D1444
RESPONSABLE GRANDS COMPTES

Emploi cadre

Autres emplois décrits

- Key Account Manager

Définition

Le responsable grand compte est chargé de développer, gérer et fidéliser un portefeuille de clients stratégiques à fort enjeu pour l'entreprise.

- Gère et développe un portefeuille de clients grands comptes
- Définit et met en œuvre des plans d'actions commerciaux spécifiques par compte
- Négocie les contrats, conditions commerciales et accords-cadres
- Garantit la croissance durable du chiffre d'affaires et la fidélisation des clients stratégiques
- Assure la satisfaction client et le suivi de la performance (chiffre d'affaires, marge, KPIs)

Accès à l'emploi

Ce métier est accessible avec un diplôme de niveau Bac+3 à Bac+5 dans les domaines de la vente, du management commercial, de la gestion ou du marketing.

Compétences

Savoir-faire

Savoir-faire principaux

Développement économique

- Identifier les opportunités de croissance (upselling, cross-selling, nouveaux projets)
- Assurer le suivi de la performance commerciale et des indicateurs clés
- Gérer les appels d'offres et consultations grands comptes
- Elaborer et piloter des plans de comptes adaptés aux enjeux de chaque client
- Piloter des projets transverses en lien avec les clients clés
- Mettre en place des partenariats stratégiques
- Etablir un climat de confiance avec les clients
- Analyser les tendances du marché pour anticiper les besoins

- Analyser les appels d'offres et évaluer la capacité de l'entreprise à y répondre
- Mettre en œuvre la stratégie commerciale de l'entreprise
- Développer et fidéliser la relation client

Coopération, Organisation et Développement de ses compétences

- Réaliser une veille concurrentielle et sectorielle

Communication, Création, Innovation, Nouvelles technologies

- Représenter l'entreprise lors de réunions, négociations et événements professionnels

Savoir-faire secondaires

Développement économique

- Etablir des rapports de performance
- Négocier des conditions commerciales
- Assurer le suivi de la satisfaction clients
- Faire remonter les besoins clients en interne pour adapter l'offre aux enjeux émergents
- Collaborer avec les équipes internes pour répondre aux demandes clients

Pilotage, Gestion, Cadre réglementaire

- Suivre un contrat, vérifier le respect des clauses contractuelles
- Gérer les réclamations ainsi que les litiges commerciaux

Savoir-être professionnels

- Faire preuve de leadership
- Organiser son travail selon les priorités et les objectifs
- Faire preuve de réactivité
- Etre force de proposition

© Copyright octobre 2026 France Travail - Reproduction et diffusion interdites sans l'accord de France Travail

Savoirs

Domaines d'expertise

- Analyse de la concurrence
- Communication interne et externe
- Evaluation de la performance commerciale
- Gestion d'équipe commerciale
- Gestion de portefeuille clients
- Gestion de la relation client (CRM) Transition numérique
- Stratégie de développement de marché
- Techniques de négociation avancées

Techniques professionnelles

- Techniques commerciales
- Techniques de communication orales, écrites et numériques Transition numérique
- Techniques de gestion du stress

Contextes de travail

Conditions de travail et risques professionnels

- Déplacements professionnels
- En contact avec du public
- Travail en mode projet

Horaires et durée du travail

- Travail en journée
- Travail les week-ends et jours fériés
- Travail selon un rythme irrégulier et des pics d'activité

Publics spécifiques

- Clientèle de professionnels

Statut d'emploi

- Salarié secteur privé (CDI, CDD)

© Copyright octobre 2026 France Travail - Reproduction et diffusion interdites sans l'accord de France Travail

Types de structures

- Entreprises et milieux professionnels

Secteurs d'activité

- Commerce et distribution

© Copyright octobre 2026 France Travail - Reproduction et diffusion interdites sans l'accord de France Travail