

Les métiers cadres de la fonction Commercial, commerce, ventes

- **Présente dans tous les secteurs d'activité, la fonction Commercial, commerce, ventes compte 73 métiers cadres eux-mêmes réunis en 22 grandes familles de métiers.** 19 % des offres d'emploi cadre publiées en 2023 concernent cette fonction.
- **Toutes ces familles de métiers ont profondément évolué, depuis plusieurs années déjà, sous l'influence du numérique.** En effet, celui-ci a créé de nouveaux canaux de distribution et fait évoluer les techniques de vente et l'acte d'achat. Il a également exacerbé la concurrence, obligeant les cadres de cette fonction à une meilleure écoute des clients pour innover et pour mieux les fidéliser.
- **Les problématiques environnementales font naître de nouveaux enjeux.** Par exemple, sur le champ réglementaire, l'obligation pour les grands centres commerciaux d'augmenter la superficie dédiée à la commercialisation de produits en vrac est un des attendus fixé par la loi climat et résilience. Des injonctions portant sur une meilleure gestion des stocks pour moins de déchets sont également de mise. À cela s'ajoute le souhait des consommateurs d'aller vers un commerce éthique et plus responsable. Toutes ces évolutions doivent être de plus en plus intégrées par les cadres de cette fonction.

Périmètre

Dans le secteur privé, les métiers cadres, au nombre de 445, sont répartis en 16 grandes fonctions.

01 - Commercial, commerce, ventes

- 02 - Marketing, stratégie clients et produits
- 03 - Communication, création et culture
- 04 - Direction générale, adjoint de direction
- 05 - Ingénierie, études, R&D
- 06 - Finance, comptabilité et gestion
- 07 - Administratif, organisation et juridique
- 08 - Informatique et systèmes d'information
- 09 - Production industrielle et maintenance
- 10 - Travaux et chantier
- 11 - Ressources humaines et formation
- 12 - Santé, social et médico-social
- 13 - Achats
- 14 - Logistique et transports
- 15 - Qualité et sécurité
- 16 - Process, méthodes et planification

Chacune de ces fonctions réunit plusieurs familles de métiers. Leur nombre est variable d'une fonction à l'autre.

Chacune de ces familles de métiers réunit elle-même un ensemble de métiers entretenant entre eux une certaine proximité de part leur finalité et compétences recherchées. Le nombre de métiers contenus dans une famille de métier varie d'une famille de métiers à l'autre.

Ce document propose une synthèse : éléments de contexte, données marché et attentes des recruteurs en termes de compétences par famille de métiers de la fonction Commercial, commerce, ventes.

Sources

1 Les données liées au contexte et facteurs d'évolution des familles de métiers résultent d'une approche qualitative, mêlant sources documentaires internes et externes, et entretiens réalisés auprès de cadres exerçant ces métiers.

2 Les données marché concernant le poids des offres d'emploi cadre par famille de métiers, leur répartition par région, et par métiers sont issues de l'analyse de la base des offres publiées sur apec.fr en 2023. Il s'agit d'offres émises pour des emplois cadres par des entreprises du secteur privé, hors offres doublons et partenaires. Le traitement est réalisé sur 90 % des offres d'emploi, celles où il a été possible d'identifier le métier.

3 Les données relatives au niveau de responsabilité sont issues de l'enquête annuelle de l'Apec sur la rémunération des cadres, éditions 2021 à 2023. Elle est conduite, chaque année, auprès d'un échantillon de 13 000 cadres du secteur privé.

4 Les données sur les compétences demandées proviennent de l'exploitation de la base des offres d'emploi publiées pour des postes de cadre par des entreprises du privé. Il s'agit des compétences métiers les plus souvent mentionnées par les recruteurs. Ces compétences sont de trois types :

- Les compétences comportementales (également parfois appelées *soft-skills* ou savoir-être). Il s'agit de compétences intrinsèques d'une personne, liées à sa personnalité et son tempérament.

- Les compétences techniques entendues ici comme des compétences caractéristiques du métier. Il peut s'agir, par exemple, de la capacité à manipuler des outils, à opérer des façons de faire, à maîtriser un cadre réglementaire, ou bien encore à atteindre les objectifs inhérents au métier.

- Les compétences transverses sont plus génériques. Ceci concerne par exemple des compétences en gestion de projets, budgétaire ou administrative, etc.

22 familles de métiers à découvrir

■ Glossaire	04
■ Administration des ventes	05
■ Avant-vente et support commercial	07
■ Commerce grands comptes	09
■ Commerce international	11
■ Commerciaux dans la banque	13
■ Commerciaux dans la santé	15
■ Commerciaux dans l'assurance	17
■ Commerciaux dans l'immobilier	19
■ Commerciaux dans l'industrie et le BTP	21
■ Commerciaux dans l'informatique et autres services	23
■ Développement commercial	25
■ Direction commerciale	27
■ Direction d'agence commerciale et de services	29
■ Distribution et points de vente	31
■ Ingénierie d'affaires	33
■ Management commercial	35
■ Management commercial en hôtellerie-restauration-tourisme	37
■ Management de magasin	39
■ Management des ventes	41
■ Relation clients	43
■ Représentation commerciale et promotion des ventes	45
■ Technico-commercial	47

Glossaire

- **Argumentaire de vente** : présentation des caractéristiques, notamment techniques, d'un produit en valorisant ses avantages et ses bénéfices.
- **Beacon** : technologie de microlocalisation permettant de détecter la présence d'une personne possédant un smartphone dans un rayon de 50 m.
- **Blockchain** : registre numérique sécurisé qui offre la possibilité de tracer et de vérifier la provenance des produits tout au long de la chaîne d'approvisionnement.
- **BtoB** : relation/commerce entreprise à entreprise.
- **BtoC** : relation/commerce entreprise à particulier.
- **Centrale d'achats** : organisation pour la sélection des fournisseurs et la négociation des conditions d'achat pour l'ensemble des points de vente d'un groupe ou d'un réseau de distribution.
- **Circuit court** : mode de commercialisation des produits qui implique une vente directe du producteur au consommateur ou une vente indirecte avec un seul intermédiaire.
- **Circuit de distribution** : circuit qui désigne tous les intervenants impliqués dans l'acheminement d'un produit jusqu'au consommateur final.
- **Commerce éthique** : commerce social qui garantit que les producteurs, les distributeurs et leurs salariés travaillent dans le respect des droits de l'homme, des normes fondamentales de l'Organisation Internationale du Travail (OIT) et de critères de protection de l'environnement.
- **DLC/DDM** : date limite de consommation/date de durabilité minimale.
- **Egalim** : loi pour l'équilibre des relations commerciales dans le secteur agricole et alimentaire et une alimentation saine, durable et accessible à tous. Elle a été votée en octobre 2018 suite aux États Généraux de l'Alimentation.
- **Élasticité des prix** : indicateur qui mesure la réaction de la demande (par exemple des consommateurs) face à une variation du prix d'un service ou d'un produit.
- **Étiquette connectée** : étiquette sous forme d'un petit écran digital, souvent géolocalisé, qui permet d'actualiser le prix en temps réel et fournit des informations au réapprovisionnement.
- **Expérience client** : ensemble des perceptions et émotions ressenties par le client tout au long de ses interactions avec l'entreprise (avant, pendant, après l'achat du bien ou du service).
- **Facing** : terme de merchandising caractérisant la présentation des produits dans un magasin, une boutique, une vitrine ou un rayon.
- **Farming** : fidélisation client.
- **GRC** : gestion de la relation client. Ensemble des outils et techniques utilisées pour collecter, traiter et analyser les informations clients.
- **Hunting** : prospection client.
- **Magasin connecté/phygital** : magasin physique intégrant des technologies numériques pour offrir une expérience d'achat immersive.
- **Merchandising** : ensemble des techniques visant la présentation la plus attractive possible pour le client et la plus rentable pour le distributeur.
- **QHSE** : qualité, hygiène, sécurité, environnement.
- **Salesforce** : logiciels de gestion client.
- **SAP** : progiciel de gestion intégré en informatique et management.
- **Yield Management** : dans les transports ou le tourisme, modulation des prix en fonction de la situation d'achat, du moment d'achat, de la catégorie client.
- **Vente additionnelle** : synonyme du terme anglais *cross selling* consistant à proposer des produits supplémentaires à l'achat.
- **Vente augmentée** : vente qui combine l'intelligence humaine et l'intelligence artificielle pour générer des interactions plus pertinentes auprès des acheteurs.
- **Zone de chalandise** : zone géographique d'attraction d'un magasin.

Les métiers de l'administration des ventes

1 Contexte et facteurs d'évolution

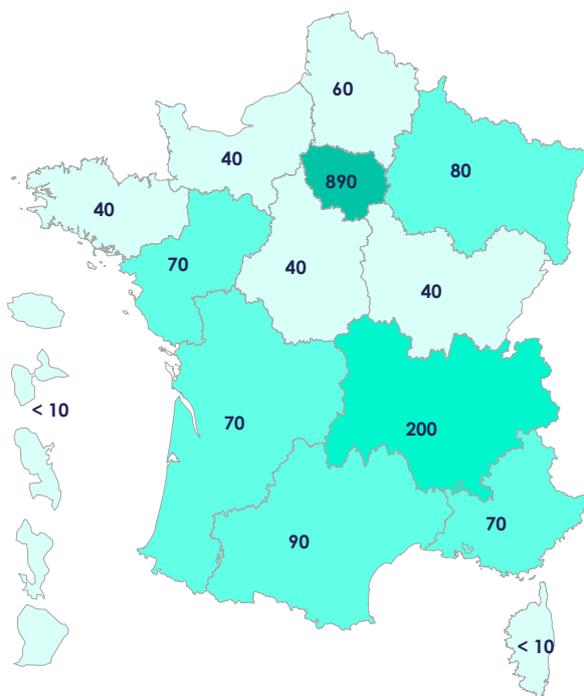
- Les cadres de l'administration des ventes se retrouvent dans une multitude de secteurs d'activité. Leur rôle est d'assurer la gestion des contrats de vente de leur entreprise. Ils mettent leurs compétences au service de la performance commerciale et de la satisfaction client.
- Ils ont vu leur métier évoluer avec le développement d'outils numériques qui leur offrent de nouvelles opportunités de suivi (suivi des ventes, des clients, chatbots etc.).
- Ces cadres ont aussi dû apprendre à gérer une relation commerciale multi-canal (sur site, sur les réseaux sociaux, etc.) et à accompagner le client tout au long du parcours d'achat.

2 1 680 offres d'emploi cadre en 2023

Poids dans la fonction
Commercial, commerce, ventes

2 %

Répartition par région



3 Part des cadres ayant...

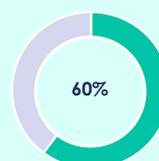
... Une responsabilité hiérarchique



... Une responsabilité budgétaire



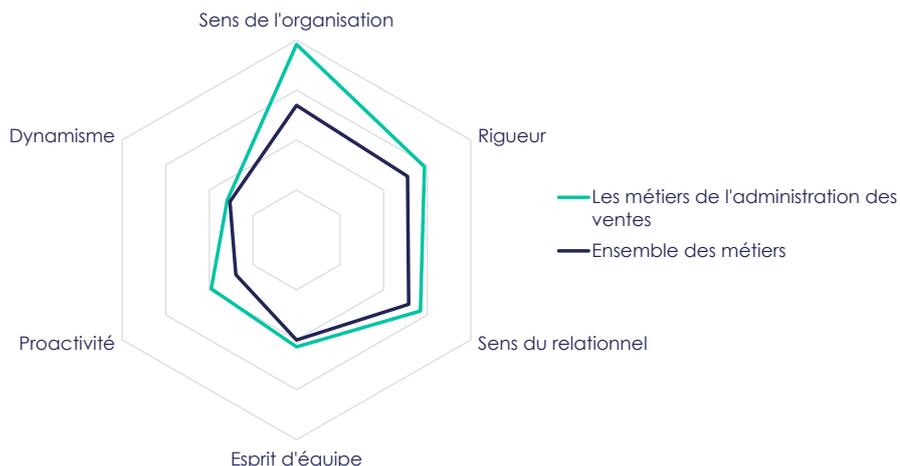
... Des missions à l'international



Source : Apec

4 Compétences les plus attendues des recruteurs

→ Compétences comportementales spécifiques



Note de lecture : Le sens de l'organisation est une compétence attendue pour tous les métiers cadres mais elle est davantage demandée dans les offres d'emploi pour les métiers de l'administration des ventes.

→ Compétences techniques

- Gestion financière et budgétaire, devis, paiement, facturation
- Gestion des stocks, des commandes, des fournisseurs et outils de gestion associés (notamment SAP, Salesforce)
- Gestion de la qualité : bonnes pratiques dans toutes les étapes de la vente
- Suivi clientèle, accompagnement client, relation client
- Gestion des réclamations et des contentieux
- Suivi d'indicateurs et amélioration continue
- Réglementations relatives au commerce, au commerce international, aux contrats, etc.
- Rédaction d'appels d'offres
- Négociation commerciale

→ Compétences transverses

- Anglais professionnel
- Gestion de projets
- Gestion de planning et reporting d'activité
- Microsoft ou Open Office

Liens utiles pour en savoir plus sur cette famille de métiers

La fiche métier

- Gestionnaire administration des ventes

Les salaires des cadres dans 111 familles de métiers - édition 2023

Data Cadres - les chiffres du marché du travail

Les métiers de l'avant-vente et du support commercial

1 Contexte et facteurs d'évolution

- Les cadres de l'avant-vente et du support commercial interviennent en amont de la vente. Ils sont chargés de faire des démonstrations de produits ou de services à de futurs clients. Ils doivent faciliter leur appropriation, mais aussi contribuer à la finalisation des ventes.

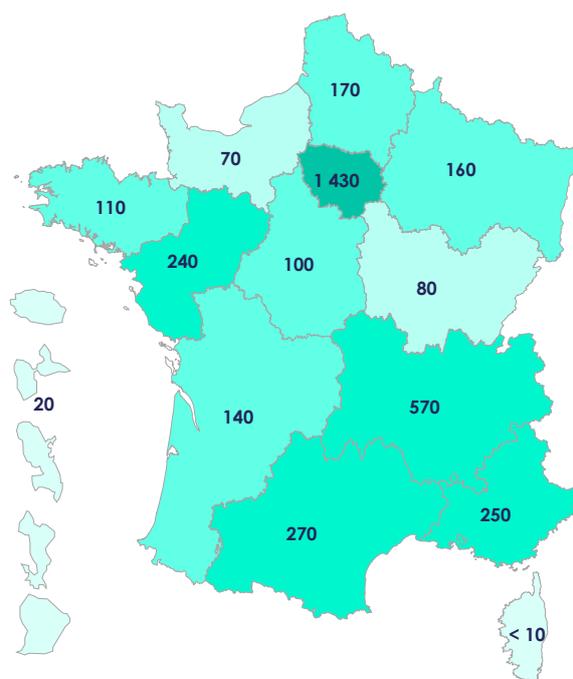
- La révolution numérique a eu un impact sur ces métiers. En effet, par le biais des réseaux sociaux, des avis clients et des notations sur les sites d'achats, le client devient fin connaisseur des produits et services. Afin qu'il n'aille pas à la concurrence et de le convertir en acheteur, le commercial devra lui fournir des informations pertinentes et personnalisées. La vente augmentée qui combine l'intelligence humaine et artificielle peut permettre d'avoir des interactions plus pertinentes entre vendeurs et acheteurs.

2 3 600 offres d'emploi cadre en 2023

Poids dans la fonction
Commercial, commerce, ventes

4 %

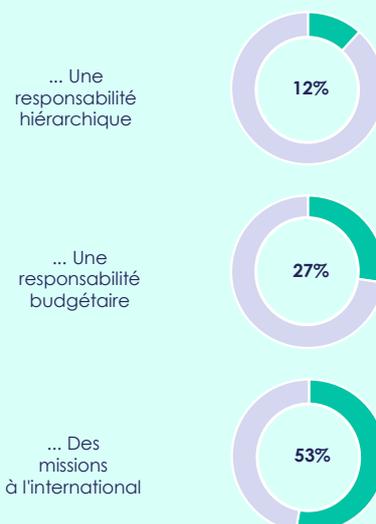
Répartition par région



Répartition par métier



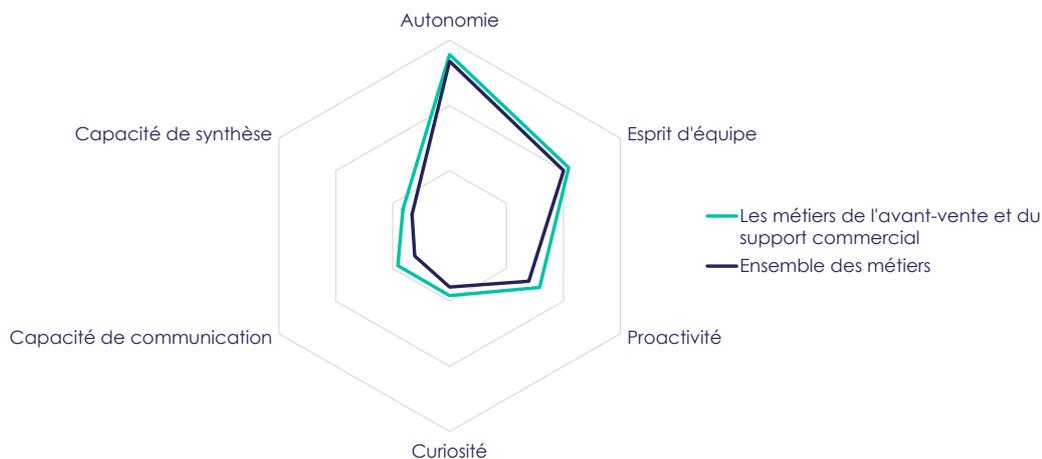
3 Part des cadres ayant...



Source : Apec

4 Compétences les plus attendues des recruteurs

→ Compétences comportementales spécifiques



Note de lecture : La capacité de communication est une compétence attendue pour tous les métiers cadres mais elle est davantage demandée dans les offres d'emploi pour les métiers de l'avant-vente et du support commercial.

→ Compétences techniques

- Chiffrage, devis
- Avant-vente, vente et aide à la vente
- Gestion d'appels d'offres, rédaction cahier des charges, marché public, sous-traitance
- Développement et lancement de produits, usage applicatif des produits, documentations techniques associées
- Étude de marché
- Gestion de la relation client : analyse des besoins, satisfaction client, accompagnement du client, outils CRM etc.
- Prospection et développement commercial, négociation commerciale, action commerciale, animation commerciale, communication commerciale
- Marketing digital
- Réglementations, notamment dans le domaine de la sécurité des produits et services mis à la vente
- Suivi d'indicateurs

→ Compétences transverses

- Gestion de projets
- Gestion de planning et reporting d'activité
- Gestion budgétaire et administrative
- Microsoft ou Open Office

Liens utiles pour en savoir plus sur cette famille de métiers

Les fiches métiers

- Chargé.e d'appels d'offres
- Ingénieur.e avant-vente
- Chargé.e de mission commerciale
- Ingénieur.e support des ventes

Les salaires des cadres dans 111 familles de métiers - édition 2023

Data Cadres - les chiffres du marché du travail

Les métiers du commerce grands comptes

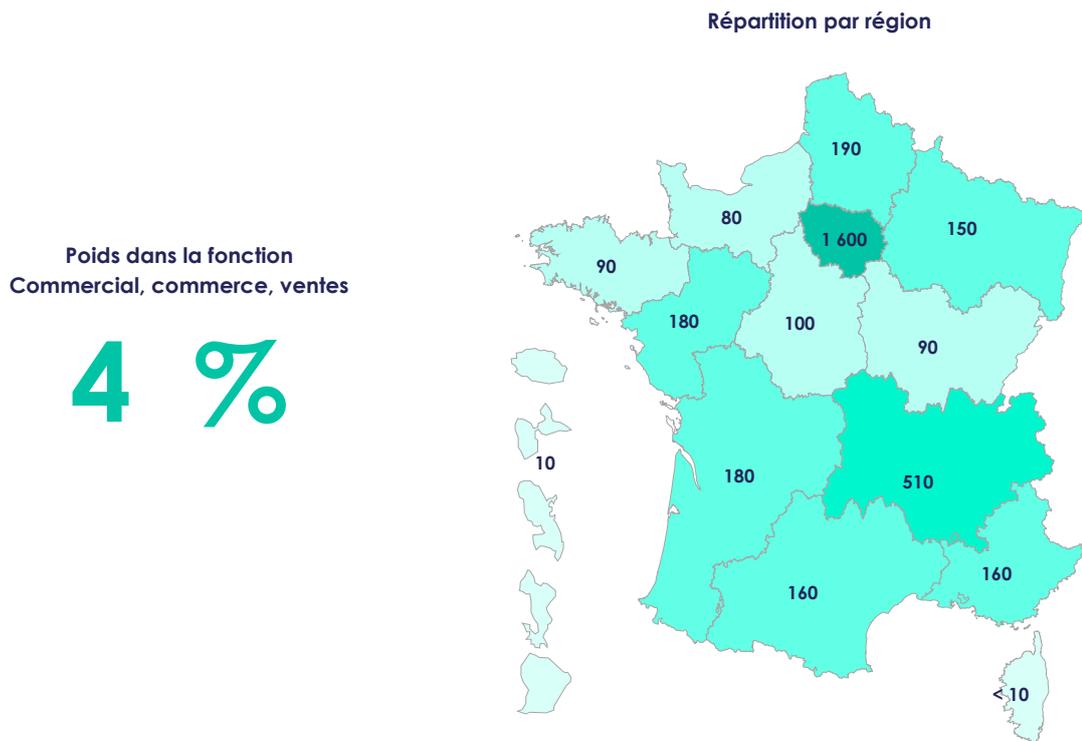
1 Contexte et facteurs d'évolution

- Ces profils sont en charge du portefeuille de clients grands comptes et de comptes clés. Ils doivent à la fois gérer ces comptes en assurant la fidélisation des clients existants, par des activités d'élevage (farming), et les développer en prospectant de nouveaux clients par des activités de chasse (hunting).

- Dans un contexte de profondes mutations technologiques, ils doivent travailler sur une meilleure articulation entre les canaux physiques et digitaux.

- La meilleure connaissance des clients passe par le développement de bases de données CRM (customer relationship management), et d'outils dont l'usage s'est fortement répandu. Ceci est à la fois une opportunité pour la meilleure connaissance des clients et un défi pour parvenir à agréger les données provenant généralement de sources et entités différentes.

2 3 490 offres d'emploi cadre en 2023

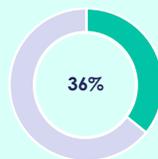


3 Part des cadres ayant...

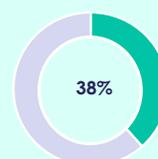
... Une responsabilité hiérarchique



... Une responsabilité budgétaire



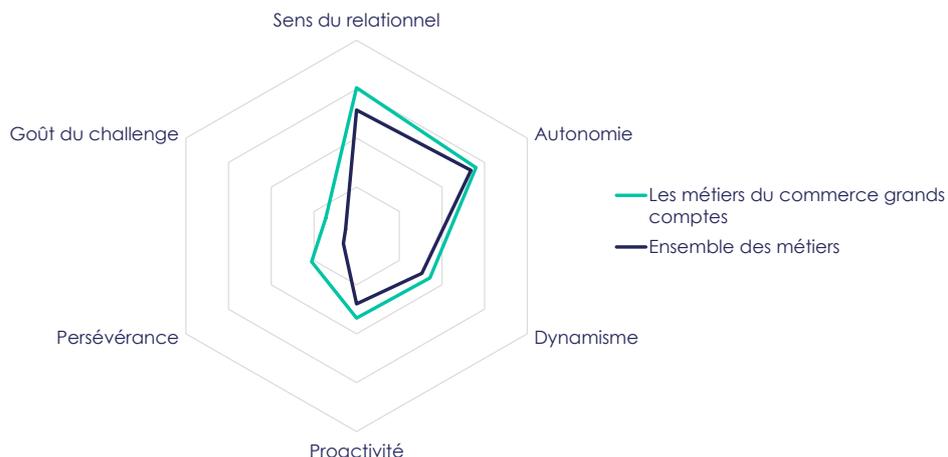
... Des missions à l'international



Source : Apec

4 Compétences les plus attendues des recruteurs

→ Compétences comportementales spécifiques



Note de lecture : La persévérance est une compétence attendue pour tous les métiers cadres mais elle est davantage demandée dans les offres d'emploi pour les métiers du commerce grands comptes.

→ Compétences techniques

- Développement commercial : proposition commerciale, action commerciale, négociation commerciale
- Techniques de prospection commerciale et de fidélisation
- Connaissance marché
- Marketing BtoB
- Relation client : accueil, suivi, accompagnement et satisfaction clients, gestion des réclamations
- Techniques de vente et de merchandising
- Réponse aux appels d'offres, techniques d'élaboration de cahier des charges, chiffrages et devis
- Analyse de vente
- Gestion d'outils CRM

→ Compétences transverses

- Management des personnes
- Anglais professionnel
- Gestion de projets

Liens utiles pour en savoir plus sur cette famille de métiers

La fiche métier

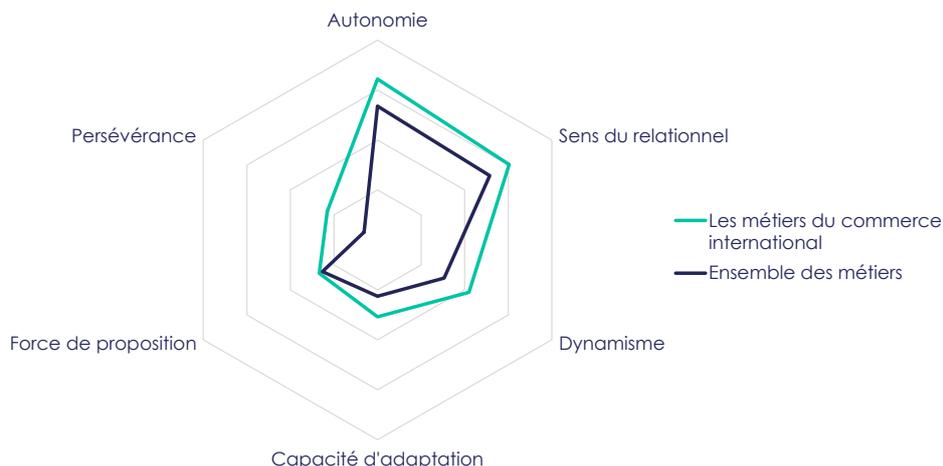
- Key account manager

Les salaires des cadres dans 111 familles de métiers - édition 2023

Data Cadres - les chiffres du marché du travail

4 Compétences les plus attendues des recruteurs

→ Compétences comportementales spécifiques



Note de lecture : La persévérance est une compétence attendue pour tous les métiers cadres mais elle est davantage demandée dans les offres d'emploi pour les métiers du commerce international.

→ Compétences techniques

- Connaissance du produit, de son secteur et de son marché
- Circuits de distribution
- Marketing BtoB
- Droit du commerce international
- Droit du transport, formalités douanières
- Développement commercial à l'import-export
- Techniques de prospection et de fidélisation
- Modes d'élaboration de business plan
- Techniques de vente et de négociation commerciale
- Gestion des commandes

→ Compétences transverses

- Relation client : suivi clientèle, satisfaction clientèle, etc.
- Reporting d'activité
- Gestion de projets
- Anglais professionnel
- Microsoft ou Open Office

Liens utiles pour en savoir plus sur cette famille de métiers

Les fiches métiers

- Commercial.e export
- Directeur.trice export

Les salaires des cadres dans 111 familles de métiers - édition 2023

Data Cadres - les chiffres du marché du travail

Les métiers commerciaux dans la banque

1 Contexte et facteurs d'évolution

- Les cadres commerciaux dans la banque sont confrontés depuis plusieurs années à de profondes mutations de leurs métiers du fait de la digitalisation (autonomisation de certaines tâches, accès dématérialisé du premier niveau d'information) ainsi qu'à l'évolution des comportements des clients (moins de passages en agence, évolution des attentes).

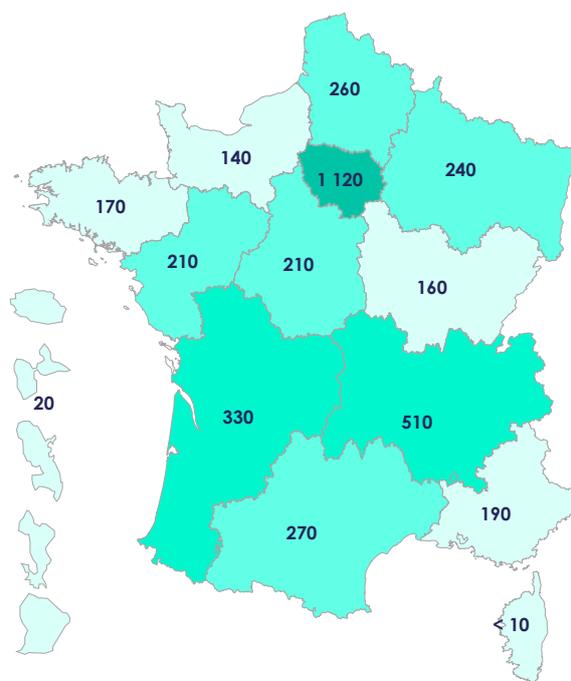
- Ces évolutions ont amené à des adaptations techniques (appropriation des nouveaux outils) et aussi dans la gestion des tâches et la pratique de la relation-client. Elles ont conduit à développer plus d'expertise et à être plus réactif face aux demandes à des clients volatils.

2 3 830 offres d'emploi cadre en 2023

Poids dans la fonction
Commercial, commerce, ventes

4 %

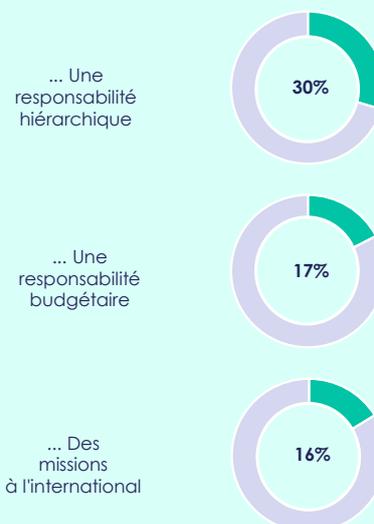
Répartition par région



Répartition par métier



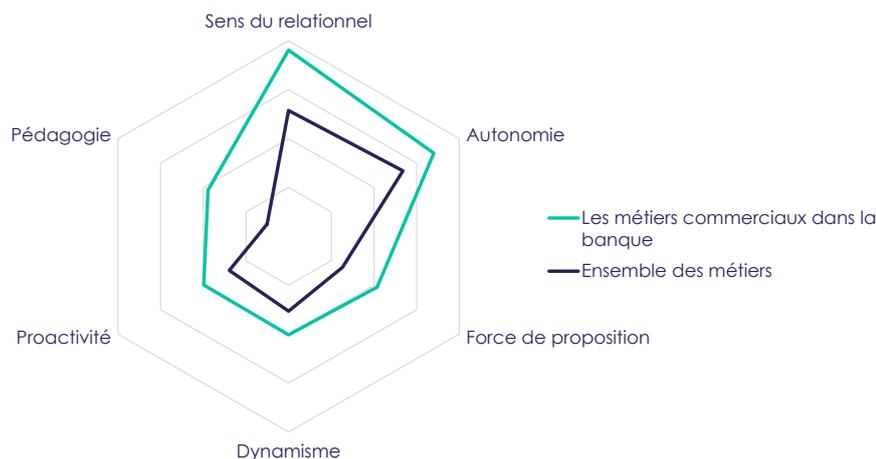
3 Part des cadres ayant...



Source : Apec

4 Compétences les plus attendues des recruteurs

→ Compétences comportementales spécifiques



Note de lecture : Le sens du relationnel est une compétence attendue pour tous les métiers cadres mais elle est davantage demandée dans les offres d'emploi pour les métiers commerciaux dans la banque.

→ Compétences techniques

- Gestion de patrimoine et de fonds d'investissement, gestion financière
- Gestion de portefeuille clients : analyse des besoins clientèle, relation client, suivi clientèle, satisfaction client, fidélisation, etc.
- Développement commercial et techniques commerciales : prospection, négociation, action commerciale, etc.
- Gestion des rendez-vous
- Front Office (opérations)
- Règlementations bancaires et fiscales (AMF), conditions bancaires, etc.
- Conseil bancaire sur les produits financiers et produits d'assurance (prêts immobiliers, souscription en assurances, investissement financier)
- Gestion des risques financiers
- Économie et marchés
- Recherche de financements

→ Compétences transverses

- Management des personnes et animation d'équipes
- Reporting d'activité
- Microsoft ou Open Office

Liens utiles pour en savoir plus sur cette famille de métiers

Les fiches métiers

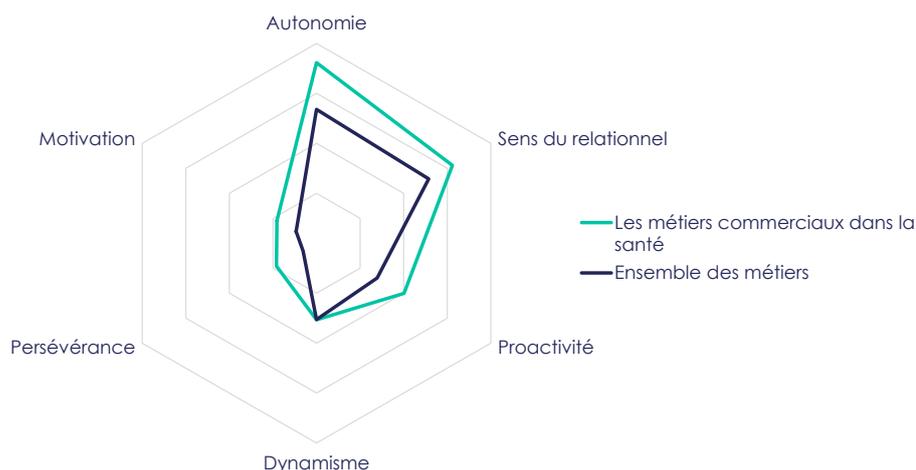
- Conseiller.ère clientèle en banque
- Conseiller.ère en gestion de patrimoine
- Courtier.ère en banque
- Responsable d'agence bancaire

Les salaires des cadres dans 111 familles de métiers - édition 2023

Data Cadres - les chiffres du marché du travail

4 Compétences les plus attendues des recruteurs

→ Compétences comportementales spécifiques



Note de lecture : L'autonomie est une compétence attendue pour tous les métiers cadres mais elle est davantage demandée dans les offres d'emploi pour les métiers commerciaux dans la santé.

→ Compétences techniques

- Développement commercial et techniques commerciales : prospection, négociation, action commerciale, etc.
- Marketing : BtoB, marketing produit, cycle de vente, merchandising, études de marché, etc.
- Relation client et suivi clientèle : analyse des besoins, satisfaction client
- Outils CRM
- Administration des ventes
- Réglementations du secteur médico-social, pharmacopée
- Systèmes d'information médical
- Domaines de spécialité : nutrition, radiologie, médecine vétérinaire, dispositif médical, etc.
- Techniques de constitution d'appel d'offres (cahier des charges, chiffrage)

→ Compétences transverses

- Management des personnes
- Microsoft ou Open Office
- Communication d'entreprise
- Rédaction et analyse de rapports

Liens utiles pour en savoir plus sur cette famille de métiers

Les fiches métiers

- Chargé.e d'affaires dans la santé
- Délégué.e médical.e
- Chef.fe de projets télémédecine
- Délégué.e vétérinaire

Les salaires des cadres dans 111 familles de métiers - édition 2023

Data Cadres - les chiffres du marché du travail

Les métiers commerciaux dans l'assurance

1 Contexte et facteurs d'évolution

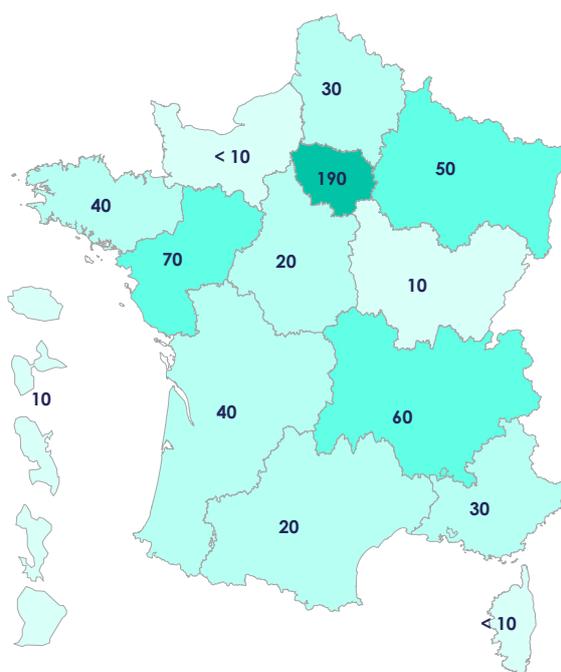
- Dans l'assurance, ces cadres commerciaux ont pour mission de prospecter et d'entretenir un portefeuille de clients, particuliers ou professionnels.
- Ils interviennent dans un univers très concurrentiel pour apporter du conseil, vendre des produits et contrats d'assurance, et accompagner le client dans la souscription et la gestion de sinistres.
- La diversification des produits d'assurance et des modalités de souscription ainsi que les évolutions réglementaires portant sur les conditions de résiliation des contrats, les obligent à s'adapter sans cesse. Les chatbots déployés grâce à l'IA les aident à répondre à certaines demandes clients. Enfin, l'intelligence artificielle leur offre d'autres opportunités : automatisation du processus de sélection des risques lors de la souscription de polices d'assurance, gestion des sinistres, tarification et prestations personnalisées, automatisation des processus métier.

2 580 offres d'emploi cadre en 2023

Poids dans la fonction
Commercial, commerce, ventes

1 %

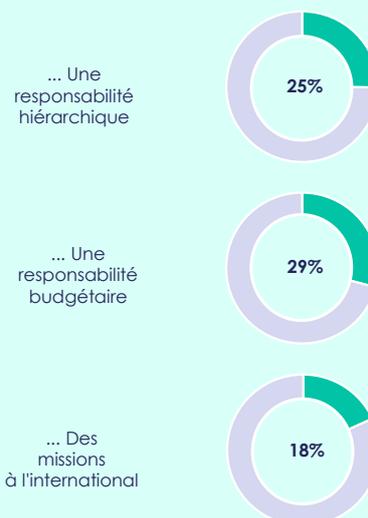
Répartition par région



Répartition par métier



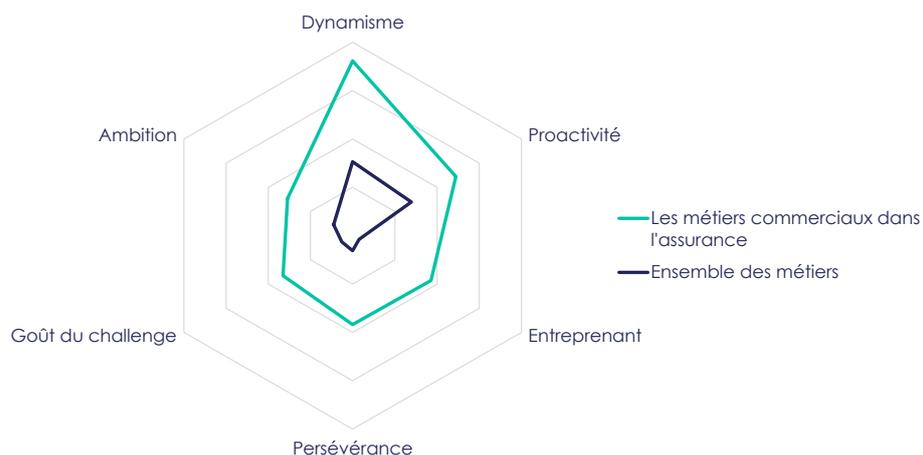
3 Part des cadres ayant...



Source : Apec

4 Compétences les plus attendues des recruteurs

→ Compétences comportementales spécifiques



Note de lecture : Le dynamisme est une compétence attendue pour tous les métiers cadres mais elle est davantage demandée dans les offres d'emploi pour les métiers de l'ingénierie électrique et électronique.

→ Compétences techniques

- Prospection et développement commercial
- Fidélisation et gestion de portefeuilles
- Régimes et contrats de prévoyance
- Souscription en assurances
- Relation client, BtoB, BtoC
- Gestion des sinistres
- Courtage et gestion de réseaux d'apporteurs d'affaires
- Techniques et stratégies commerciales : management commercial, négociation, animation commerciale
- Produits d'assurance : assurance vie, IARD
- Gestion clientèle : accueil, suivi et analyse des besoins

→ Compétences transverses

- Reporting d'activité
- Animation d'équipe
- Microsoft ou Open Office

Liens utiles pour en savoir plus sur cette famille de métiers

Les fiches métiers

- Agent.e général d'assurances
- Commercial.e en assurances
- Conseiller.ère clientèle en assurances
- Courtier.ère en assurances

Les salaires des cadres dans 111 familles de métiers - édition 2023

Data Cadres - les chiffres du marché du travail

Les métiers commerciaux dans l'immobilier

1 Contexte et facteurs d'évolution

- Depuis plusieurs années, les commerciaux dans l'immobilier ont vu leur mission évoluer avec l'apparition de nouvelles réglementations, notamment dans le domaine énergétique.

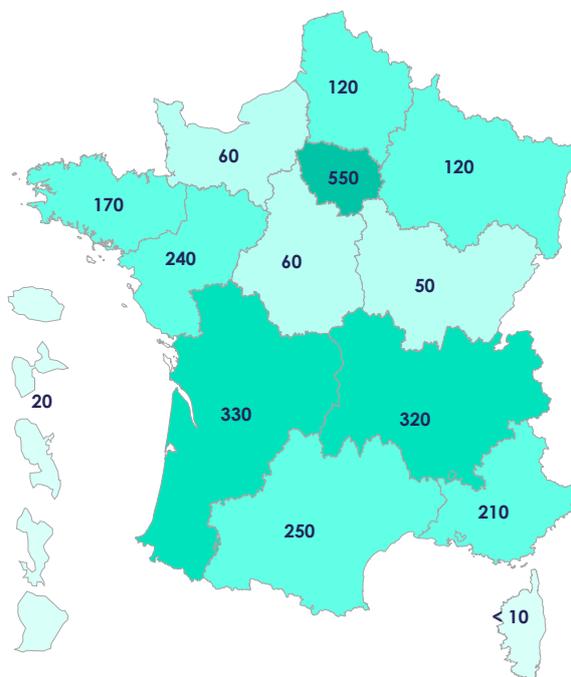
- Ils ont vu aussi leurs pratiques métiers évoluer avec le déploiement de nouveaux outils digitaux au service de l'expérience client : visite virtuelle, chatbots sur les sites immobiliers, etc.

2 2 480 offres d'emploi cadre en 2023

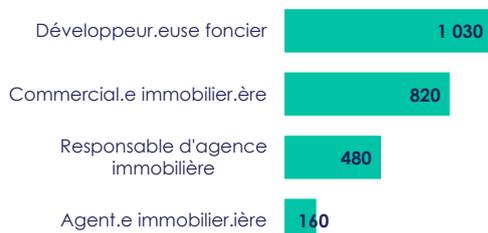
Poids dans la fonction
Commercial, commerce, ventes

2 %

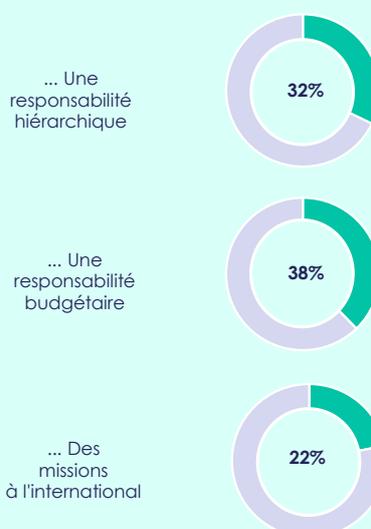
Répartition par région



Répartition par métier



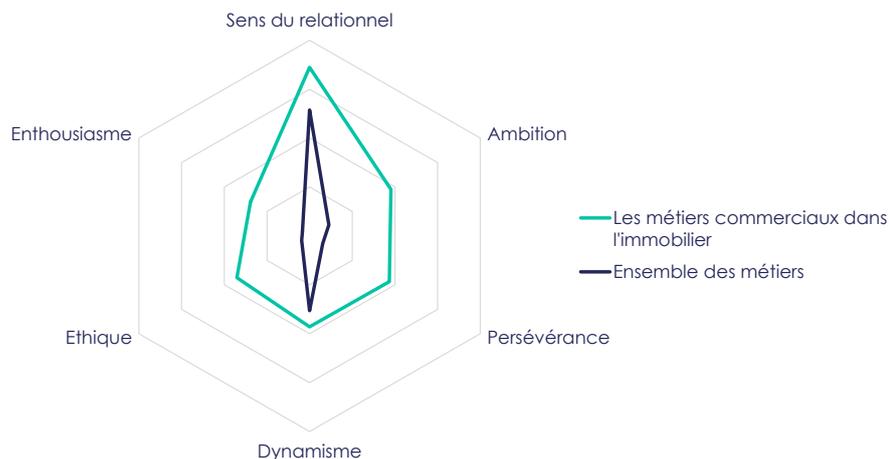
3 Part des cadres ayant...



Source : Apec

4 Compétences les plus attendues des recruteurs

→ Compétences comportementales spécifiques



Note de lecture : La persévérance est une compétence attendue pour tous les métiers cadres mais elle est davantage demandée dans les offres d'emploi pour les métiers commerciaux dans l'immobilier.

→ Compétences techniques

- Promotion immobilière, prospection foncière
- Gestion immobilière : prêts, diffusions d'annonces, baux, locations
- Études de marché, marché de l'immobilier
- Droit immobilier
- Développement commercial, networking
- Techniques commerciales, négociation commerciale
- Analyse des besoins de la clientèle, gestion des rendez-vous, suivi clientèle, satisfaction client
- Règles d'urbanisme : plan local d'urbanisme, règlement national d'urbanisme, plans de sauvegarde et de mise en valeur, etc.
- Études techniques

→ Compétences transverses

- Management commercial
- Management et gestion de projets
- Gestion budgétaire et administrative

Liens utiles pour en savoir plus sur cette famille de métiers

Les fiches métiers

- Agent.e immobilier.ière
- Commercial.e immobilier.ère
- Développeur.euse foncier
- Responsable d'agence immobilière

Les salaires des cadres dans 111 familles de métiers - édition 2023

Data Cadres - les chiffres du marché du travail

Les métiers commerciaux dans l'industrie et le BTP

1 Contexte et facteurs d'évolution

- Les cadres commerciaux de l'industrie et du BTP jouent un rôle clé dans la définition et la mise en place des stratégies de leur entreprise. Chargés du développement des ventes et du portefeuille client de leur entreprise, ils voient leur métier se transformer.

- Les mutations sont en premier lieu liées à l'évolution constante des réglementations dans le secteur d'activité (avec des nouvelles normes sur la sécurité et la qualité des produits, des installations, des processus de fabrication, etc.) ou le cœur de métier.

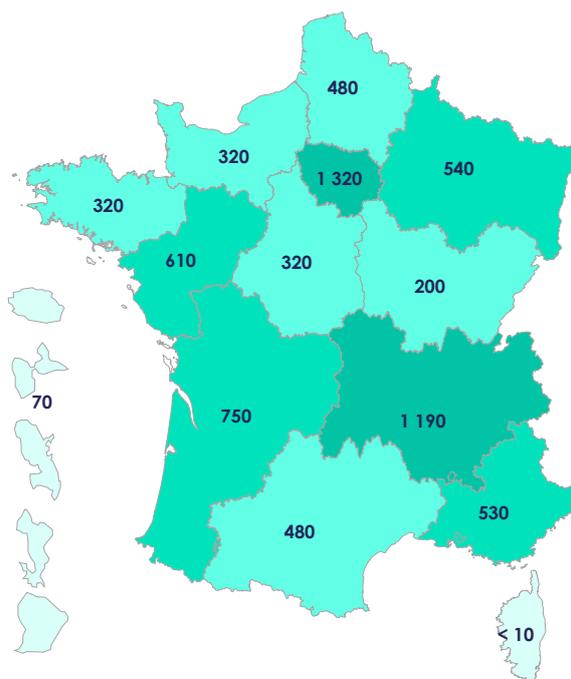
- Ces mutations sont aussi liées au recours plus fréquent à de nouvelles solutions logicielles (suivi de la tenue des objectifs commerciaux, de la clientèle...) laissant plus de temps à la prospection commerciale.

2 7 110 offres d'emploi cadre en 2023

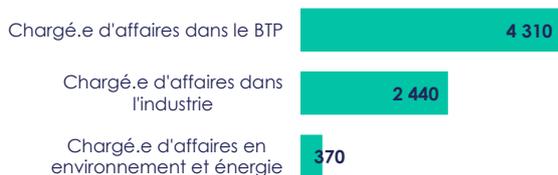
Poids dans la fonction
Commercial, commerce, ventes

7 %

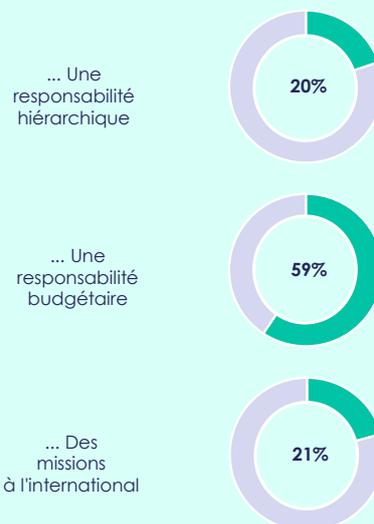
Répartition par région



Répartition par métier



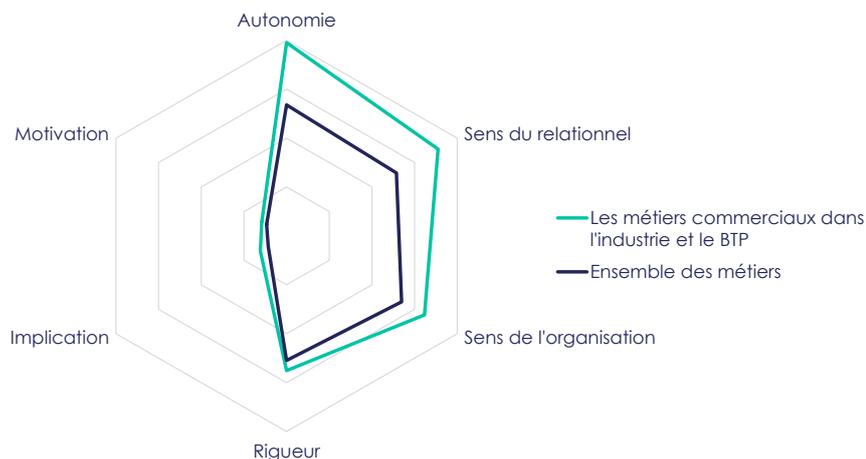
3 Part des cadres ayant...



Source : Apec

4 Compétences les plus attendues des recruteurs

→ Compétences comportementales spécifiques



Note de lecture : Le sens du relationnel est une compétence attendue pour tous les métiers cadres mais elle est davantage demandée dans les offres d'emploi pour les métiers commerciaux dans l'industrie et le BTP.

→ Compétences techniques

- BtoB, prospection et négociation commerciale, développement commercial
- Analyse des besoins clientèle
- Connaissance de son marché et des réglementations afférentes
- Réponse aux appels d'offres, marchés publics et privés, rédaction de cahier des charges
- Rédaction de contrats
- Relation, accompagnement, satisfaction des clients
- Gestion des litiges
- Chiffrages, devis
- Droit des affaires, droit des marchés publics
- Logistique, gestion et partenariat avec des fournisseurs

→ Compétences transverses

- Anglais professionnel
- Management et gestion de projets
- Gestion budgétaire et administrative
- Microsoft ou Open Office

Liens utiles pour en savoir plus sur cette famille de métiers

Les fiches métiers

- Chargé.e d'affaires dans le BTP
- Chargé.e d'affaires en environnement et énergie
- Chargé.e d'affaires dans l'industrie

Les salaires des cadres dans 111 familles de métiers - édition 2023

Data Cadres - les chiffres du marché du travail

Les métiers commerciaux dans l'informatique et autres services

1 Contexte et facteurs d'évolution

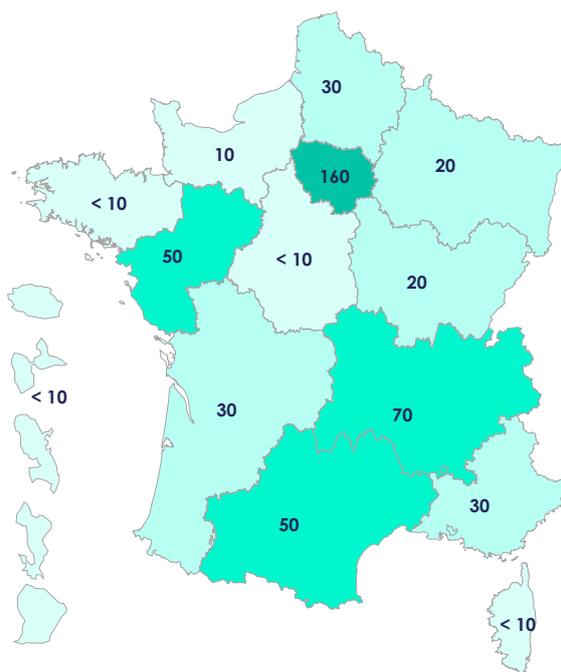
- Ces cadres gèrent et développent des portefeuilles de prospects et de clients sur une zone géographique, un segment de clientèle ou un secteur d'activité. Ils proposent des logiciels, des infrastructures informatiques et/ou prestations de services, avec comme objectifs de réaliser un chiffre d'affaires et des marges bénéficiaires.
- Le secteur de l'informatique est soumis à des évolutions technologiques constantes qui nécessitent une perpétuelle adaptation. Ceci concerne par exemple le Cloud computing, l'intelligence artificielle ou la sécurité informatique. Il s'agit d'autant de solutions pouvant être proposées à leurs clients.
- Les cadres commerciaux de l'informatique doivent faire face à des clients de plus en plus demandeurs de solutions numériques à coûts réduits.

2 490 offres d'emploi cadre en 2023

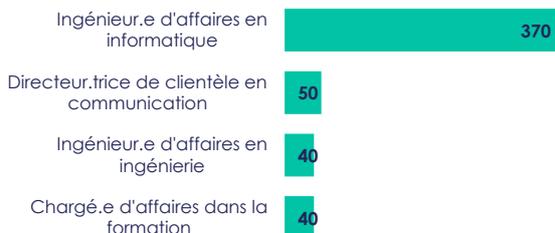
Poids dans la fonction
Commercial, commerce, ventes

1 %

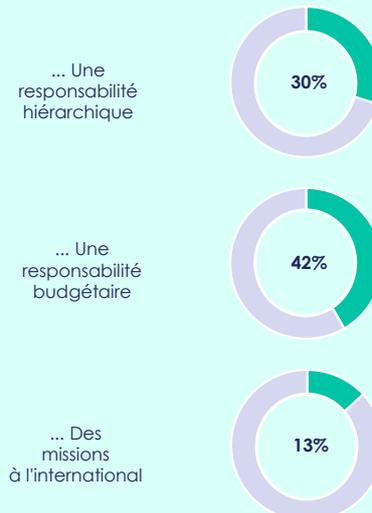
Répartition par région



Répartition par métier



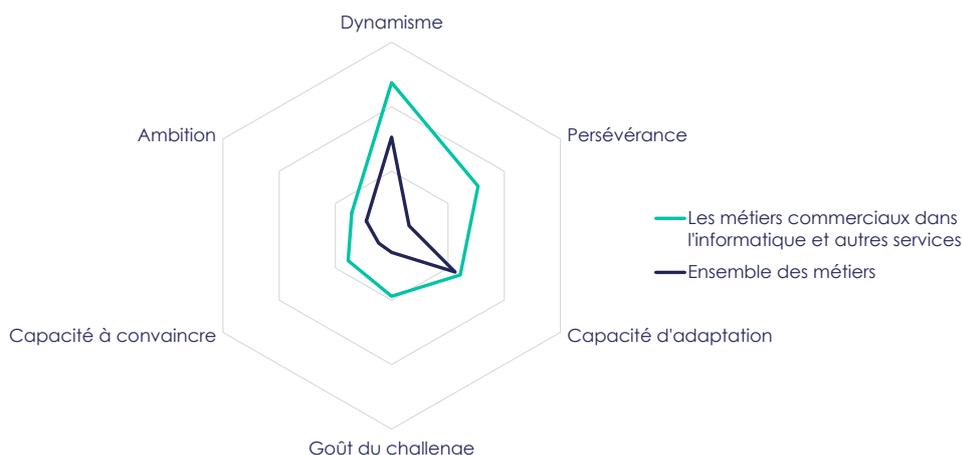
3 Part des cadres ayant...



Source : Apec

4 Compétences les plus attendues des recruteurs

→ Compétences comportementales spécifiques



Note de lecture : La persévérance est une compétence attendue pour tous les métiers cadres mais elle est davantage demandée dans les offres d'emploi pour les métiers commerciaux dans l'informatique et autres services.

→ Compétences techniques

- BtoB, prospection et négociation commerciale, développement commercial
- Analyse des besoins clientèle
- Connaissance de son marché et des réglementations afférentes
- Industrie informatique, systèmes d'information, architectures et environnements techniques, sécurité informatique
- Réponse aux appels d'offres, marchés publics et privés, rédaction de cahier des charges
- Relation, accompagnement, satisfaction des clients, gestion des litiges
- Chiffrages, devis
- Droit des affaires, des contrats et des marchés publics

→ Compétences transverses

- Anglais professionnel
- Management et gestion de projets
- Gestion budgétaire et administrative
- Microsoft ou Open Office

Liens utiles pour en savoir plus sur cette famille de métiers

Les fiches métiers

- Chargé.e d'affaires dans la formation
- Ingénieur.e d'affaires en informatique
- Ingénieur.e d'affaires en ingénierie
- Directeur.trice de clientèle en communication

Les salaires des cadres dans 111 familles de métiers - édition 2023

Data Cadres - les chiffres du marché du travail

Les métiers du développement commercial

1 Contexte et facteurs d'évolution

- Ces cadres sont chargés de définir et de mettre en œuvre une stratégie commerciale de l'entreprise, afin d'assurer sa rentabilité et sa compétitivité. Ceci est d'autant plus important que la concurrence nationale et internationale s'accroît.

- Le développement commercial se joue tant en amont (sur des activités de prospection) qu'en aval (via la fidélisation d'un portefeuille client), le relationnel est tout aussi primordial pour ces métiers que des compétences marketing et commerciales.

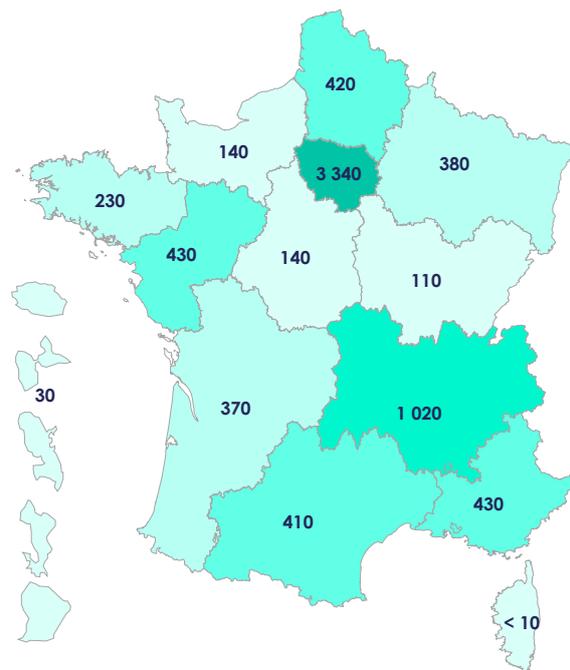
- La nécessité de travailler la marque employeur et l'e-réputation de l'entreprise est également important.

2 7 450 offres d'emploi cadre en 2023

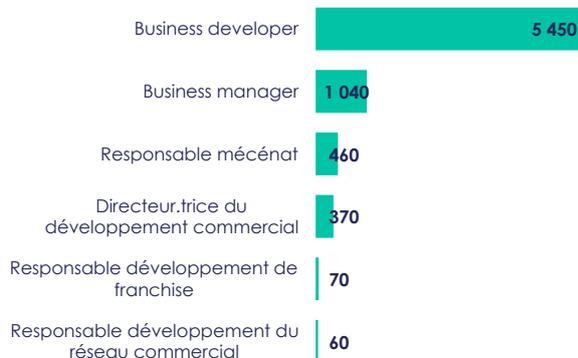
Poids dans la fonction
Commercial, commerce, ventes

7 %

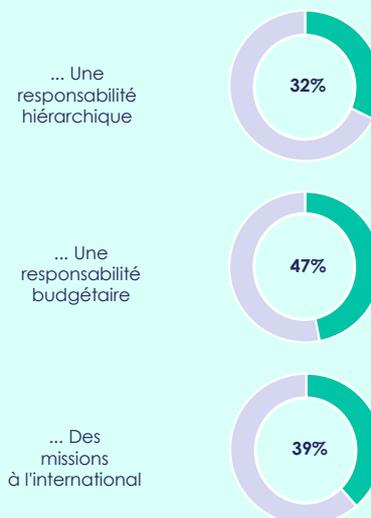
Répartition par région



Répartition par métier



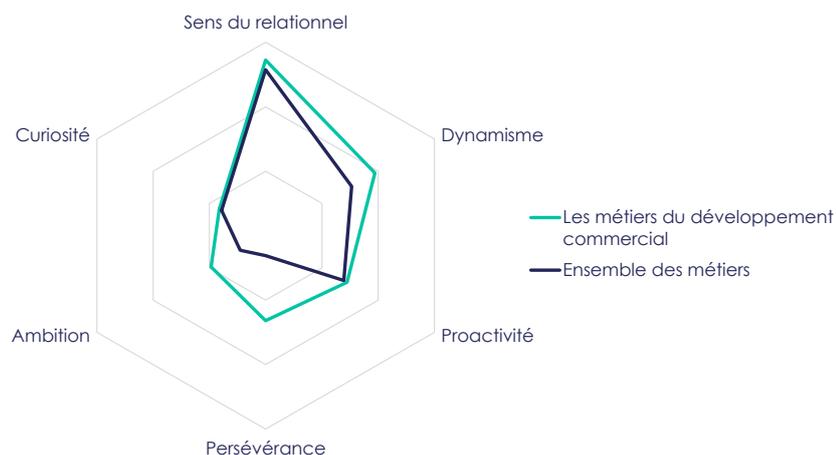
3 Part des cadres ayant...



Source : Apec

4 Compétences les plus attendues des recruteurs

→ Compétences comportementales spécifiques



Note de lecture : La persévérance est une compétence attendue pour tous les métiers cadres mais elle est davantage demandée dans les offres d'emploi pour les métiers du développement commercial.

→ Compétences techniques

- Techniques de prospection et relation client : fidélisation, outils de gestion de la relation client (CRM, GRC)
- Marketing BtoB
- Techniques de négociation
- Intelligence économique, connaissance de son marché, études de marché
- Stratégies commerciales
- Techniques de vente, merchandising, animation commerciale
- Appels d'offres
- Suivi d'indicateurs économiques et commerciaux, statistiques
- Droit des affaires, droit du commerce

→ Compétences transverses

- Anglais professionnel
- Gestion budgétaire et comptable
- Techniques d'animation d'équipe
- Microsoft ou Open Office

Liens utiles pour en savoir plus sur cette famille de métiers

Les fiches métiers

- Business developer
- Directeur.trice du développement commercial
- Responsable développement du réseau commercial
- Business manager
- Responsable développement de franchise
- Responsable mécénat

Les salaires des cadres dans 111 familles de métiers - édition 2023

Data Cadres - les chiffres du marché du travail

Les métiers de la direction commerciale

1 Contexte et facteurs d'évolution

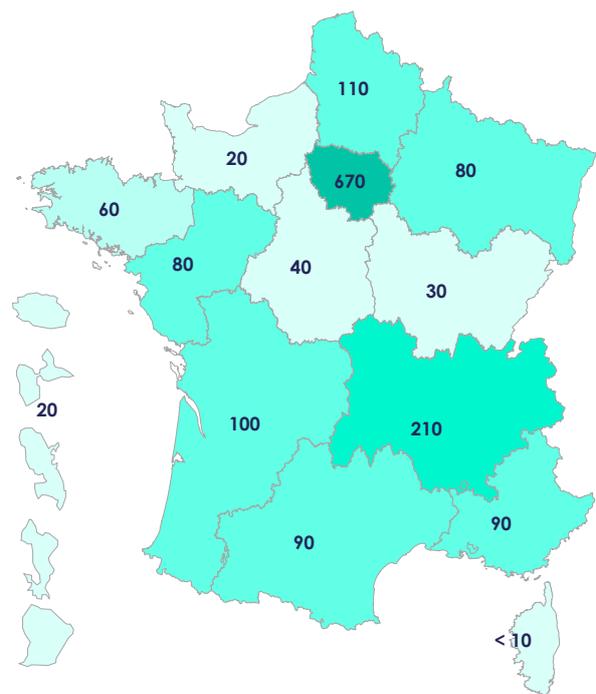
- Les cadres de la direction commerciale ont pour mission de définir, d'animer et de superviser la stratégie commerciale mise en œuvre au sein de leur entreprise, en vue d'accroître les ventes, le chiffre d'affaires et la marge commerciale.
- La transformation numérique a conduit les directeurs commerciaux à impulser de nouvelles dynamiques. Cela se traduit souvent par l'intégration des réseaux sociaux dans les pratiques commerciales afin de promouvoir la notoriété et l'image de l'entreprise, ou lors du lancement d'un nouveau produit. Ils doivent également suivre l'évolution de la réglementation liées aux données commerciales et personnelles telles que la RGPD.
- Enfin, avec le développement du télétravail et du travail hybride entre présentiel et distanciel, les directeurs commerciaux doivent adopter des modes de management, plus souvent à distance et collaboratifs.

2 1 590 offres d'emploi cadre en 2023

Poids dans la fonction
Commercial, commerce, ventes

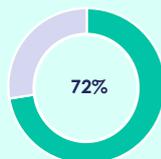
1 %

Répartition par région

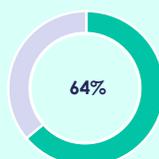


3 Part des cadres ayant...

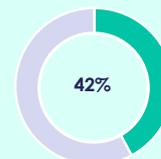
... Une responsabilité hiérarchique



... Une responsabilité budgétaire



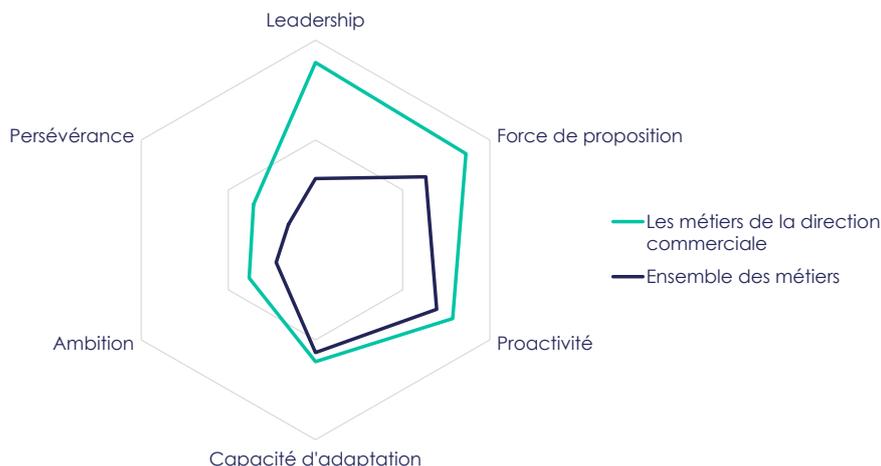
... Des missions à l'international



Source : Apec

4 Compétences les plus attendues des recruteurs

→ Compétences comportementales spécifiques



Note de lecture : Le leadership est une compétence attendue pour tous les métiers cadres mais elle est davantage demandée dans les offres d'emploi pour les métiers de la direction commerciale.

→ Compétences techniques

- Management et développement commercial
- Techniques commerciales : négociation commerciale, animation commerciale, etc.
- Relation client : accompagnement, suivi et fidélisation du client
- Logiciels commerciaux et CRM : Salesforce
- Expérience client et satisfaction
- Indicateurs de suivi et mesure de la performance
- Outils et méthodologies marketing : Inbound marketing, études de marché, benchmarking, etc.
- Statistiques et logiciels analytiques : Power BI, MyAnalytics, etc.
- Droit commercial
- Communication d'entreprise

→ Compétences transverses

- Management des personnes et animation d'équipes
- Microsoft ou Open Office
- Anglais professionnel

Liens utiles pour en savoir plus sur cette famille de métiers

La fiche métier

- Directeur.trice commercial.e

Les salaires des cadres dans 111 familles de métiers - édition 2023

Data Cadres - les chiffres du marché du travail

Les métiers de la direction d'agence commerciale et de services

1 Contexte et facteurs d'évolution

- Les cadres directeurs d'agence ont pour mission le développement commercial de la structure dont ils ont la charge, avec des rencontres de prospects, mais aussi le suivi des bénéficiaires pour les agences qui proposent des services à la personne.

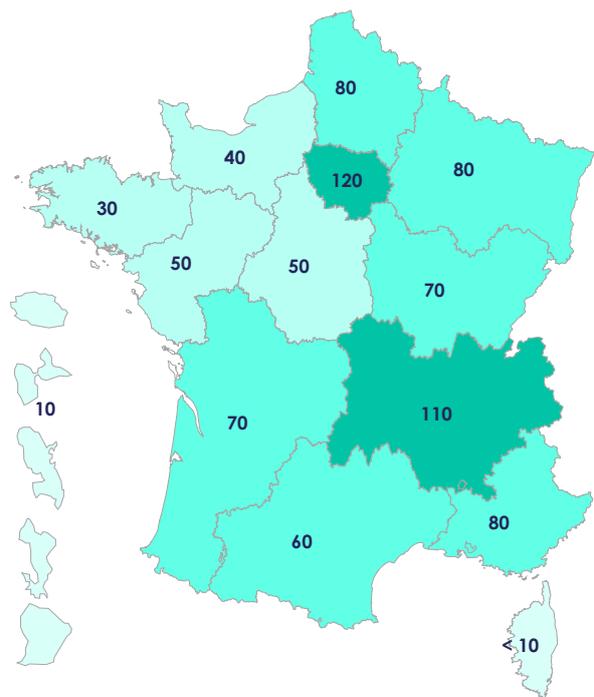
- Leur rôle est essentiel pour maintenir une présence physique et entretenir une relation de proximité avec la clientèle, dans un contexte où les nouveaux outils digitaux ont permis le développement de services à distance.

2 850 offres d'emploi cadre en 2023

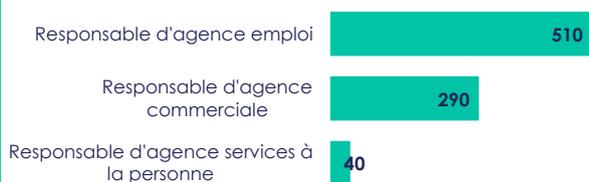
Poids dans la fonction
Commercial, commerce, ventes

1 %

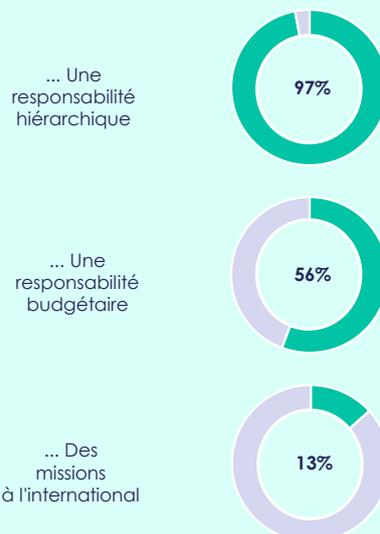
Répartition par région



Répartition par métier



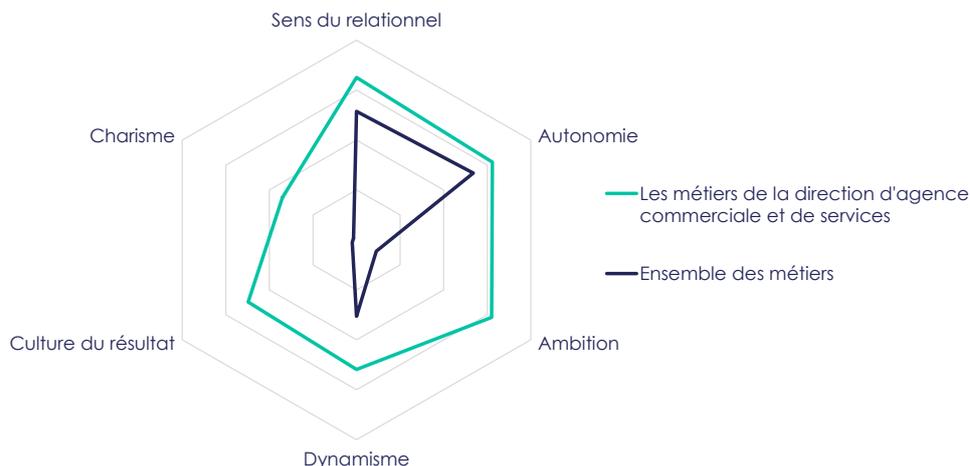
3 Part des cadres ayant...



Source : Apec

4 Compétences les plus attendues des recruteurs

→ Compétences comportementales spécifiques



Note de lecture : La culture du résultat est une compétence attendue pour tous les métiers cadres mais elle est davantage demandée dans les offres d'emploi pour les métiers de la direction d'agence commerciale et de services.

→ Compétences techniques

- Analyse des besoins
- Techniques marketing, BtoB
- Techniques commerciales : techniques de vente, développement commercial, négociation, suivi des transactions, etc.
- Droit commercial
- Suivi d'indicateurs et mesure de la performance
- Relation client (accompagnement, satisfaction, etc.) et outils CRM
- Comptabilité, gestion financière
- Gestion administrative du personnel, processus RH
- Gestion de planning et reporting d'activité

→ Compétences transverses

- Management des personnes
- Microsoft ou Open Office
- Anglais professionnel

Liens utiles pour en savoir plus sur cette famille de métiers

Les fiches métiers

- Responsable d'agence commerciale
- Responsable d'agence services à la personne
- Responsable d'agence emploi

Les salaires des cadres dans 111 familles de métiers - édition 2023

Data Cadres - les chiffres du marché du travail

Les métiers de la distribution et des points de vente

1 Contexte et facteurs d'évolution

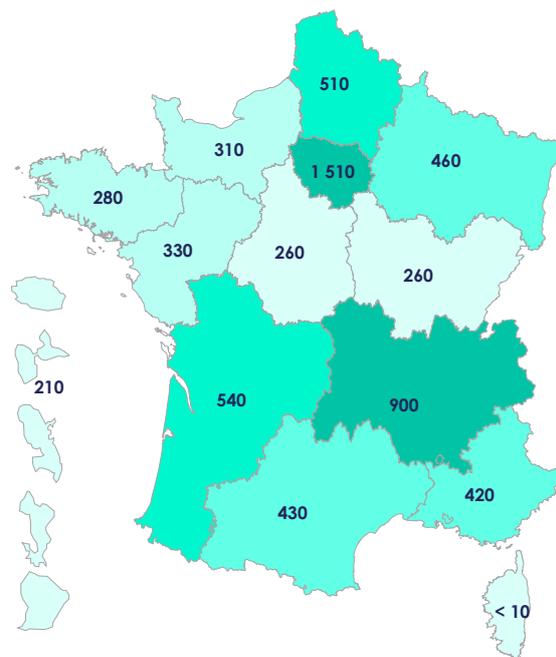
- Les cadres de la distribution et des points de vente voient leurs activités et missions se transformer avec la digitalisation des commerces.
- La concurrence s'intensifie dans un contexte d'hybridation des canaux de distribution rendant nécessaire l'optimisation du cycle de vente et la prise en compte de l'expérience client. L'essor des nouveaux outils digitaux permet d'adapter l'organisation et la gestion des points de vente : la data permet d'analyser et de modéliser les flux de clientèle pour adapter la ressource aux prévisions, les caisses automatiques permettent de délester les files d'attente.
- Ils doivent aussi accompagner leurs équipes dans le développement de ces nouvelles activités avec une posture de coach. Ceci est d'autant plus que le secteur du retail se transforme fortement. Les magasins sont de plus en plus connectés : tablettes, bornes, écrans intelligents, beacons, cabines d'essayage connectées, casques de réalité augmentée. Ils s'équipent d'outils digitaux pour transformer leurs conseillers en vendeurs augmentés et rester compétitifs face à l'essor fulgurant du e-commerce en offrant une nouvelle expérience client.

2 6 420 offres d'emploi cadre en 2023

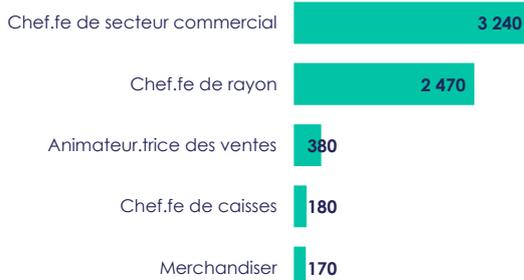
Poids dans la fonction
Commercial, commerce, ventes

7 %

Répartition par région



Répartition par métier

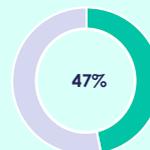


3 Part des cadres ayant...

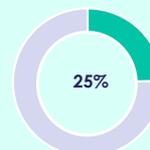
... Une responsabilité hiérarchique



... Une responsabilité budgétaire



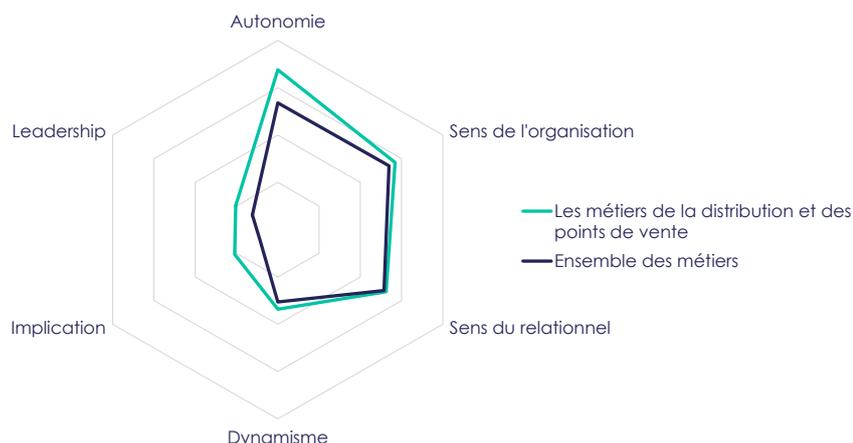
... Des missions à l'international



Source : Apec

4 Compétences les plus attendues des recruteurs

→ Compétences comportementales spécifiques



Note de lecture : L'implication est une compétence attendue pour tous les métiers cadres mais elle est davantage demandée dans les offres d'emploi pour les métiers de la distribution et des points de vente.

→ Compétences techniques

- Gestion de la relation et de l'expérience client (accompagnement, satisfaction, fidélisation du client)
- Méthodes de prospection et développement commercial
- Action commerciale
- Gestion de rayons
- Suivi d'indicateurs et management de la performance
- Techniques de vente, merchandising
- Normes d'hygiène, législation alimentaire
- Normes qualité
- Logistique et gestion des approvisionnements (gestion des stocks, contrôle de flux, traçabilité, etc.)

→ Compétences transverses

- Management des personnes
- Animation d'équipes
- Gestion budgétaire et financière (gestion du budget, encaissement des clients, remboursements, procédures de gestion)
- Reporting
- Gestion de projets

Liens utiles pour en savoir plus sur cette famille de métiers

Les fiches métiers

- Animateur.trice des ventes
- Chef.fe de rayons
- Merchandiser
- Chef.fe de caisses
- Chef.fe de secteur commercial

Les salaires des cadres dans 111 familles de métiers - édition 2023

Data Cadres - les chiffres du marché du travail

Les métiers de l'ingénierie d'affaires

1 Contexte et facteurs d'évolution

- Les cadres de l'ingénierie d'affaires ont pour mission d'analyser les besoins des clients (collectivités locales, associations ou entreprises) et de construire une offre commerciale adaptée. Ils gèrent un portefeuille de clients et sont impliqués dans les activités de prospection.

- Leur poste est de plus en plus spécialisé : en effet, en fonction du type de services ou de produits vendus. Des connaissances pointues concernant ces produits et services et une bonne connaissance de la concurrence et de l'écosystème sont essentielles.

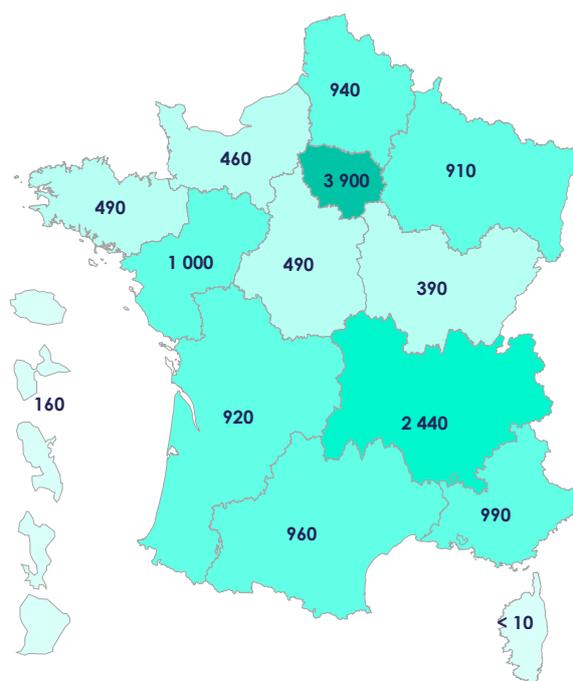
- De plus, ils doivent pouvoir s'adapter aux évolutions rapides des réglementations.

2 14 060 offres d'emploi cadre en 2023

Poids dans la fonction
Commercial, commerce, ventes

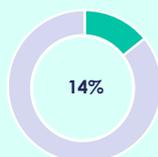
14 %

Répartition par région

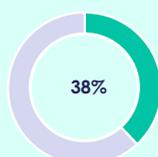


3 Part des cadres ayant...

... Une responsabilité hiérarchique



... Une responsabilité budgétaire



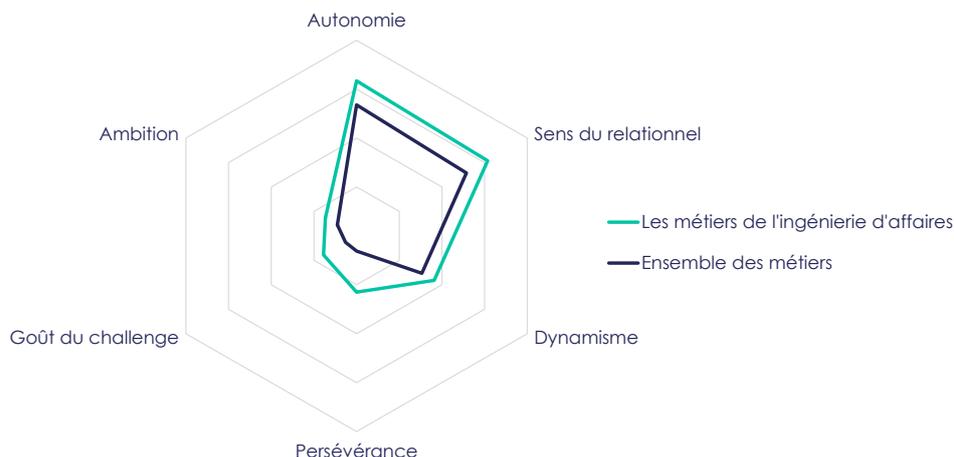
... Des missions à l'international



Source : Apec

4 Compétences les plus attendues des recruteurs

→ Compétences comportementales spécifiques



Note de lecture : La persévérance est une compétence attendue pour tous les métiers cadres mais elle est davantage demandée dans les offres d'emploi pour les métiers de l'ingénierie d'affaires.

→ Compétences techniques

- Techniques de prospection commerciale et de fidélisation
- Méthodes de développement commercial
- Relation client : suivi clientèle, satisfaction clientèle, gestion des réclamations, etc.
- Connaissance marché
- Réponse aux appels d'offres, techniques d'élaboration de cahier des charges
- Analyse de besoin
- Techniques de négociation de contrats
- Montages financiers
- Techniques de chiffrage, devis et facturation

→ Compétences transverses

- Gestion de planning et reporting d'activité
- Anglais technique

Liens utiles pour en savoir plus sur cette famille de métiers

La fiche métier

- Chargé.e d'affaires

Les salaires des cadres dans 111 familles de métiers - édition 2023

Data Cadres - les chiffres du marché du travail

Les métiers du management commercial

1 Contexte et facteurs d'évolution

- Les cadres du management commercial ont pour mission de fédérer leur équipe autour des enjeux stratégiques de l'entreprise en élaborant le déploiement opérationnel et en soutenant leurs collaborateurs dans la réalisation des objectifs qui leur sont fixés. Toutefois leur rôle est plus ou moins élargi selon la taille des services ou entités dont ils ont la charge.

- Au cours des dernières années, un nouveau modèle managérial a émergé, privilégiant un style plus collaboratif que directif : les managers commerciaux se positionnent donc de plus en plus comme des coaches en appui de leur équipe.

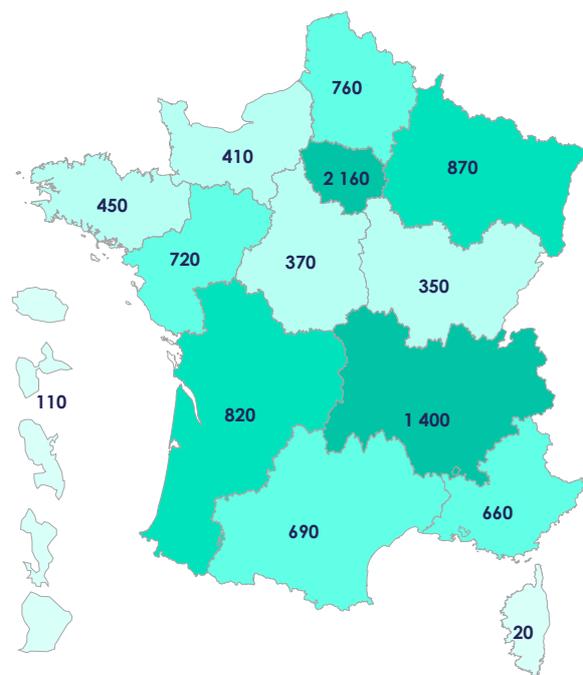
- Les clients étant plus autonomes et plus exigeants, ils doivent désormais avoir la capacité d'apporter un niveau de conseil de plus en plus pointu. Ceci nécessite une véritable expertise du marché et une bonne connaissance des produits et des clients, ainsi que de l'environnement juridique, etc.

2 9 800 offres d'emploi cadre en 2023

Poids dans la fonction
Commercial, commerce, ventes

10 %

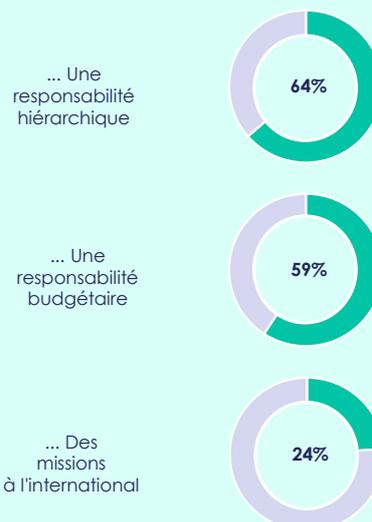
Répartition par région



Répartition par métier



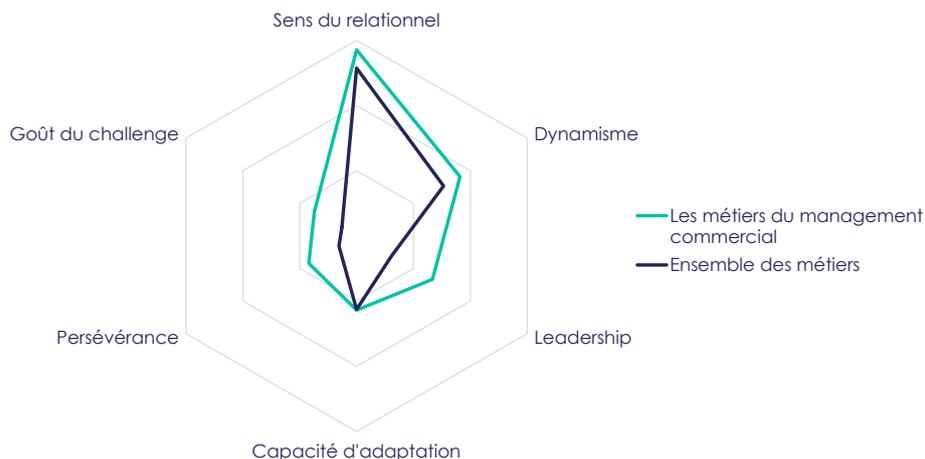
3 Part des cadres ayant...



Source : Apec

4 Compétences les plus attendues des recruteurs

→ Compétences comportementales spécifiques



Note de lecture : Le leadership est une compétence attendue pour tous les métiers cadres mais elle est davantage demandée dans les offres d'emploi pour les métiers du management commercial.

→ Compétences techniques

- Développement commercial, développement du chiffre d'affaires, prospection
- Suivi d'indicateurs et mesure de la performance
- Fonctionnement de centre de profit
- Techniques commerciales : techniques de vente, actions promotionnelle, négociation, etc.
- Gestion de la relation client, outils CRM, satisfaction client
- Approvisionnement et gestion des stocks
- Connaissance des marchés
- Droit du commerce
- Normes qualité et processus HSE

→ Compétences transverses

- Gestion du planning et reporting d'activité
- Gestion budgétaire, administrative et financière
- Microsoft et Open Office
- Anglais professionnel

Liens utiles pour en savoir plus sur cette famille de métiers

Les fiches métiers

- Directeur.trice commercial.e régional.e
- Responsable commercial.e
- Directeur.trice de centre de profit
- Responsable commercial.e régional.e

Les salaires des cadres dans 111 familles de métiers - édition 2023

Data Cadres - les chiffres du marché du travail

Les métiers du management commercial en hôtellerie-restauration-tourisme

1 Contexte et facteurs d'évolution

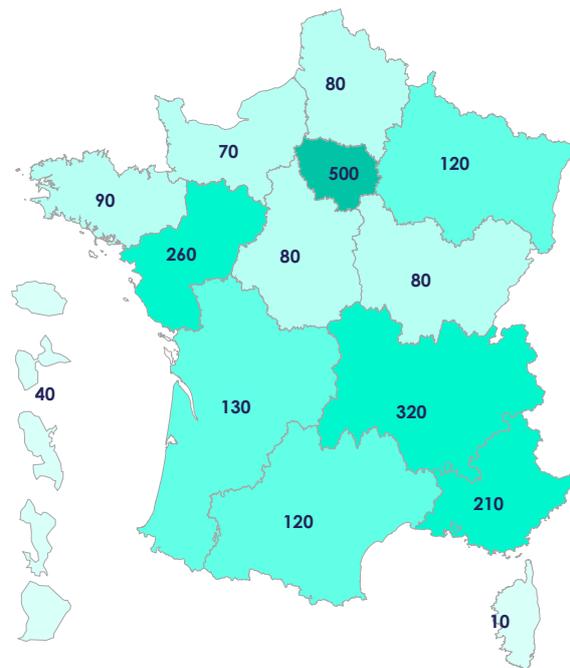
- Ces cadres sont chargés de la promotion de séjours de loisirs et d'affaires, ainsi que de services de restauration. Ils assurent la direction des établissements et des prestations qui y sont associés.
- En matière de gestion de site (hôtel et/ou restaurant), ces professionnels doivent faire face à deux défis récurrents que sont celui du turn-over de leurs ressources et de la saisonnalité de certaines de leurs prestations. Ils s'appuient sur diverses solutions numériques de recueil et traitement de la donnée dans la gestion de l'hospitalité hôtelière ou de restauration (prévisions de remplissage, gestion des revenus, personnalisation client, placement de produits intelligents, etc.).
- Déjà soumis à une concurrence de plus en plus rude, notamment du fait de la multiplication d'offres entre particuliers pour ce qui concerne l'hébergement touristique, ils ont récemment dû faire face à une chute d'activité du fait de la crise liée à l'inflation. Dans ce contexte, ils doivent plus que jamais faire preuve d'un excellent savoir-faire commercial et d'un sens de la relation client irréprochable.

2 2 090 offres d'emploi cadre en 2023

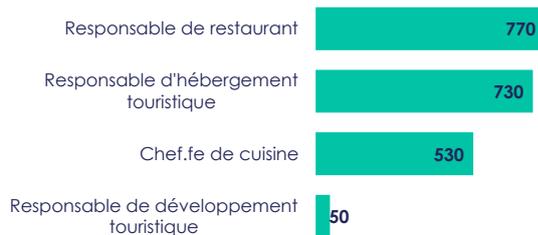
Poids dans la fonction
Commercial, commerce, ventes

2 %

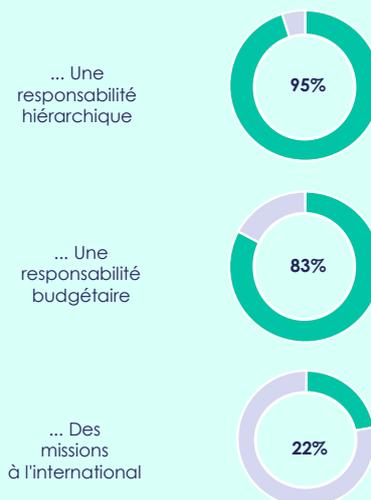
Répartition par région



Répartition par métier



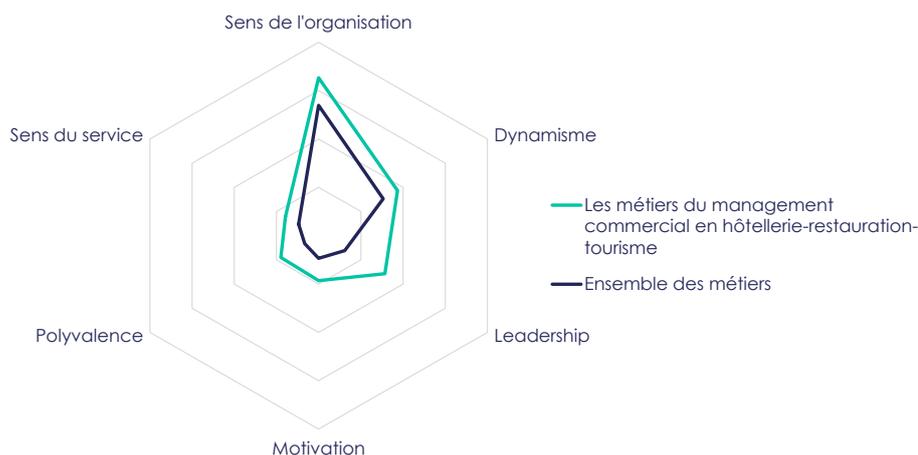
3 Part des cadres ayant...



Source : Apec

4 Compétences les plus attendues des recruteurs

→ Compétences comportementales spécifiques



Note de lecture : Le leadership est une compétence attendue pour tous les métiers cadres mais elle est davantage demandée dans les offres d'emploi pour les métiers du management commercial en hôtellerie-restauration-tourisme.

→ Compétences techniques

- Accueil, accompagnement, satisfaction et fidélisation du client
- Marketing et méthodes de développement commercial
- Gestion des réservations et des plannings (clients et personnels) et logiciels associés
- Règles d'hygiène (nettoyage, propreté et entretien des locaux)
- Règles de sécurité
- Techniques culinaires et législation alimentaire
- Suivi d'indicateurs : taux de fréquentation, etc.
- Gestion des stocks (fournitures, équipements, etc.)
- Gestion RH
- Gestion financière et comptable

→ Compétences transverses

- Management des personnes, organisation du travail
- Gestion administrative
- Anglais et autres langues étrangères

Liens utiles pour en savoir plus sur cette famille de métiers

Les fiches métiers

- Chef.fe de cuisine
- Responsable de développement touristique
- Responsable de restaurant
- Responsable d'hébergement touristique

Les salaires des cadres dans 111 familles de métiers - édition 2023

Data Cadres - les chiffres du marché du travail

Les métiers du management de magasin

1 Contexte et facteurs d'évolution

- À la fois développeurs, managers, gestionnaires et organisateurs, ces cadres accompagnent leurs équipes dans l'atteinte des objectifs.

- Le contexte phygital fait évoluer le rôle du magasin et accorde un rôle central à l'expérience client en magasin, face à une clientèle plus formée et plus exigeante qui recherche en magasin une dimension servicielle que ne procure pas le digital, comme le conseil. Parallèlement, le client devient plus autonome grâce à la mise en place d'automates de caisses et de scannettes.

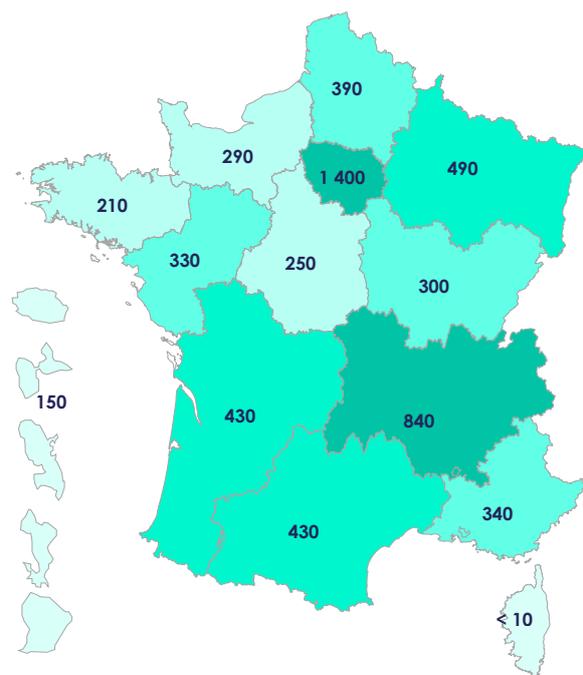
- Au-delà de leur rôle de chef d'orchestre de leur implantation, les managers de magasin doivent disposer d'une appétence pour le coaching et de solides compétences en conduite du changement pour accompagner la montée en compétences de leurs équipes.

2 5 840 offres d'emploi cadre en 2023

Poids dans la fonction
Commercial, commerce, ventes

6 %

Répartition par région



Répartition par métier



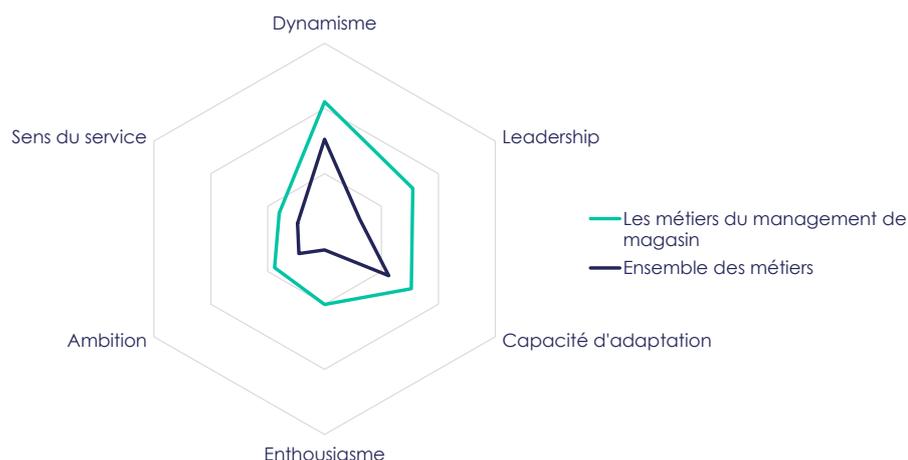
3 Part des cadres ayant...



Source : Apec

4 Compétences les plus attendues des recruteurs

→ Compétences comportementales spécifiques



Note de lecture : Le leadership est une compétence attendue pour tous les métiers cadres mais elle est davantage demandée dans les offres d'emploi pour les métiers du management de magasin.

→ Compétences techniques

- Expérience client et accompagnement du client dans un contexte omnicanal : accueil, conseil, gestion des réclamations
- Relation client : outil de CRM et processus de fidélisation
- Management de la performance : suivi, analyse et reporting des indicateurs clés, chiffre d'affaires, marge commerciale
- Animation commerciale : PLV, évènements, opérations promotionnelles
- Développement commercial
- Techniques de vente et négociation commerciale, gestion commerciale
- Gestion des commandes et des approvisionnements, gestion des fournisseurs
- Techniques de merchandising
- Droit commercial et droit du travail

→ Compétences transverses

- Management des personnes : animation et coordination d'équipes, gestion du personnel
- Gestion de projets
- Gestion administrative et budgétaire
- Gestion de planning
- Microsoft ou Open Office

Liens utiles pour en savoir plus sur cette famille de métiers

Les fiches métiers

- Responsable de magasin
- Retail manager

Les salaires des cadres dans 111 familles de métiers - édition 2023

Data Cadres - les chiffres du marché du travail

Les métiers du management des ventes

1 Contexte et facteurs d'évolution

- Les ventes constituant un indicateur clé de croissance et de vitalité de l'entreprise, les cadres du management des ventes exercent une fonction stratégique en animant le réseau et les forces de vente.

- Aujourd'hui, Internet occupe une place croissante dans les canaux d'achat/vente. Parallèlement, les clients sont plus informés donc plus exigeants mais aussi plus volatils, tandis que la concurrence s'est accrue.

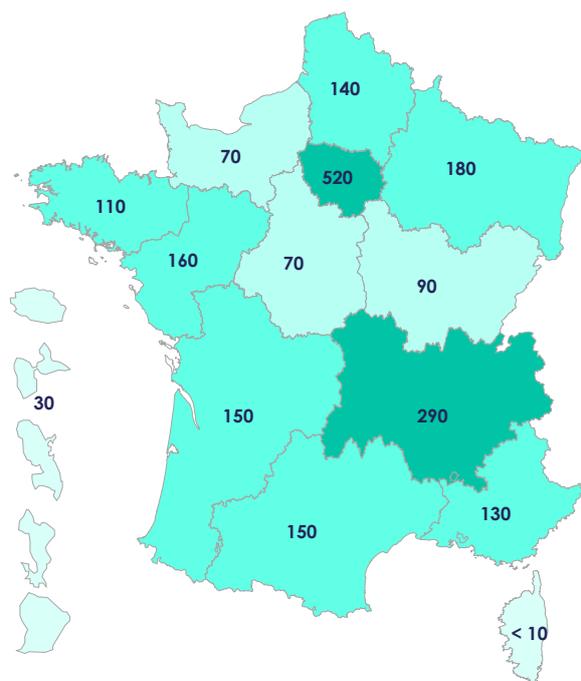
- Ces évolutions appellent une transformation des pratiques et des compétences associées. La culture digitale est incontournable et les managers doivent encore plus développer la posture de coach afin d'accompagner leurs équipes et/ou collaborateurs dans l'atteinte des résultats attendus.

2 2 100 offres d'emploi cadre en 2023

Poids dans la fonction
Commercial, commerce, ventes

2 %

Répartition par région

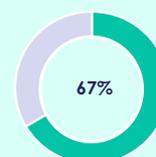


Répartition par métier

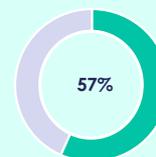


3 Part des cadres ayant...

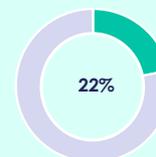
... Une responsabilité hiérarchique



... Une responsabilité budgétaire



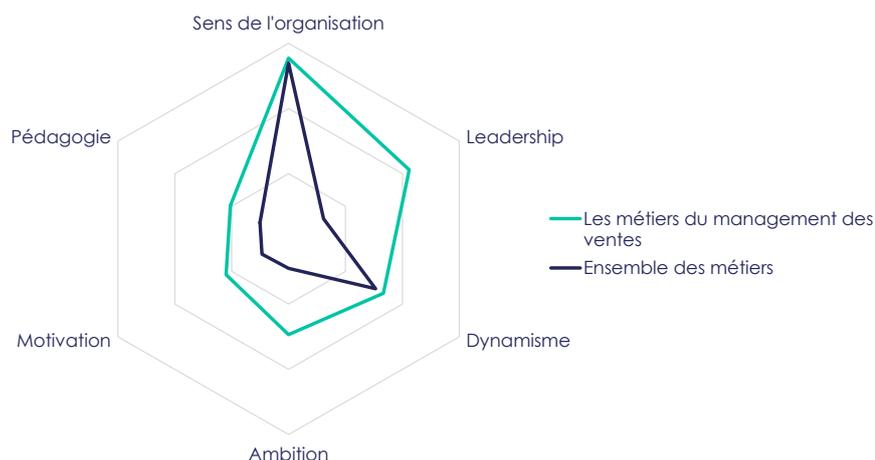
... Des missions à l'international



Source : Apec

4 Compétences les plus attendues des recruteurs

→ Compétences comportementales spécifiques



Note de lecture : Le leadership est une compétence attendue pour tous les métiers cadres mais elle est davantage demandée dans les offres d'emploi pour les métiers du management des ventes.

→ Compétences techniques

- Techniques de vente (produits ou services) et techniques de négociation
- Satisfaction et fidélisation client
- Conseil et accompagnement du client
- Techniques de développement commercial et prospection
- Techniques d'animations et d'actions commerciales
- Gestion budgétaire et comptable
- Outils de CRM
- Administration des ventes
- Processus de conduite du changement

→ Compétences transverses

- Management des personnes et animation d'équipes
- Microsoft ou Open Office
- Gestion de planning
- Culture digitale

Liens utiles pour en savoir plus sur cette famille de métiers

Les fiches métiers

- Chef.fe d'équipe commerciale
- Chef.fe des ventes
- Inspecteur.trice commercial.e
- Manager commercial

Les salaires des cadres dans 111 familles de métiers - édition 2023

Data Cadres - les chiffres du marché du travail

Les métiers de la relation clients

1 Contexte et facteurs d'évolution

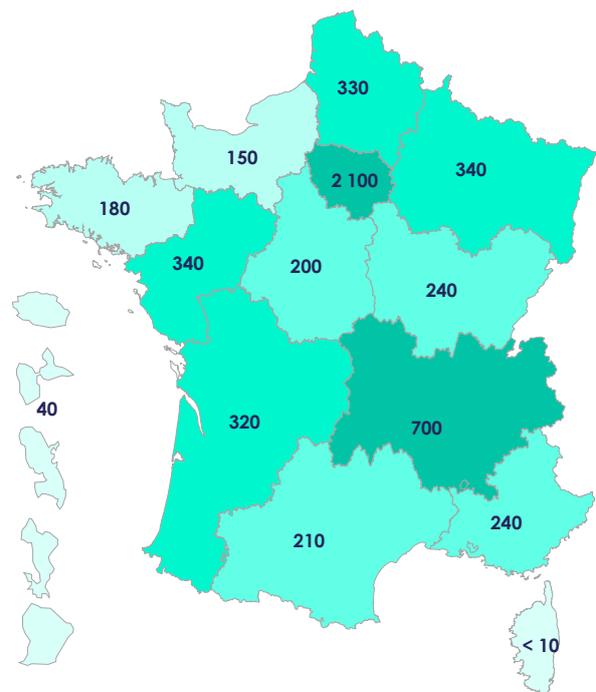
- Les cadres de la relation clients ont trois missions majeures : garantir la satisfaction des clients, les fidéliser au mieux, et opter pour une approche personnalisée des parcours clients.
- Leur rôle est devenu d'autant plus crucial que les clients (en BtoB ou BtoC) se montrent exigeants. De plus en plus informés sur les opportunités offertes par la concurrence, ils sont aussi plus volatils.
- Aussi, le numérique a distendu les relations qu'une entreprise a avec ses clients. Ceci oblige l'entreprise à plus de communication, plus de transparence et de clarté, pour maintenir le lien avec ses consommateurs, ses donneurs d'ordre, etc.

2 5 370 offres d'emploi cadre en 2023

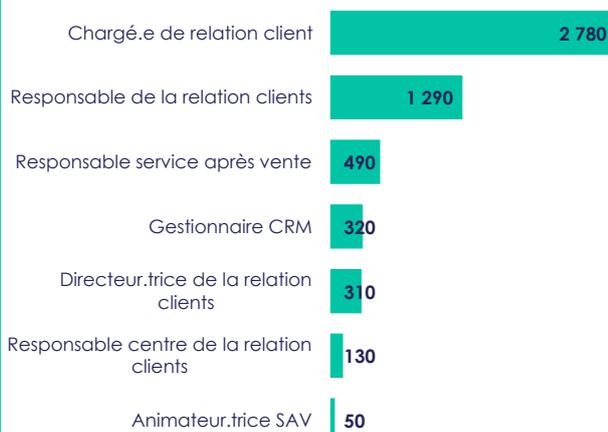
Poids dans la fonction
Commercial, commerce, ventes

6 %

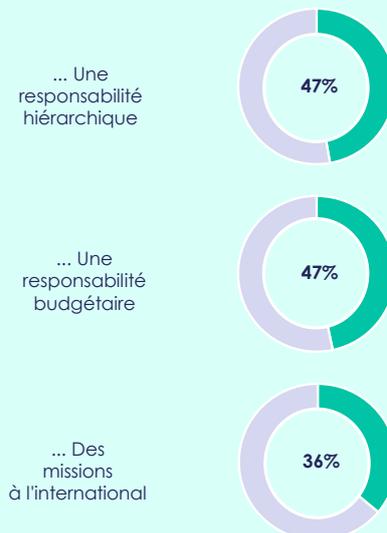
Répartition par région



Répartition par métier



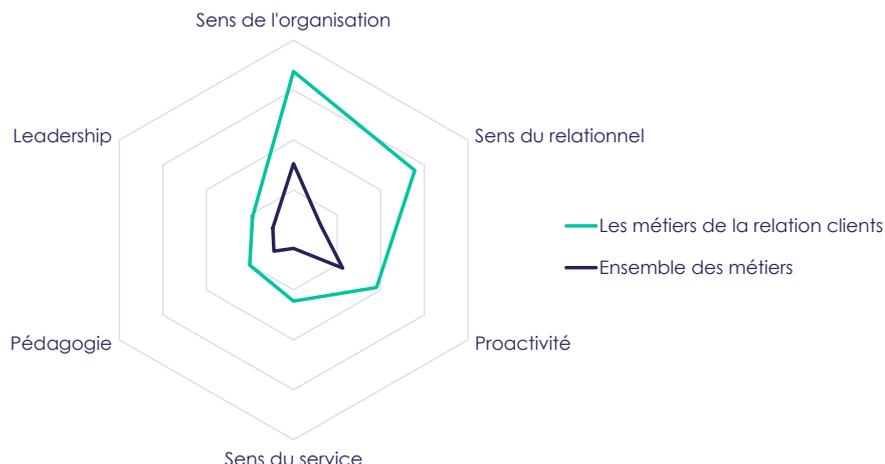
3 Part des cadres ayant...



Source : Apec

4 Compétences les plus attendues des recruteurs

→ Compétences comportementales spécifiques



Note de lecture : Le sens du relationnel est une compétence attendue pour tous les métiers cadres mais elle est davantage demandée dans les offres d'emploi pour les métiers de la relation clients.

→ Compétences techniques

- Gestion de portefeuille clients, techniques de fidélisation
- Techniques, prospection et développement commercial
- Accompagnement du client, aide à la vente, service après-vente
- Logiciels CRM ou GRC (notamment Salesforce)
- Gestion des réclamations et des contentieux
- Analyse d'expérience clients, typologies de parcours client
- Mesure de la satisfaction clients (indicateurs NPS) et management de la qualité
- Mesure de la performance et amélioration continue
- Communication commerciale, campagnes d'emailing, réseaux sociaux, évènements promotionnels, etc.
- SEO et outils de tracking

→ Compétences transverses

- Management et gestion de projets
- Gestion de planning, reporting d'activité
- Management de personnes, animation de réunions, coordination d'équipes
- Gestion budgétaire et administrative
- Microsoft ou Open Office, outils digitaux, réseaux sociaux

Liens utiles pour en savoir plus sur cette famille de métiers

Les fiches métiers

- Animateur.trice SAV
- Directeur.trice de la relation clients
- Responsable centre de la relation clients
- Responsable service après vente
- Chargé.e de relation client
- Gestionnaire CRM
- Responsable de la relation clients

Les salaires des cadres dans 111 familles de métiers - édition 2023

Data Cadres - les chiffres du marché du travail

Les métiers de la représentation commerciale et de la promotion des ventes

1 Contexte et facteurs d'évolution

- Ces cadres jouent un rôle essentiel d'interface entre l'entreprise et sa clientèle. Fins connaisseurs de leur secteur d'activité, leurs talents de communicant leur permettent de promouvoir efficacement l'offre de l'entreprise auprès de prospects et de les convertir en acheteurs. Leurs compétences sont aussi clés pour fidéliser ces derniers.

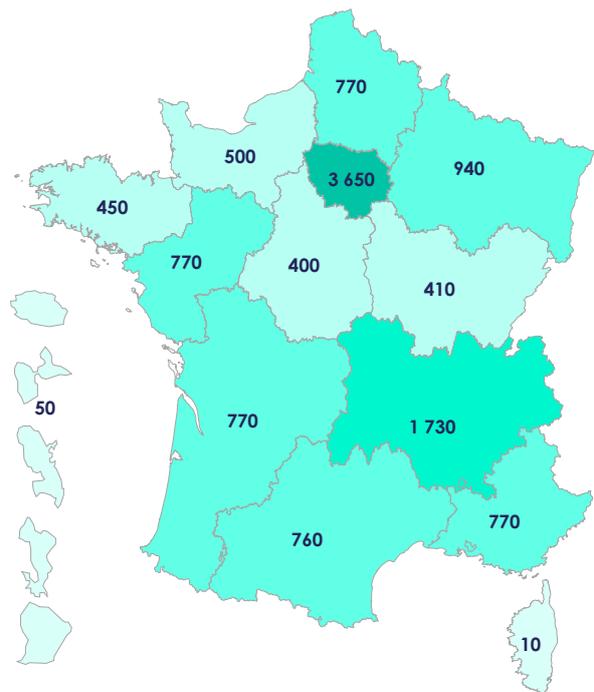
- L'arrivée du big data permet aujourd'hui d'analyser plus finement les habitudes des clients finaux, permettant à ces cadres de disposer de clés importantes concernant la stratégie promotionnelle à adopter.

2 11 980 offres d'emploi cadre en 2023

Poids dans la fonction
Commercial, commerce, ventes

12 %

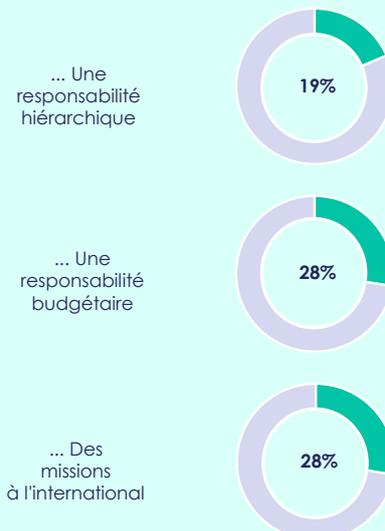
Répartition par région



Répartition par métier



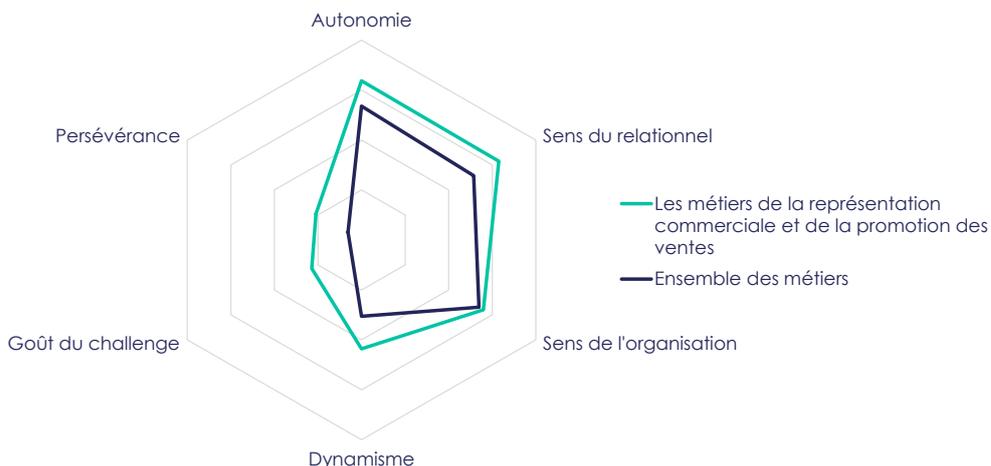
3 Part des cadres ayant...



Source : Apec

4 Compétences les plus attendues des recruteurs

→ Compétences comportementales spécifiques



Note de lecture : La persévérance est une compétence attendue pour tous les métiers cadres mais elle est davantage demandée dans les offres d'emploi pour les métiers de la représentation commerciale et de la promotion des ventes.

→ Compétences techniques

- Techniques de prospection
- Marketing BtoB
- Connaissance de son produit et de son marché
- Techniques de vente et techniques commerciales, merchandising, promotions
- Relation client : Accompagnement et suivi du client, fidélisation, outils de gestion de la relation client (CRM, GRC)
- Actions commerciales : animations commerciales, démonstration produit
- Devis, contrats de vente, facturation
- Gestion des réclamations
- Suivi d'indicateurs, analyse statistique

→ Compétences transverses

- Techniques d'animation d'équipe
- Gestion de planning, des rendez-vous et reporting d'activité
- Outils digitaux, réseaux sociaux
- Microsoft ou Open Office

Liens utiles pour en savoir plus sur cette famille de métiers

Les fiches métiers

- Assistant.e commercial.e
- Commercial.e
- Consultant.e commercial.e
- Promoteur.trice des ventes

Les salaires des cadres dans 111 familles de métiers - édition 2023

Data Cadres - les chiffres du marché du travail

Les métiers du technico-commercial

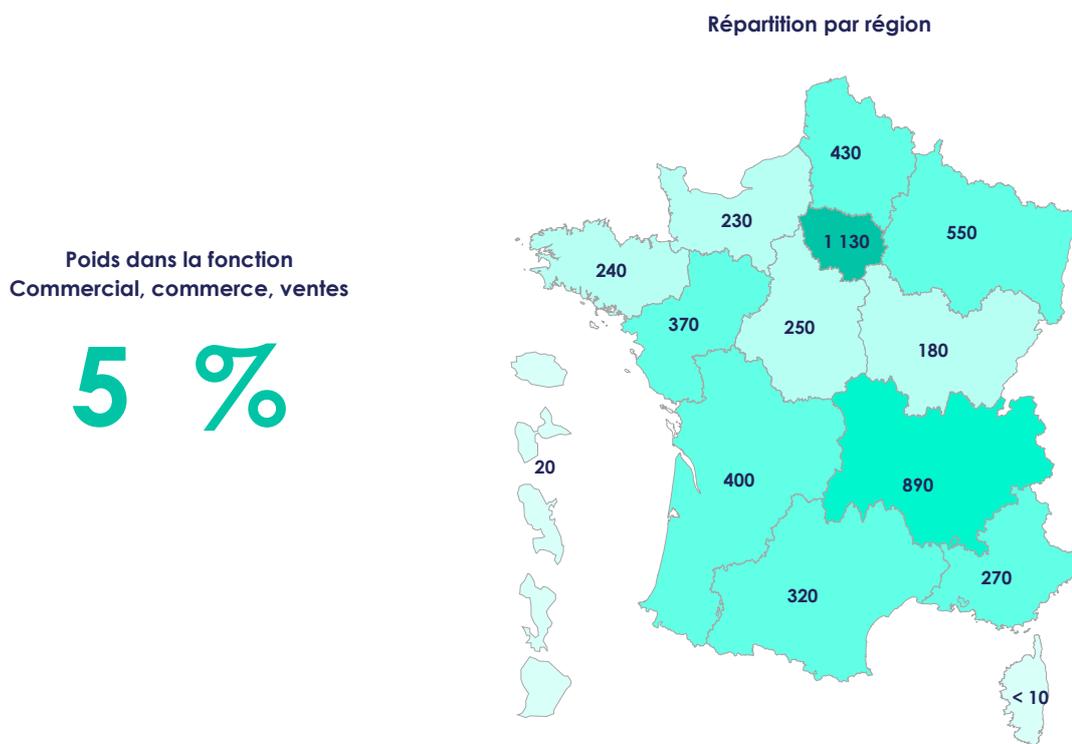
1 Contexte et facteurs d'évolution

- Excellents commerciaux et ayant la parfaite maîtrise des produits qu'ils ont à vendre, les technico-commerciaux évoluent dans un univers très concurrentiel et en pleine mutation.

- En effet, ils ont désormais comme mission de mettre en action un marketing ciblé, au regard des outils digitaux qui assurent à leur entreprise une meilleure compréhension des comportements et attendus clients. L'intelligence artificielle s'avère un puissant allié pour mieux connaître et répondre à leurs clients.

- Les technico-commerciaux sont aussi tenus de donner une parfaite image de leur entreprise et un service de qualité, étant en contact direct avec les prospects et les clients. Ceci est d'autant plus nécessaire que les clients recherchent eux-mêmes de l'information sur les meilleures offres possibles.

2 5 260 offres d'emploi cadre en 2023

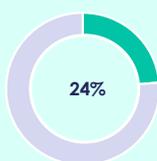


3 Part des cadres ayant...

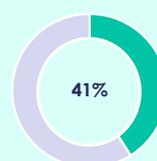
... Une responsabilité hiérarchique



... Une responsabilité budgétaire



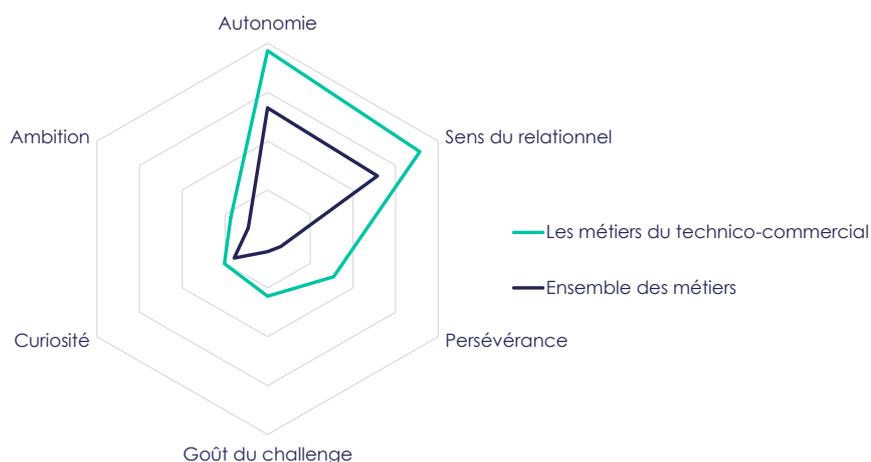
... Des missions à l'international



Source : Apec

4 Compétences les plus attendues des recruteurs

→ Compétences comportementales spécifiques



Note de lecture : Le sens du relationnel est une compétence attendue pour tous les métiers cadres mais elle est davantage demandée dans les offres d'emploi pour les métiers du technico commercial.

→ Compétences techniques

- Techniques de prospection commerciale et de fidélisation
- Développement commercial : proposition, action et négociation commerciale
- Analyse de besoins, réponse aux appels d'offres, techniques d'élaboration de cahier des charges, chiffrages et devis
- Techniques de vente
- BtoB
- Gestion d'outils CRM
- Relation client : accueil, suivi, accompagnement et satisfaction clients, gestion des réclamations
- Outils digitaux, e-commerce
- Connaissance du produit, de son marché et de sa concurrence

→ Compétences transverses

- Microsoft ou Open Office
- Reporting d'activité
- Anglais professionnel

Liens utiles pour en savoir plus sur cette famille de métiers

La fiche métier

- Technico-commercial.e

Les salaires des cadres dans 111 familles de métiers - édition 2023

Data Cadres - les chiffres du marché du travail

L'observatoire de l'emploi cadre



RECRUTEMENT
PRÉVISIONS
& PROCESSUS



TRAJECTOIRES
PARCOURS
& INÉGALITÉ



COMPÉTENCES
MÉTIER
& SOCIÉTÉ

L'observatoire de l'Apec réalise des études pour mieux comprendre le marché de l'emploi des cadres et anticiper les tendances à venir, en matière de modalités de recrutement et de fidélisation, de processus de mobilité, d'évolution des métiers et des compétences.

Les études publiées s'articulent autour de trois grands axes :

- > Analyser les besoins, les difficultés et les processus de **recrutement** des cadres ;
- > Comprendre les **trajectoires** des cadres, leurs parcours et les inégalités qui peuvent en résulter ;
- > Révéler les évolutions des métiers et des **compétences** des cadres en lien avec les transformations sociétales.

LES DERNIÈRES ÉTUDES PARUES DANS LA COLLECTION « COMPÉTENCES : MÉTIERS ET SOCIÉTÉ »

- > Rapport au travail des actifs de moins de 30 ans, janv. 2024
- > Pratiques managériales 2023, nov. 2023
- > Devenir manager, nov. 2023
- > Rester manager, nov. 2023

ISSN 2681-2835 (COLLECTION COMPÉTENCES)

Cette étude a été réalisée par la direction Données et Études (DDE) de l'Apec.

Directeur de la DDE : Pierre Lamblin

Responsable du pôle Valorisation des données : Sébastien Thernisien

Équipe projet : Kaoula Ben Messaoud, Anne-Dominique Gleyen, Florence Kremer, Caroline Legrand, Cristina Turlueanu



Toutes les études de l'Apec sont disponibles gratuitement sur le site www.corporate.apec.fr > Nos études



Suivez l'actualité de l'observatoire de l'emploi cadre de l'Apec @Apec_Etudes

ASSOCIATION POUR L'EMPLOI DES CADRES
51 boulevard Brune-75689 Paris Cedex 14

CENTRE DE RELATIONS CLIENTS

0 809 361 212 Service gratuit + prix appel

Du lundi au vendredi de 9h à 19h
aux horaires France métropolitaine

© **Apec.** Cet ouvrage a été créé à l'initiative de l'Apec, Association pour l'emploi des Cadres, régie par la loi du 1^{er} juillet 1901 et publié sous sa direction et en son nom. Il s'agit d'une œuvre collective, l'Apec en a la qualité d'auteur.

L'Apec a été créée en 1966 et est administrée par les partenaires sociaux (ME-DEF, CPME, U2P, CFDT Cadres, CFE-CGC, FO-Cadres, CFTC Cadres, UGICT-CGT).

Toute reproduction totale ou partielle par quelque procédé que ce soit, sans l'autorisation expresse et conjointe de l'Apec, est strictement interdite et constituerait une contrefaçon (article L122-4 et L335-2 du code de la Propriété intellectuelle).