



## FICHES MÉTIERS

# Responsable d'unité commerciale

BRANCHE DES COMMERCES DE GROS

IDCC 0573



Commercialisation - vente



Métier stable

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 responsable d'unité commerciale assure le relais de la politique de l'entreprise auprès de son équipe et veille à la qualité du service offert aux clients. Il / elle est chargé(e) d'appliquer les procédures en vigueur en matière de gestion commerciale, administrative et budgétaire d'un espace de vente en commerces de gros auquel peut être associé un espace assurant des prestations de service (atelier) et/ou des services de livraison.

En responsabilité directe de la performance de son unité commerciale, il / elle est chargé(e) de / d' :

- Effectuer des propositions quant à l'adaptation des actions commerciales à l'environnement local
- Assurer la mise en œuvre des différentes dimensions de la politique de l'entreprise



**Branche :**  
Commerces de gros



**Domaine professionnel :**  
Commercialisation - vente



**Autres appellations :**  
• Chef(fe) d'agence  
• Responsable point de vente



**Correspondance ROME :**  
• D1406 – Management en force de vente

## Relations hiérarchiques

Il / elle intervient sous la responsabilité d'un directeur(trice) général(e)

## Activités

- Mettre en œuvre les actions commerciales adaptées à son unité commerciale
- Gérer les stocks et les matériels de l'unité commerciale
- Organiser le travail et animer une équipe
- Réaliser l'interface entre l'équipe commerciale, les clients et les différents services de l'entreprise
- Organiser et prioriser son activité de responsable d'unité commerciale
- Appliquer et contrôler la mise en œuvre des procédures administratives et de Qualité, Hygiène, Sécurité et d'Environnement

# Compétences associées aux activités (1/2)

## Mettre en œuvre les actions commerciales adaptées à son unité commerciale

- Identifier et organiser les informations clés sur la présence commerciale, l'évolution du marché, la concurrence et le potentiel du périmètre à partir de différentes sources d'information
- Analyser le positionnement commercial de l'unité commerciale dans le périmètre
- Décliner sur son périmètre les orientations commerciales définies par l'entreprise
- Analyser les résultats liés à la mise en œuvre des actions commerciales et expliquer les écarts entre les résultats obtenus et les prévisionnels

## Gérer les stocks et les matériels de l'unité commerciale

- Évaluer la conformité des opérations de réception, de stockage, de livraison de produits, et de maintenance des matériels en référence aux procédures en vigueur au sein de l'entreprise
- Définir des actions correctives adaptées en cas d'écart identifié
- Optimiser l'organisation et l'utilisation de l'espace de stockage
- Organiser les inventaires et en analyser les résultats
- Evaluer la pertinence d'un retour fournisseur ou d'un retour client et le négocier

## Organiser le travail et animer une équipe

- Mettre en œuvre un programme d'intégration en direction des nouveaux membres de l'équipe
- Repérer les compétences nécessaires en cas de recrutement
- Evaluer et développer les compétences des collaborateurs
- Répartir les activités à réaliser entre les membres de l'équipe
- Planifier et gérer le temps de travail de chaque membre de l'équipe
- Transmettre des consignes aux membres de l'équipe et contrôler leur mise en œuvre
- Conduire un entretien individuel : entretien annuel d'évaluation, recadrage, ...
- Organiser, préparer et conduire des réunions d'équipe
- Adopter une posture managériale dans ses relations avec l'équipe et ses interlocuteurs
- Mobiliser l'équipe de l'unité commerciale autour des outils de e-commerce et de la stratégie digitale de l'entreprise

## Réaliser l'interface entre l'équipe commerciale, les clients et les différents services de l'entreprise

- Transmettre des informations pertinentes aux différents services et partenaires de l'entreprise sur les activités de l'unité commerciale en respectant l'organisation hiérarchique et fonctionnelle de l'entreprise
- Partager les bonnes pratiques, les contraintes et problématiques rencontrées au sein de l'unité commerciale auprès de collaborateurs issus de différents services et des membres de son équipe
- Traiter les situations relationnelles difficiles et les réclamations complexes avec les clients en respectant le rôle et le positionnement de chacun ainsi que les procédures en vigueur au sein de l'entreprise
- Identifier au sein de l'entreprise les différents services à associer en fonction des actions à conduire

## Compétences associées aux activités (2/2)

### Organiser et prioriser son activité de responsable d'unité commerciale

- Identifier les actions à conduire pour améliorer le fonctionnement de l'unité commerciale et construire des plans d'actions adaptés
- Planifier son activité sur le long terme en fonction du plan d'actions à conduire
- Planifier l'activité en fonction des échéances à respecter
- Adapter son organisation aux aléas et événements nouveaux intervenant dans l'activité de l'unité commerciale afin de répondre au mieux aux besoins des clients et aux priorités de l'entreprise
- Prioriser ses activités en fonction de leur degré d'urgence
- Evaluer la pertinence d'intervenir directement auprès d'un client en relais d'un vendeur en fonction du degré d'autonomie du vendeur et des caractéristiques de la situation (urgence, importance, ...)

### Appliquer et contrôler la mise en œuvre des procédures administratives et de Qualité, Hygiène, Sécurité et d'Environnement

- Contrôler au quotidien le respect de la législation, des procédures et des consignes en vigueur, notamment en matière de qualité, hygiène, santé, sécurité et environnement au sein de l'unité commerciale
- Identifier les non-conformités et mettre en œuvre les actions correctives appropriées
- Expliquer aux membres de l'équipe les enjeux liés à la mise en œuvre des consignes et outils en vigueur en matière de qualité, hygiène, santé, sécurité, environnement
- Repérer les risques professionnels liés à l'exercice des différents métiers au sein de l'unité commerciale et les partager avec le responsable QHSE
- Identifier et mettre en œuvre les actions susceptibles d'améliorer les conditions de travail de l'équipe



## Prérequis

- Métier accessible avec un diplôme de niveau Bac+2 à Master dans le secteur, complété par une expérience confirmée de la négociation et de la vente auprès de clients professionnels.
- Pratique d'une langue étrangère, en particulier l'anglais, requise en fonctions des entreprises.

## Voies d'accès au métier par la certification

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

- CQP Responsable d'unité commerciale en commerces de gros
- BTS (Négociation et Relation Client, Management des Unités Commerciales, Technico-Commercial) (niveau 5)
- BTSA Technico-Commercial spécialité produits alimentaires (niveau 5)
- BUT Techniques de Commercialisation (niveau 5)
- Titre Professionnel Manager d'univers marchand (niveau 5)
- Licences Professionnelles (commercialisation d'équipements et de services industriels, commerce interentreprises, commerce de gros et commerce international, ...) (niveau 6)
- Master marketing / vente, école de commerce (niveau 7)
- Certifications techniques en rapport avec les produits et services commercialisés par l'entreprise (écoles d'ingénieur, BTS, DUT, ...)

## Domaines de compétences

### Savoirs / Connaissances

- Techniques de gestion des stocks et logistiques
- Pro logiciels de Gestion de la Relation Client (CRM), de Gestion intégrée (ERP)
- Outils de recherche et de communication, connectés
- Techniques de gestion du temps, d'animation d'équipe
- Techniques de conduites d'entretiens et de réunions
- Connaissances des fournisseurs, gammes de produits, de services
- Législations et règlementations associées au secteur d'activités de l'entreprise, commerciales
- Règlementations et procédures en matière de qualité, hygiène, sécurité et environnement

## Savoir-faire / Compétences opérationnelles

- Recueillir des informations sur le marché local et sur les résultats des activités commerciales
- Elaborer un budget prévisionnel
- Examiner des indicateurs commerciaux
- Proposer des actions correctives
- Piloter le développement de la clientèle et des relances
- Superviser les opérations, les inventaires, les contrats avec les prestataires
- Contrôler et suivre le niveau de l'état des stocks, de l'entretien des matériels
- Accueillir et intégrer les nouveaux membres de l'équipe
- Organiser le travail au sein de l'équipe
- Réaliser les plannings
- Transmettre les consignes, les savoir-faire
- Analyser les pratiques et les difficultés de l'entreprise
- Traiter en relais de l'équipe des litiges et des réclamations complexes
- Programmer des actions et interventions à conduire au sein de l'unité commerciale
- Suivre des échéances
- Contrôler et mettre en œuvre l'application des procédures QHSE de l'entreprise

## Savoir-être / Compétences comportementales

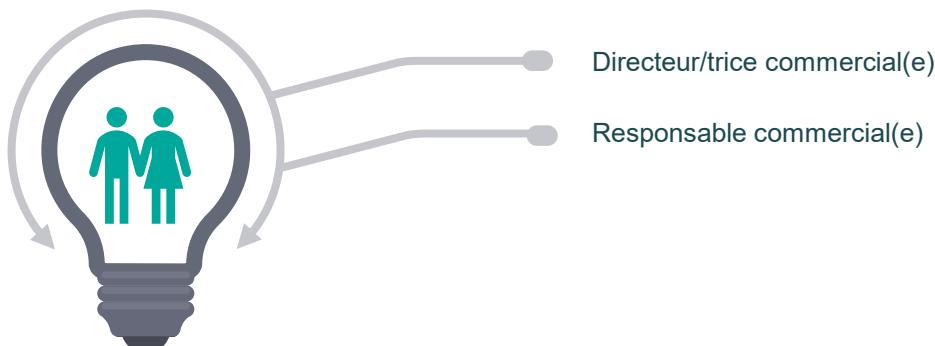
- Négociation
- Sens de l'écoute et de la communication
- Esprit d'initiative
- Gestion du stress
- Autonomie
- Leadership

## Conditions d'exercice du métier

- Le métier s'exerce au sein d'un espace de vente ou d'une agence commerciale pouvant comporter un comptoir, un espace de libre-service, une salle d'exposition, une zone de stockage voire, en fonction des secteurs, un atelier pour la réalisation de prestations techniques (montage, préparation, mise en service, entretien/réparation, ...).
- Le responsable d'unité commerciale est en contact avec de nombreux interlocuteurs. Ses conditions de travail dépendront donc des relations que celui-ci entretient avec ces derniers.

## Possibilités d'évolutions professionnelles

- Évolution possible vers le métier responsable commercial(e), directeur/trice commercial(e), ...



# Évolutions prospectives

## Chiffres clés

### Profils des salariés Cadres commerciaux – dont responsables d'unité commerciale<sup>(1)</sup>

Salariés



~ 24 400

Part des salariées femmes



23 %



Moins de 20 ans : 0,02%

60 ans et plus : 4,7%

### Evolution du métier de Responsable d'unité commerciale



Métier stable

(1) Données Insee - Base Tous Salariés 2023

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



### TRANSITION ECOLOGIQUE

- Montée en compétences pour maîtriser les notions de réglementations QHSE, les évolutions et les faire appliquer.
- Identification d'opportunités et risques commerciaux en lien avec les enjeux de transition écologique sur les produits et solutions commercialisés.
- Sensibilisation et formation des équipes à des pratiques commerciales et logistiques plus durables.
- Adaptation des stratégies merchandising pour mettre en avant les offres éco-responsables.



### TRANSITION NUMÉRIQUE

- Pilotage commercial affiné avec l'essor des outils de gestion de la relation client (CRM) et des progiciels de gestion intégrée (ERP), intensification du reporting et de l'analyse des performances.
- Développement du e-commerce et nécessité de valoriser la stratégie digitale et omnicanale auprès des équipes et clients.



### TRANSITION ÉCONOMIQUE

- Contexte concurrentiel qui entraîne un recentrage des activités commerciales sur le conseil aux clients.
- Développement des compétences en accompagnement du changement et en formation des équipes dans un contexte en évolution.



### TRANSITION SOCIALE

- Renforcement du rôle de manager de proximité pour accompagner la montée en compétences des équipes.
- Évolution des modes de travail avec une collaboration accrue entre équipes commerciales sédentaires et itinérantes.