



DEFINITION DE FONCTION

ACCOUNT MANAGER

MISSION

- ➔ Contribuer à l'atteinte des résultats économiques du site en fidélisant son (ses) compte (s) clients et en accroissant leur rentabilité, dans le respect du système Qualité du groupe et des engagements Qualité clients.
- ➔ Animer son équipe.

NB : la liste des missions et tâches incluses dans cette définition de fonction n'est pas exhaustive et peut être modifiée en fonction des besoins de l'entreprise

RESPONSABILITÉS PERMANENTES

- ➔ **Dimension économique :**
 - ⋄ Définir le business plan annuel de chaque compte client, établir les prévisions mensuelles et atteindre les objectifs fixés
 - ⋄ Rechercher l'amélioration permanente des résultats de chaque compte client (augmentation du volume, optimisation des coûts et de la marge brute)
 - ⋄ Respecter les Indicateurs Internes de Performance (Key Performance Indicators) qui lui ont été fixés: CA, Marge Brute, ratios de productivité, ...
- ➔ **Dimension commerciale :**
 - ⋄ Créer et développer un partenariat durable avec les clients
 - ⋄ Fixer et mener avec les clients les comités opérationnels et stratégiques, rédiger les comptes rendus de réunion à J+1
 - ⋄ Assurer la qualité de service définie avec le client dans le cadre du système Qualité du groupe
 - ⋄ Contrôler le respect des engagements clients, corriger tous les dysfonctionnements
 - ⋄ Anticiper l'évolution des besoins du client en lui proposant des prestations et services additionnels
 - ⋄ Rédiger, sous la responsabilité de son responsable hiérarchique, les propositions commerciales et les réponses aux Appels d'Offre
 - ⋄ Emettre les factures clients et s'assurer de leurs règlements dans les délais contractuels
- ➔ **Dimension opérationnelle :**
 - ⋄ Compléter et transmettre quotidiennement à son responsable hiérarchique les données de suivi de production (tableaux de bord, comptes d'exploitation)
 - ⋄ Définir les ressources humaines et technologiques nécessaires à la réalisation du service client dans le respect du système Qualité du groupe et des engagements qualité clients
 - ⋄ Mettre en œuvre les modes opérationnels et les outils dans le cadre de nouvelles opérations
- ➔ **Dimension managériale :**
 - ⋄ Animer, informer, former, motiver les membres de ses équipes
 - ⋄ Veiller à leur développement personnel, à l'identification et à l'évolution de leurs compétences
 - ⋄ Développer et mettre en œuvre des outils pour améliorer la réalisation des tâches de ses équipes
 - ⋄ Instaurer un climat social positif



PRINCIPAUX CHALLENGES (Challenges liés à l'environnement économique ou technologique)

Pérenniser la relation client, dans le respect des exigences de Qualité, en développant la rentabilité du compte dans un environnement hautement concurrentiel.



RELATIONS HIERARCHIQUES

→ Reports hiérarchiques :

- ◀ N + 1 : Key Account Director ou Directeur de site
- ◀ N + 2 : Directeur de site, Directeur de Pôle

→ Encadrement :

- ◀ Responsables de plateau / Superviseurs



INDICATEURS DE PERFORMANCE

→ Critères qualitatifs :

- ◀ Qualité de la relation commerciale
- ◀ Optimisation de l'organisation en respectant le système Qualité et la qualité de service
- ◀ Formalisation de la communication avec les clients et les différents services de l'entreprise
- ◀ Qualité du management
- ◀ Développement de l'offre de nouveaux services et prestations

→ Critères quantitatifs :

- ◀ Respect des engagements Qualité définis par les clients (Service Level Agreement, Q.S., ...)
- ◀ Respect des ratios de productivité (D.M.T,.....) et des indicateurs internes de performance (Key Performance Indicators)
- ◀ Respect des budgets et des forecasts
- ◀ Rentabilité de chaque compte client (développement du CA de production, de la Marge Brute et de l'EBIT, optimisation des coûts)



RELATIONS FONCTIONNELLES ET EXTERIEURES

- Clients
- Services supports du site
- Services supports du siège



COMPÉTENCES REQUISES

- ➔ **Savoirs** : Connaissances indispensables à la tenue du poste, acquises en cours de formations initiales ou continues, ou d'une expérience professionnelle équivalente
 - ◀ Excellente culture économique et financière
 - ◀ Parfaite connaissance de l'environnement des centres d'appel
 - ◀ Maîtrise informatique (bureautique et outils de reporting)
 - ◀ Maîtrise de la langue anglaise

- ➔ **Savoir faire** : Compétences acquises par l'expérience professionnelle
 - ◀ Capacité d'élaboration d'un compte d'exploitation
 - ◀ Capacité d'analyse et de synthèse
 - ◀ Capacité de reporting auprès de sa hiérarchie
 - ◀ Capacité à animer son équipe et à accompagner le développement de ses collaborateurs

- ➔ **Savoir être** : Qualités comportementales nécessaires à l'exercice de la fonction
 - ◀ Excellent relationnel
 - ◀ Aisance de communication orale et écrite
 - ◀ Excellent négociateur, capacité à convaincre
 - ◀ Autonomie et sens de l'initiative
 - ◀ Rigueur et sens de l'organisation

DIMENSION DES RESPONSABILITÉS

- ➔ **Chiffres significatifs de la fonction** :

- ➔ **Management** :

- ➔ **Autonomie de décision (totale ou partagée/ préciser les domaines)** :
 - ◀ Partagée avec son responsable hiérarchique dans tous les domaines

CONDITIONS DE TRAVAIL

- ➔ **Moyens mis à disposition** :

- ➔ **Caractéristiques spécifiques de la fonction (mobilité, contraintes...)** :
 - ◀ Disponibilité nécessaire



EVOLUTION DE L'EMPLOI

→ Perspectives d'évolution :

- ◀ Key Account Director
- ◀ Directeur de site

→ Voies d'accès internes :

- ◀ Superviseur
- ◀ Responsable de plateau