croissante des enjeux RSE dans les négociations commerciales : les clients exigent plus de transparence sur l'origine des produits et l'impact environnemental des offres.
- Adaptation aux nouvelles normes environnementales (réglementations, labels, éco-conception) influençant les produits et services proposés.
- Évolution de la demande vers des solutions éco-responsables nécessitant une argumentation commerciale adaptée.



### TRANSITION NUMÉRIQUE

- Utilisation accrue des outils digitaux (CRM avancés, IA, automatisation des process) pour piloter et analyser la relation client.
- Développement du e-commerce B2B et des plateformes numériques, modifiant les modes d'interaction avec les grands comptes.
- Personnalisation des offres grâce à l'analyse de données et à l'intelligence artificielle.



### TRANSITION ÉCONOMIQUE

- Complexification des offres et contrats, nécessitant une expertise technique plus poussée pour répondre aux exigences des clients grands comptes.
- Adaptation aux fluctuations des coûts (matières premières, transport) et montée des modèles économiques hybrides (services associés, contractualisation longue durée).
- Concurrence internationale renforcée, imposant une veille économique et une agilité accrue.



### TRANSITION SOCIALE

- Nouvelles attentes des commerciaux : équilibre vie professionnelle / personnelle, flexibilité des horaires et hybridation des modes de travail.
- Renforcement des compétences en gestion de la relation client, avec une montée des exigences et une hausse des situations conflictuelles.
- Évolution vers un rôle plus conseil et accompagnement, nécessitant une approche qualitative et orientée solutions.