

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.** Les opportunités d'emploi cadre pour ces métiers sont en progression (+11 % entre 2021 et 2022).
- **Toutes ces familles de métiers ont profondément évolué, depuis plusieurs années déjà, sous l'influence de la transformation numérique.** En effet, celle-ci a créé de nouveaux canaux de distribution et fait évoluer les techniques de vente et l'acte d'achat. Elle a également exacerbé la concurrence, obligeant les cadres de cette fonction à une meilleure écoute des clients pour innover et pour renforcer le développement commercial de leur entreprise.
- **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 444, 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 l'un ou l'autre de ces métiers.

2 Les données marché concernant l'évolution du nombre d'offres d'emploi cadre, leur répartition par région, et par métiers sont issues de l'analyse de la base des offres publiées sur apec.fr, entre 2019 et 2022. 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 2020, 2021 et 2022 cumulées. Elle est conduite 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 peuvent être réparties en 3 grandes sections :

- 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

■ Administration des ventes	04
■ Avant-vente et support commercial	06
■ Commerce grands comptes	08
■ Commerce international	10
■ Commerciaux dans la banque	12
■ Commerciaux dans la santé	14
■ Commerciaux dans l'assurance	16
■ Commerciaux dans l'immobilier	18
■ Commerciaux dans l'industrie et le BTP	20
■ Commerciaux dans l'informatique et autres services	22
■ Développement commercial	24
■ Direction commerciale	26
■ Direction d'agence commerciale et de services	28
■ Distribution et points de vente	30
■ Ingénierie d'affaires	32
■ Management commercial	34
■ Management commercial en hôtellerie-restauration-tourisme	36
■ Management de magasin	38
■ Management des ventes	40
■ Relation clients	42
■ Représentation commerciale et promotion des ventes	44
■ Technico-commercial	46

Les métiers de l'administration des ventes

1 Contexte et facteurs d'évolution

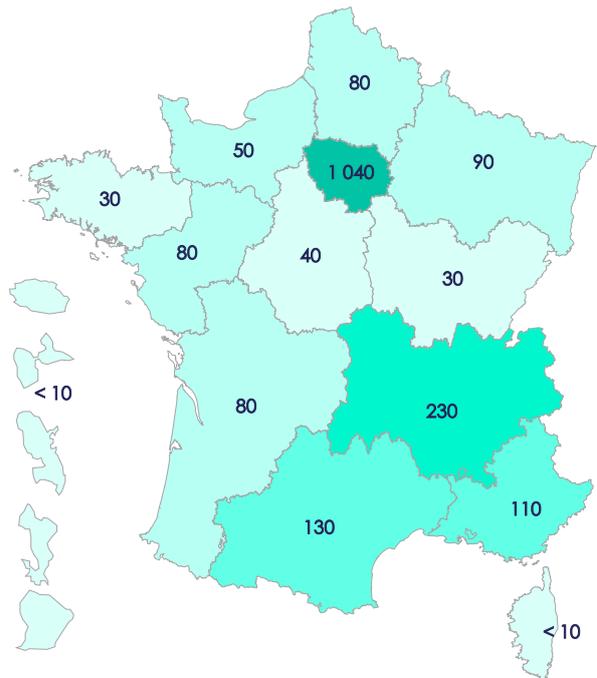
- Les cadres de l'administration des ventes se retrouvent dans une multitude de secteurs d'activité. Leur rôle est d'assurer la gestion des contrats de vente de leur entreprise. Ils mettent leurs compétences au service de sa performance commerciale et de la satisfaction client.
- Ils ont vu leur métier évoluer avec le développement d'outils numériques qui leur offrent de nouvelles opportunités de suivi (suivi des ventes, des clients, 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 1 990 offres d'emploi cadre en 2022

Évolution du nombre d'offres d'emploi cadre publiées sur apec.fr



Répartition par région

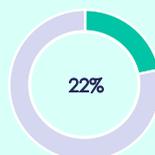


3 Part des cadres ayant...

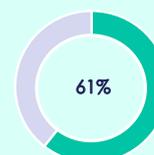
... Une responsabilité hiérarchique



... Une responsabilité budgétaire



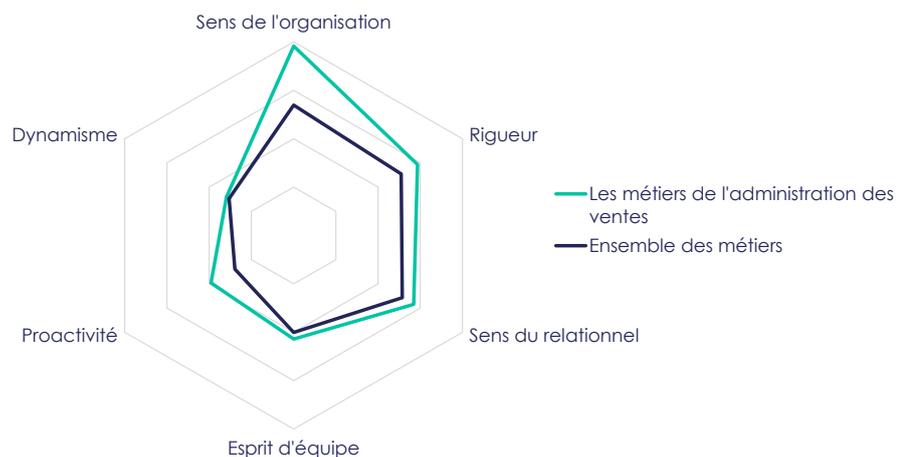
... Des missions à l'international



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 2022

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.

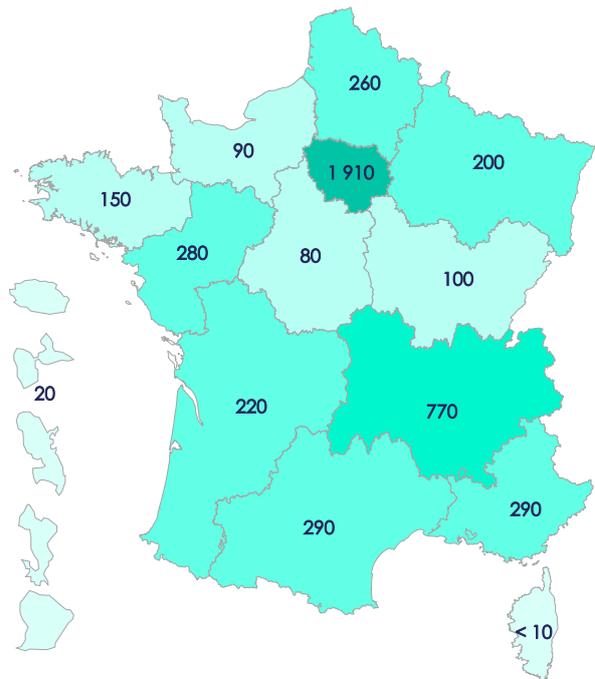
- La révolution numérique a eu un impact sur ces métiers. En effet, par le biais des réseaux sociaux, des avis clients et des notations sur les sites d'achats, le client devient fin connaisseur des produits et services. Afin qu'il n'aille pas à la concurrence et de le convertir en acheteur, le commercial devra lui fournir des informations pertinentes et personnalisées.

2 4 650 offres d'emploi cadre en 2022

Évolution du nombre d'offres d'emploi cadre publiées sur appec.fr



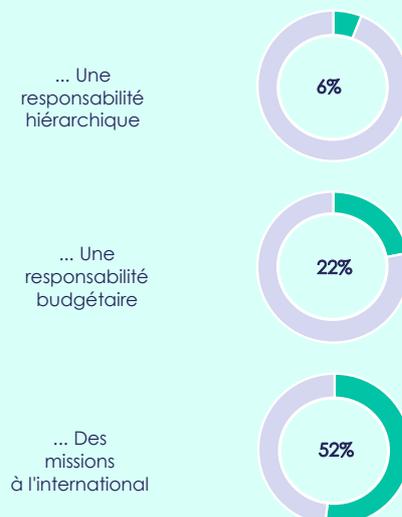
Répartition par région



Répartition par métier



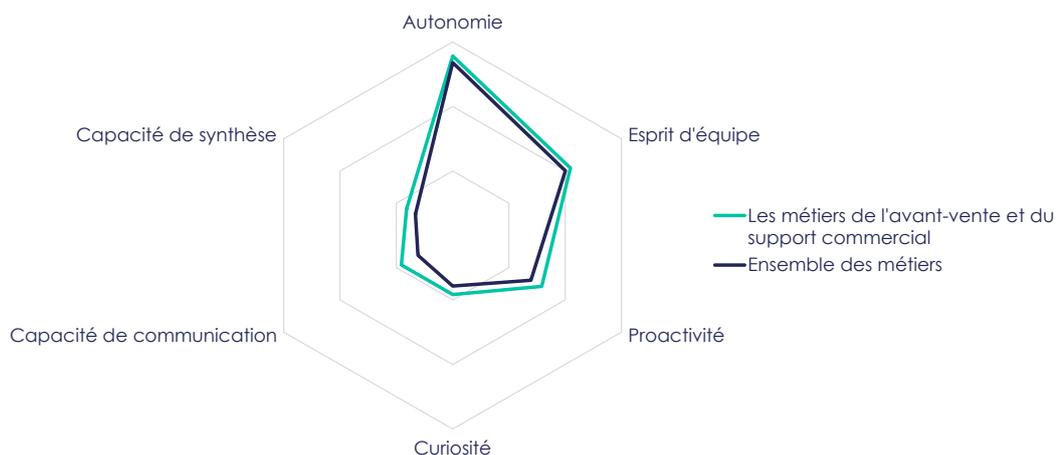
3 Part des cadres ayant...



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 2022

Data Cadres - les chiffres du marché du travail

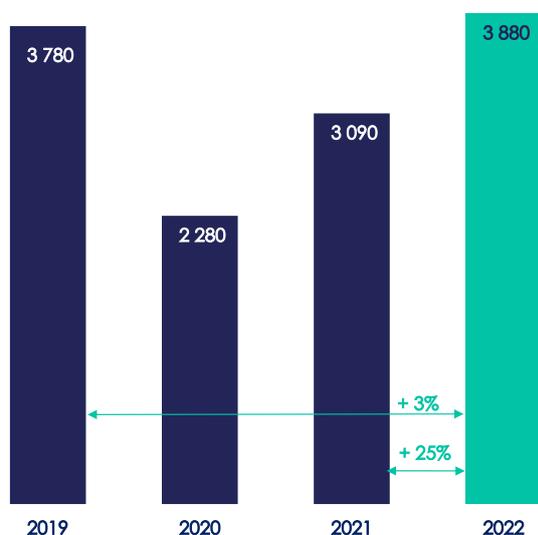
Les métiers du commerce grands comptes

1 Contexte et facteurs d'évolution

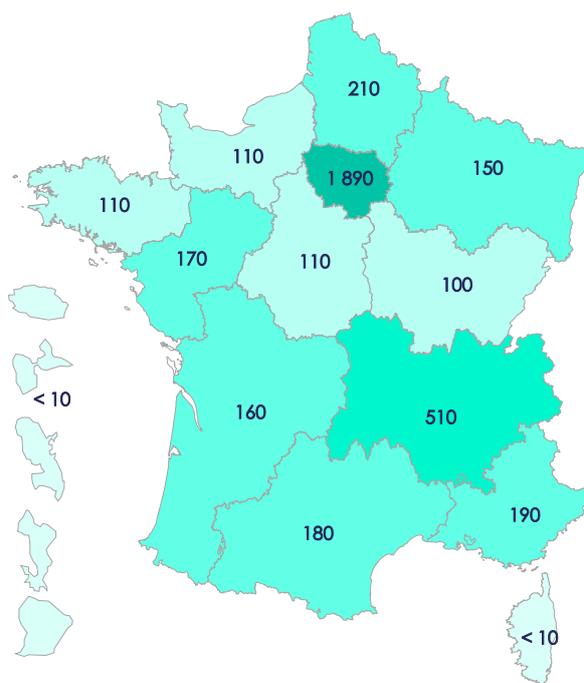
- Ces profils sont en charge du portefeuille de clients grands comptes et de comptes clés. Ils doivent à la fois gérer ces comptes en assurant la fidélisation des clients existants, par des activités d'élevage (farming), et les développer en prospectant de nouveaux clients par des activités de chasse (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), outils dont l'usage a très fortement augmenté avec le développement d'Internet. 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 3 880 offres d'emploi cadre en 2022

Évolution du nombre d'offres d'emploi cadre publiées sur apec.fr

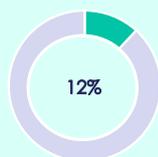


Répartition par région

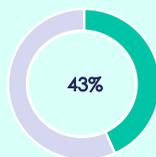


3 Part des cadres ayant...

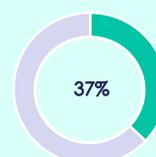
... Une responsabilité hiérarchique



... Une responsabilité budgétaire



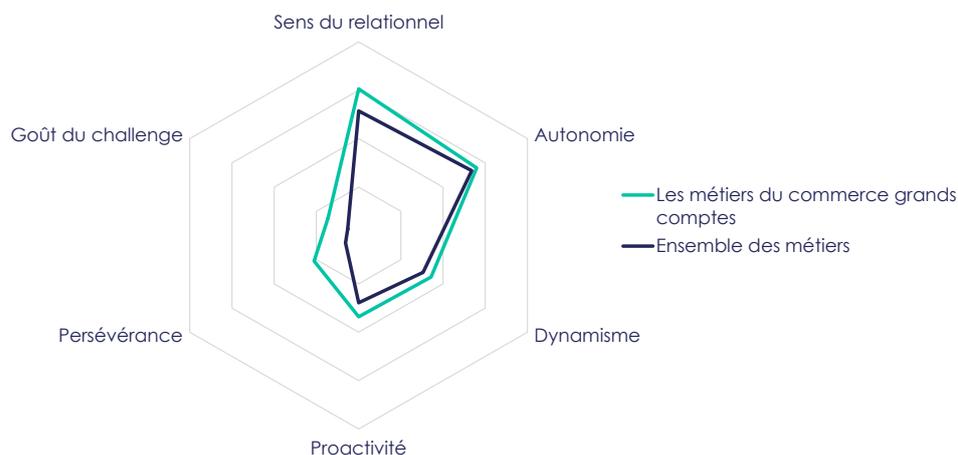
... Des missions à l'international



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 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 2022

Data Cadres - les chiffres du marché du travail

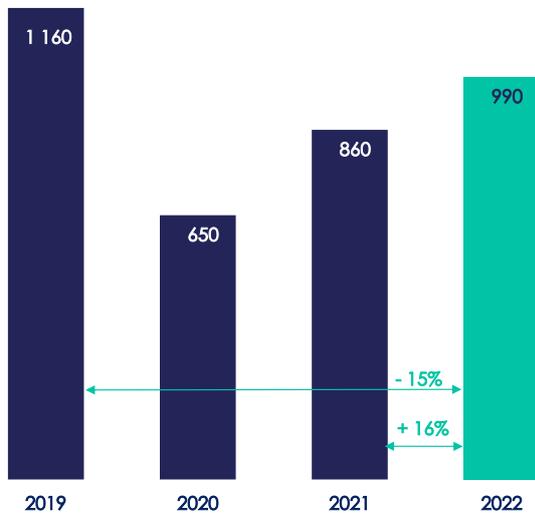
Les métiers du commerce international

1 Contexte et facteurs d'évolution

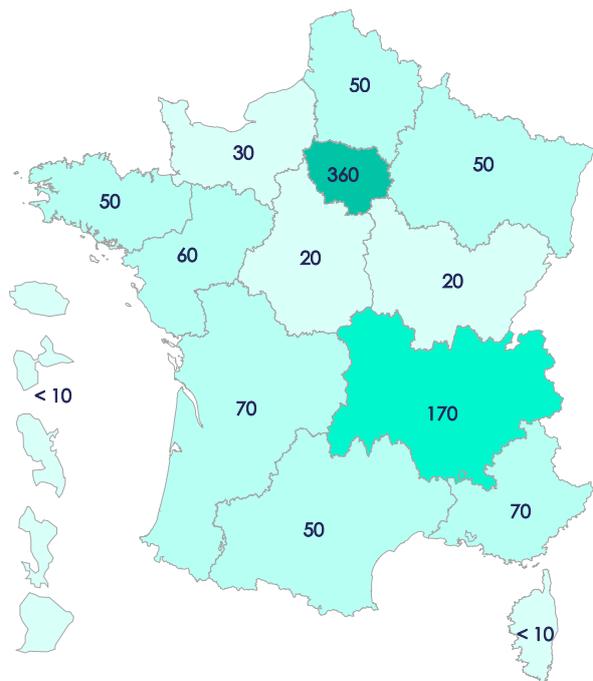
- Les métiers de l'export évoluent en premier lieu sous l'effet de nombreux facteurs liés au contexte international. La connaissance des différents marchés, des pratiques et des spécificités commerciales, des modèles culturels propres à chaque marché devient ainsi stratégique.
- Ces métiers se modifient également suivant les mutations de la réglementation internationale et le développement des normes et procédures : accords tarifaires, commerciaux et douaniers, législations spécifiques à la commercialisation de certaines gammes de produits ou de services, règles de stockage, normes QHSE, etc.
- Par ailleurs, certaines compétences se développent : analyse des risques pays, prise en compte des facteurs géopolitiques, analyse juridique des contrats internationaux, choix stratégiques liés à une implantation à l'étranger, optimisation de la logistique, etc.

2 990 offres d'emploi cadre en 2022

Évolution du nombre d'offres d'emploi cadre publiées sur apec.fr



Répartition par région



Répartition par métier



3 Part des cadres ayant...

... Une responsabilité hiérarchique

22%

... Une responsabilité budgétaire

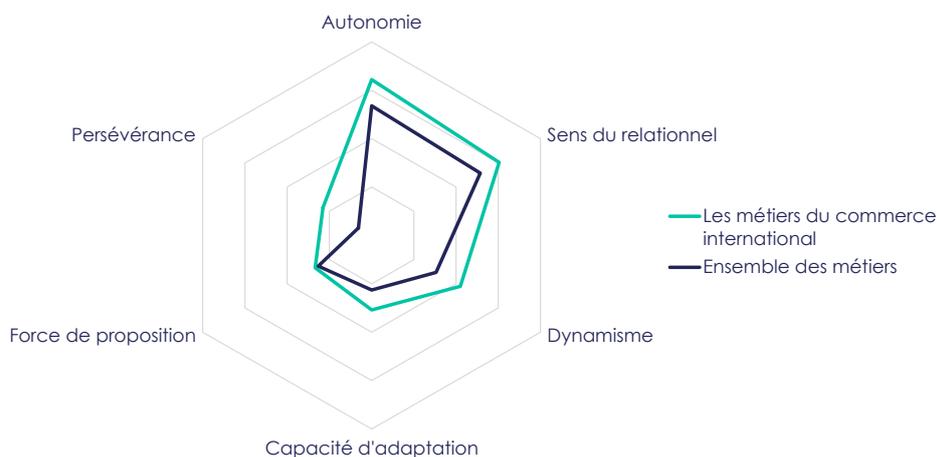
50%

... Des missions à l'international

64%

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 2022

Data Cadres - les chiffres du marché du travail

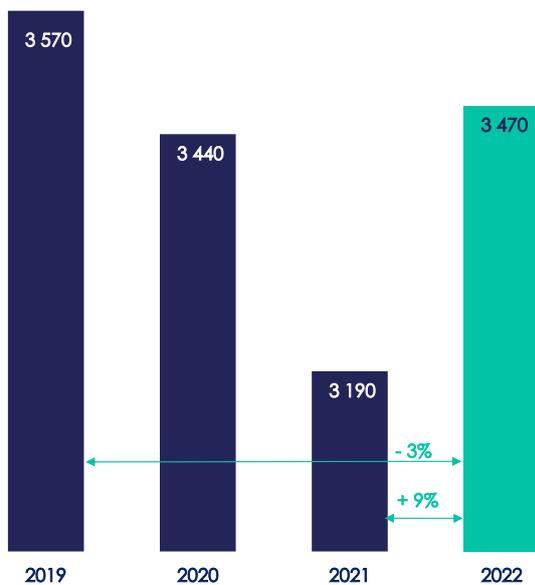
Les métiers commerciaux dans la banque

1 Contexte et facteurs d'évolution

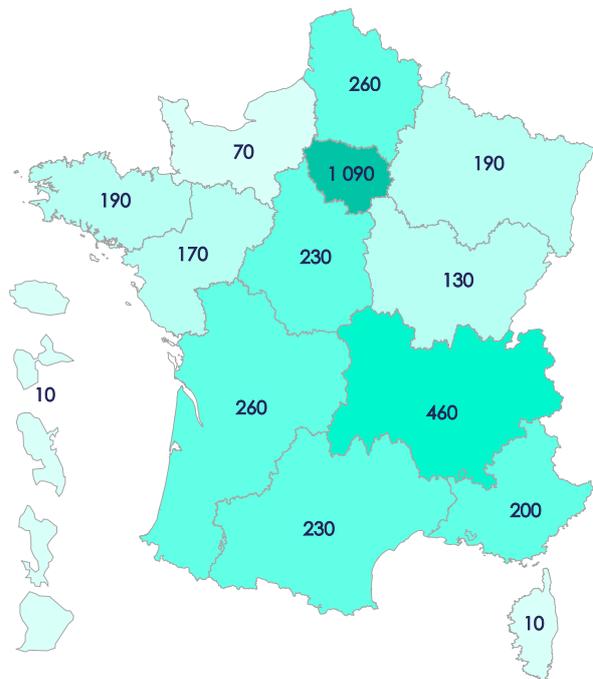
- Les cadres commerciaux dans la banque sont confrontés depuis plusieurs années à de profondes mutations de leurs métiers du fait de la digitalisation (autonomisation de certaines tâches, accès dématérialisé du premier niveau d'information) ainsi qu'à l'évolution des comportements des clients (moins 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 des clients.
- L'évolution rapide des marchés, la concurrence nationale et internationale, la volatilité de la clientèle assortie d'attentes autour des nouvelles valeurs (développement durable/ citoyenneté, etc.), l'impact des pratiques du e-commerce, la digitalisation de toutes les étapes de la relation client, les risques de judiciarisation des relations commerciales impliquent de nouvelles compétences.

2 3 470 offres d'emploi cadre en 2022

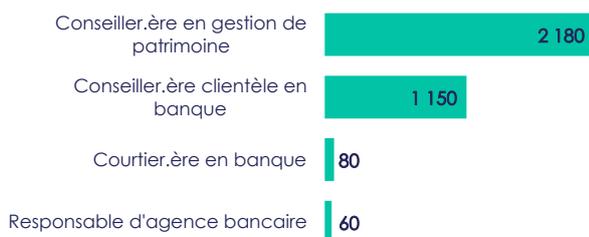
Évolution du nombre d'offres d'emploi cadre publiées sur apec.fr



Répartition par région



Répartition par métier



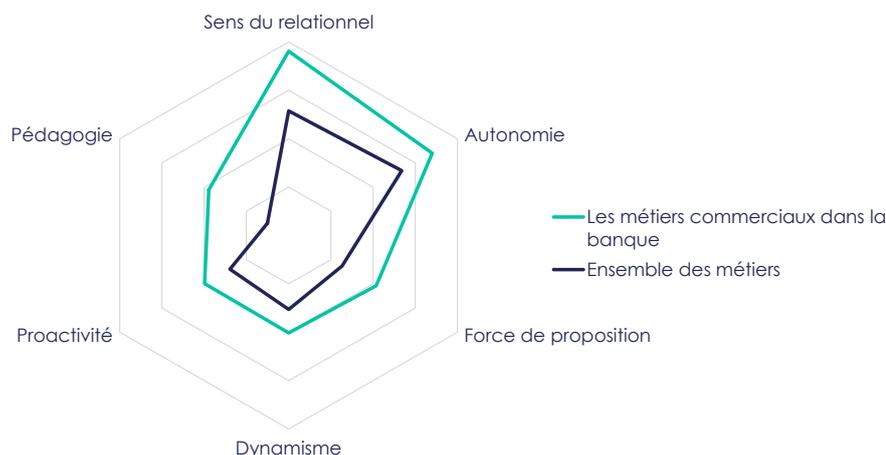
3 Part des cadres ayant...



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 2022

Data Cadres - les chiffres du marché du travail

Les métiers commerciaux dans la santé

1 Contexte et facteurs d'évolution

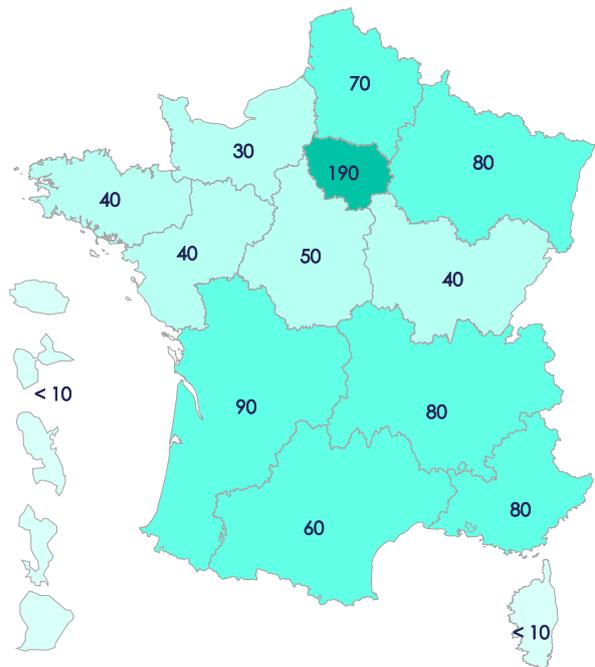
- Le rôle des cadres commerciaux est d'être pourvoyeur de solutions dans une organisation du système de santé en évolution, avec une relation client qui se complexifie du fait des évolutions de la réglementation, avec des attentes clients renforcées sur les aspects de matériovigilance, de la proactivité et une anticipation sur les problématiques de gestion des ruptures de stock et tensions d'approvisionnement.
- Ces évolutions exigent des cadres commerciaux de la santé une forte expertise sur les plans produits, pathologies, impacts économiques et une meilleure connaissance des besoins des patients avec un accompagnement client renforcé.
- Ces cadres voient leurs activités et missions se transformer avec les nouveaux modèles d'organisation et de coordination des parcours de soin du système de santé, l'évolution structurelle du marché de la santé et le renforcement de la déontologie avec la charte des pratiques professionnelles.

2 840 offres d'emploi cadre en 2022

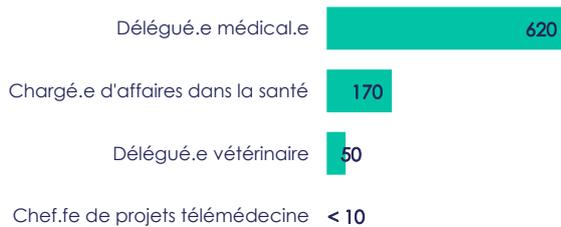
Évolution du nombre d'offres d'emploi cadre publiées sur apec.fr



Répartition par région



Répartition par métier

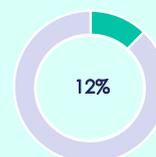


3 Part des cadres ayant...

... Une responsabilité budgétaire

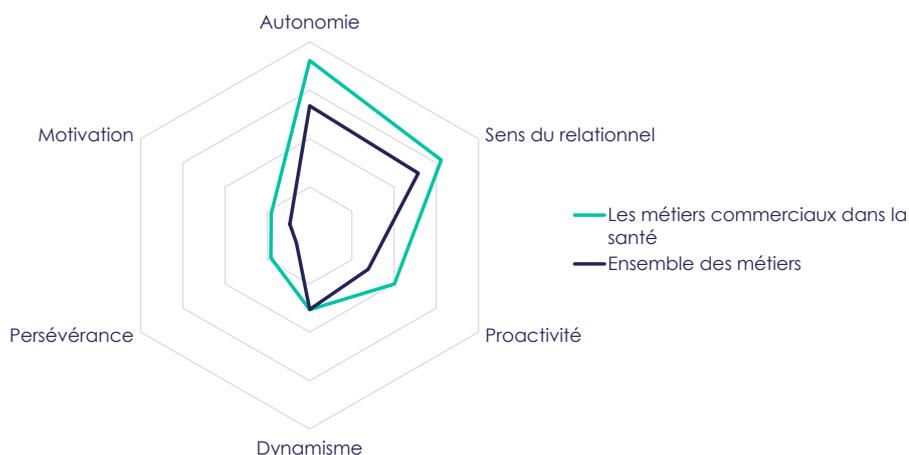


... Des missions à l'international



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 2022

Data Cadres - les chiffres du marché du travail

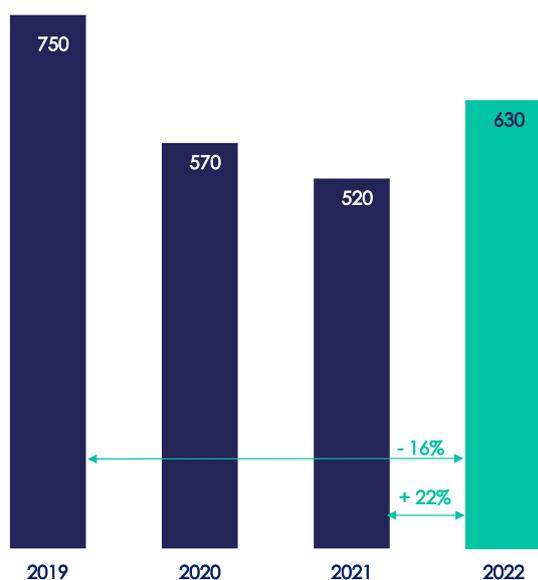
Les métiers commerciaux dans l'assurance

1 Contexte et facteurs d'évolution

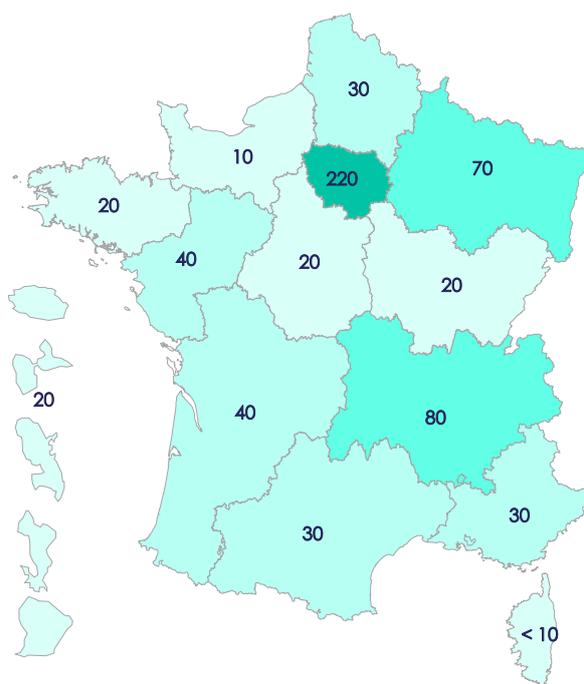
- Dans l'assurance, les cadres commerciaux ont pour mission de prospecter et d'entretenir un portefeuille de clients, particuliers ou professionnels.
- Ils interviennent dans un univers très concurrentiel pour apporter du conseil, vendre des produits et contrats d'assurance, et accompagner le client 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.

2 630 offres d'emploi cadre en 2022

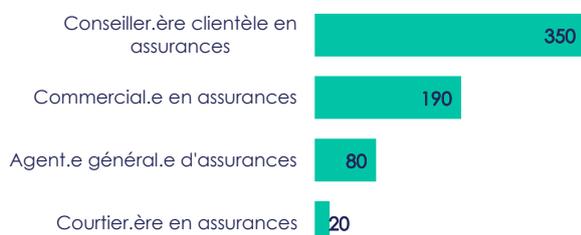
Évolution du nombre d'offres d'emploi cadre publiées sur apec.fr



Répartition par région



Répartition par métier



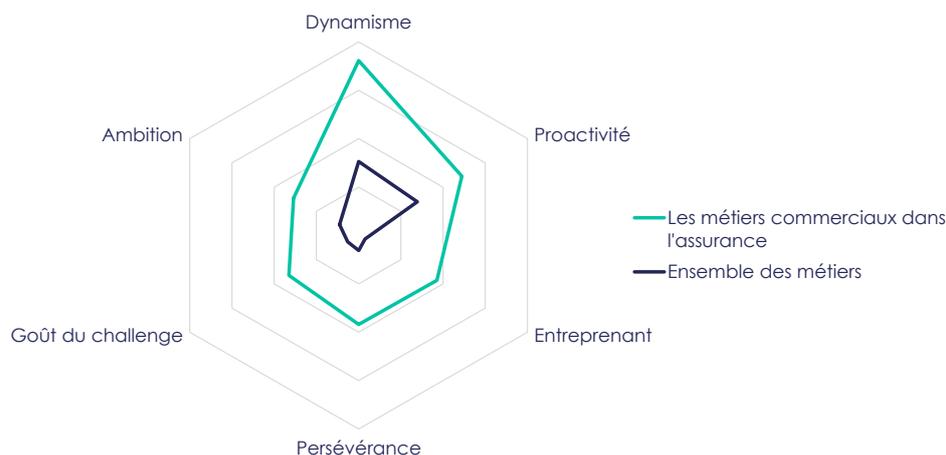
3 Part des cadres ayant...



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 2022

Data Cadres - les chiffres du marché du travail

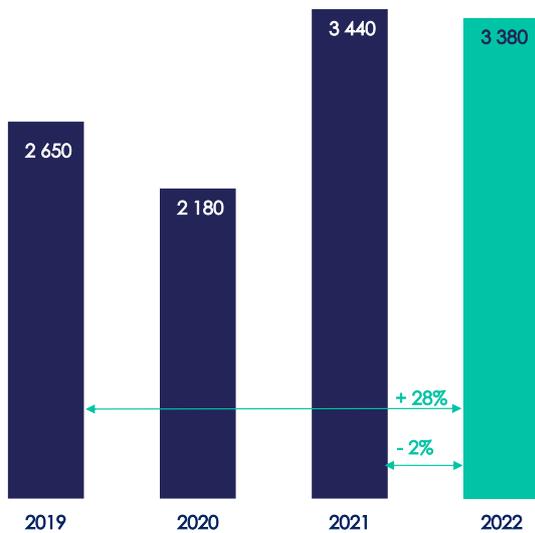
Les métiers commerciaux dans l'immobilier

1 Contexte et facteurs d'évolution

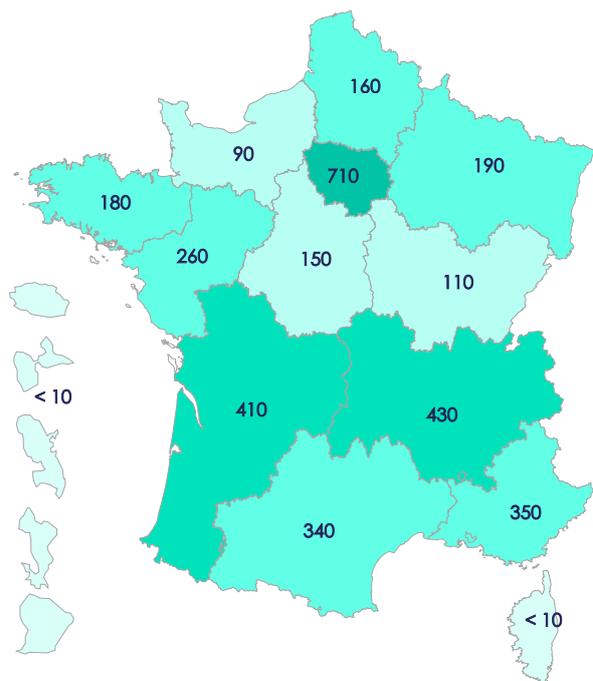
- La forte hausse des demandes de biens immobiliers oblige les entreprises du secteur à renforcer leurs équipes commerciales. Ceci leur est d'autant plus important qu'en parallèle, le nombre d'offres de biens disponibles sur le marché se contracte.
- De plus, avec la crise sanitaire, de nouveaux projets de vie ont émergé à la faveur du télétravail, avec un attrait des particuliers pour les villes de taille moyenne et les maisons individuelles. Ces nouveaux comportements et ces nouvelles attentes ont dû être intégrés par les commerciaux.
- Depuis plusieurs années aussi, ceux-ci ont également vu leur mission évoluer avec l'apparition de nouvelles réglementations, notamment dans le domaine énergétique, avec une nécessaire montée en compétences..

2 3 380 offres d'emploi cadre en 2022

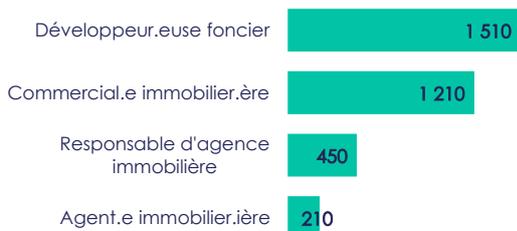
Évolution du nombre d'offres d'emploi cadre publiées sur appec.fr



Répartition par région



Répartition par métier



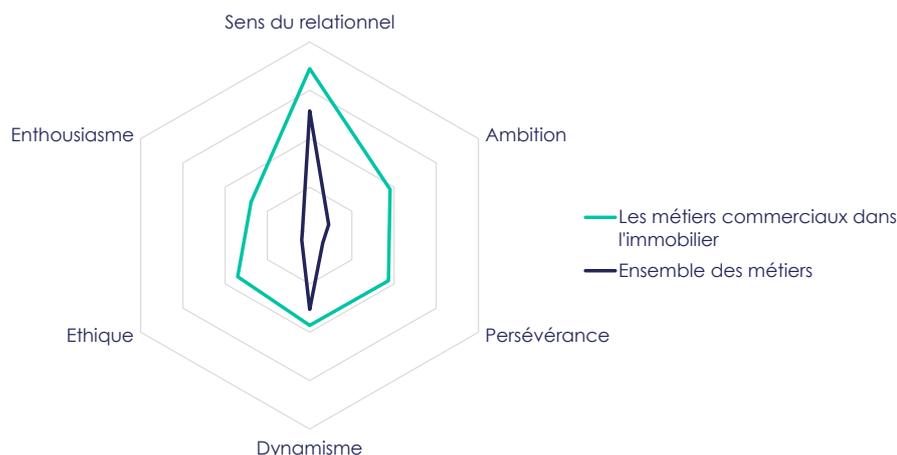
3 Part des cadres ayant...



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 2022

Data Cadres - les chiffres du marché du travail

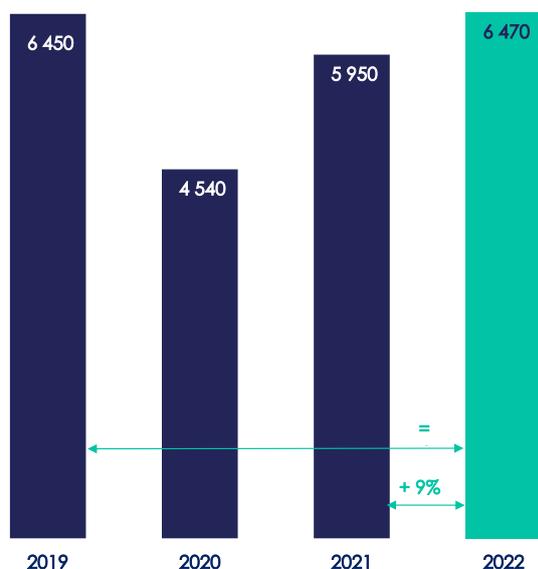
Les métiers commerciaux dans l'industrie et le BTP

1 Contexte et facteurs d'évolution

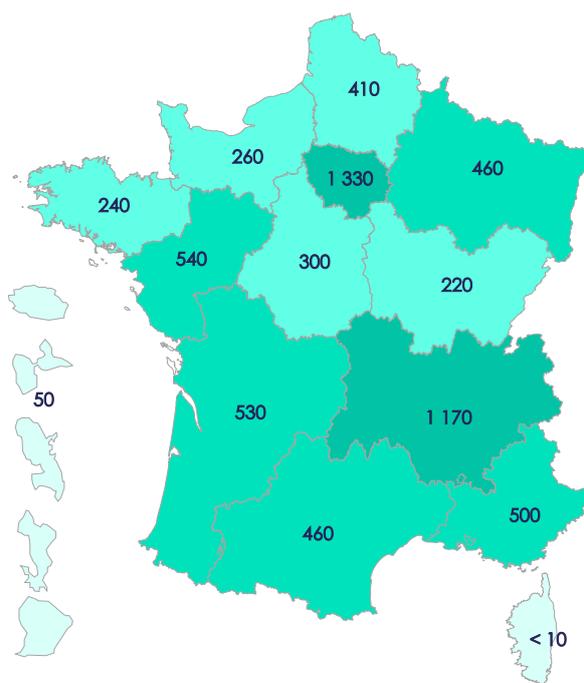
- Les cadres commerciaux de l'industrie et du BTP jouent un rôle clé dans la définition et la mise en place des stratégies commerciales de leur entreprise. Chargés du développement des ventes et du portefeuille client de leur entreprise, ils voient leur métier se transformer.
- Les mutations sont en 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 6 470 offres d'emploi cadre en 2022

Évolution du nombre d'offres d'emploi cadre publiées sur apec.fr



Répartition par région



Répartition par métier



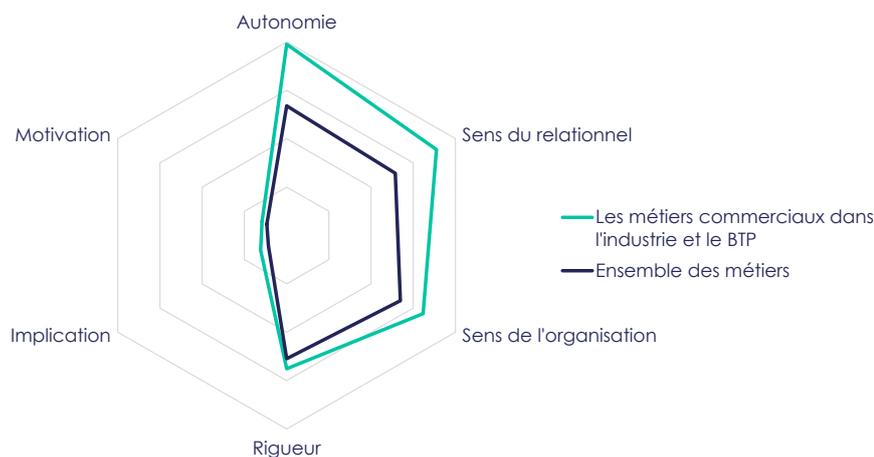
3 Part des cadres ayant...



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

Les salaires des cadres dans 111 familles de métiers - édition 2022

Data Cadres - les chiffres du marché du travail

Les métiers commerciaux dans l'informatique et autres services

1 Contexte et facteurs d'évolution

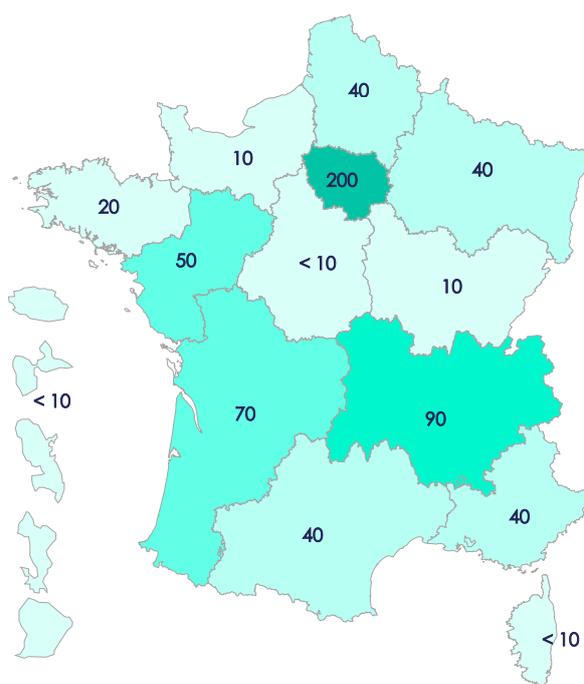
- Ces cadres gèrent et développent des portefeuilles de prospects et de clients sur une zone géographique, un segment de clientèle ou un secteur d'activité, afin de réaliser le chiffre d'affaires et les marges bénéficiaires en proposant des logiciels, infrastructures informatiques, et/ou prestations de services.
- Le secteur de l'informatique est soumis à des évolutions technologiques constantes qui nécessitent une perpétuelle adaptation pour connaître les nouvelles technologies qui pourront être proposées aux clients. Ceci concerne par exemple le Cloud computing ou la sécurité informatique.
- Les cadres commerciaux de l'informatique doivent faire face à des clients de plus en plus demandeurs de solutions optimisant leurs infrastructures et les coûts, concentrant de plus en plus leurs moyens techniques.

2 610 offres d'emploi cadre en 2022

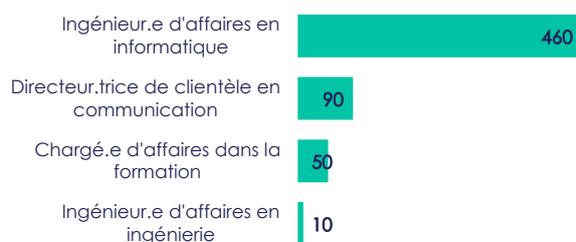
Évolution du nombre d'offres d'emploi cadre publiées sur apec.fr



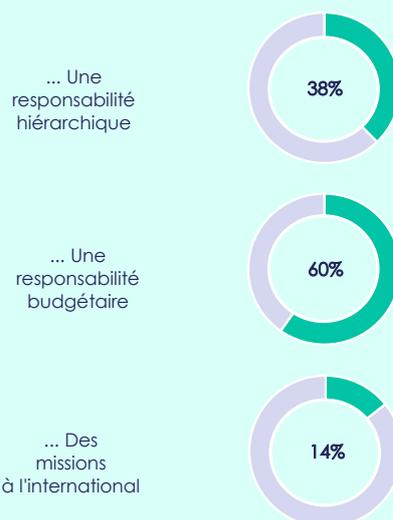
Répartition par région



Répartition par métier



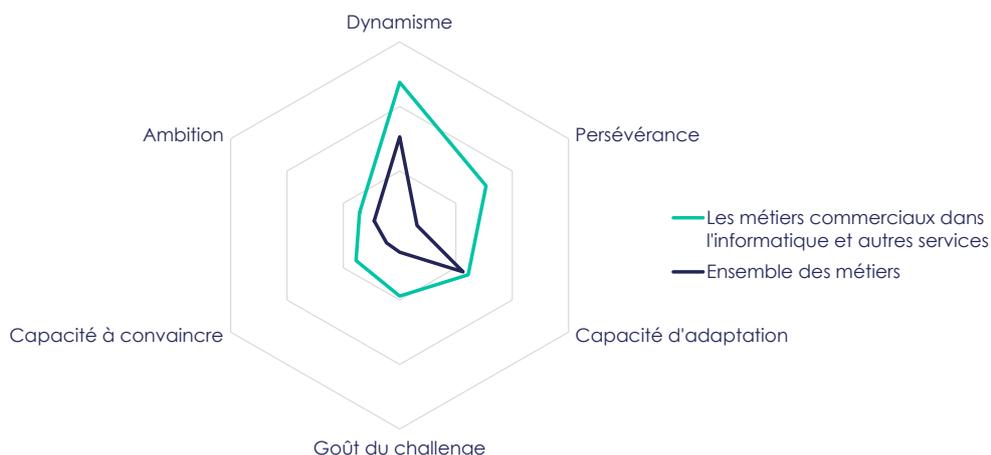
3 Part des cadres ayant...



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 2022

Data Cadres - les chiffres du marché du travail

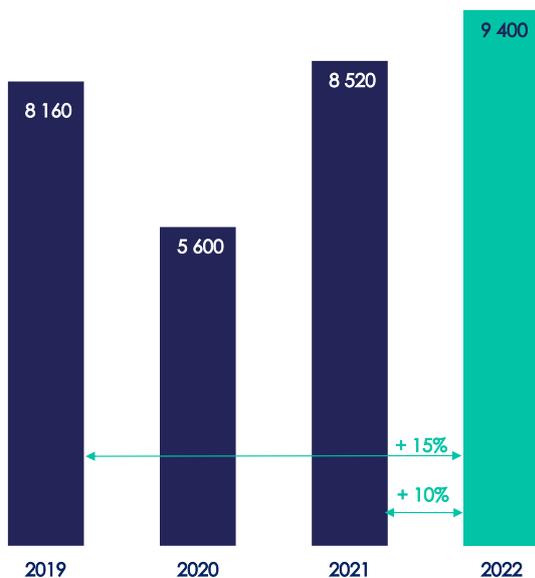
Les métiers du développement commercial

1 Contexte et facteurs d'évolution

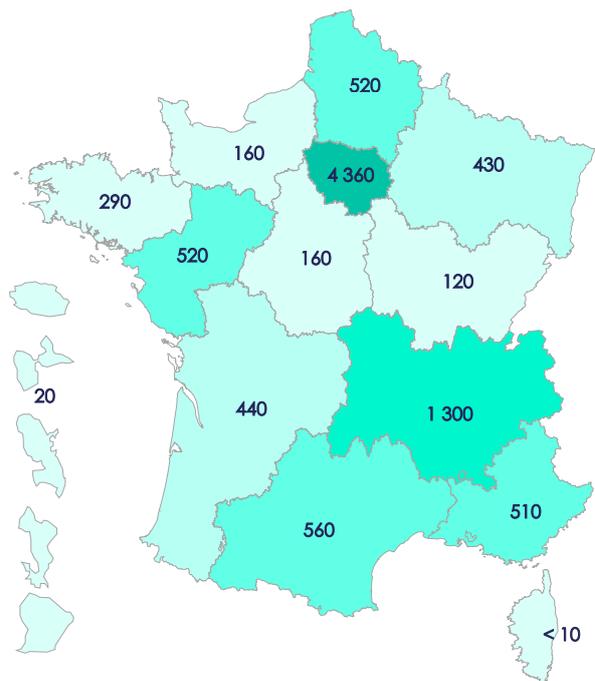
- Les cadres du développement commercial sont chargés de définir et de mettre en œuvre une stratégie commerciale de l'entreprise, afin d'assurer sa rentabilité et sa compétitivité. Ceci est d'autant plus important que la concurrence nationale et internationale s'accroît, tous domaines confondus.
- Le développement commercial se jouant tant en amont (sur des activités de prospections) 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.
- Internet et l'entrée dans l'ère du big data ont été des facteurs d'évolution majeurs pour ces métiers. En effet, cela a permis de communiquer autrement sur les stratégies commerciales et marketing des entreprises, nécessitant pour celles-ci de travailler leur marque employeur et de veiller à leur réputation. Aussi, cela a augmenté les capacités de gestion et de traitement des données (indices de rentabilité, données clients, etc.).

2 9 400 offres d'emploi cadre en 2022

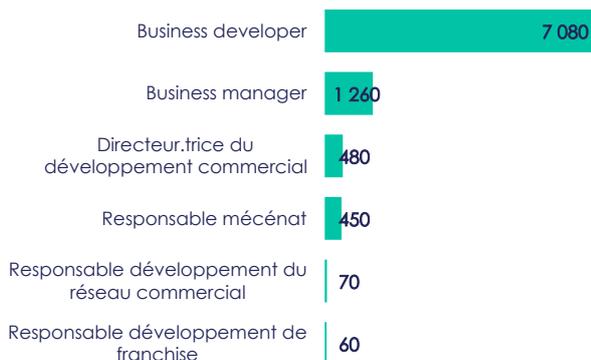
Évolution du nombre d'offres d'emploi cadre publiées sur apec.fr



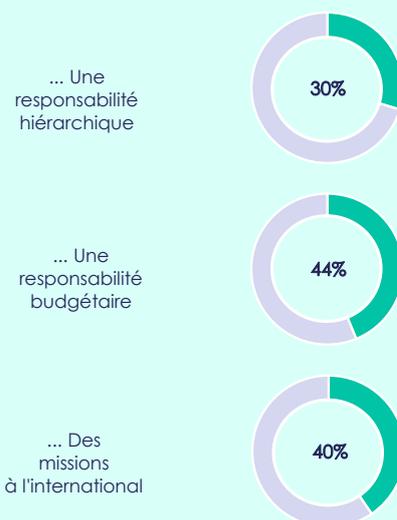
Répartition par région



Répartition par métier



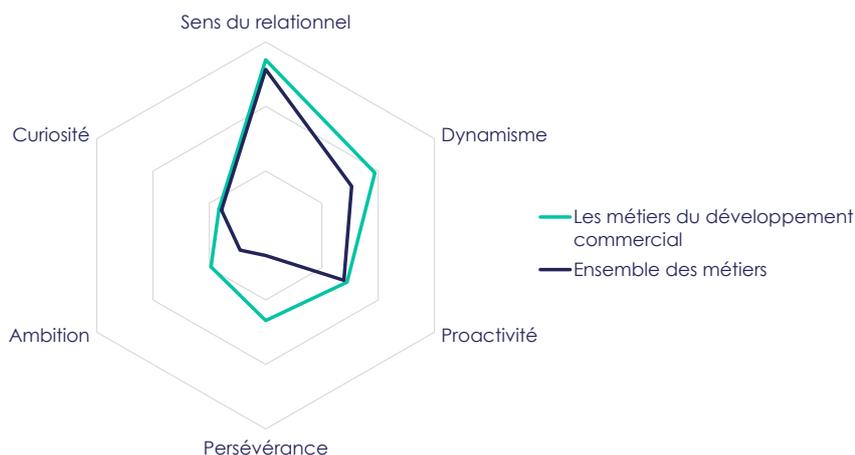
3 Part des cadres ayant...



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 2022

Data Cadres - les chiffres du marché du travail

Les métiers de la direction commerciale

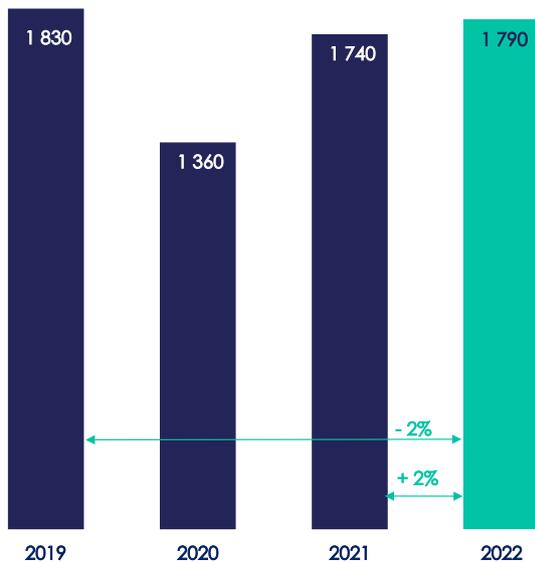
1 Contexte et facteurs d'évolution

- Les cadres de la direction commerciale ont pour mission de définir, animer et 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.

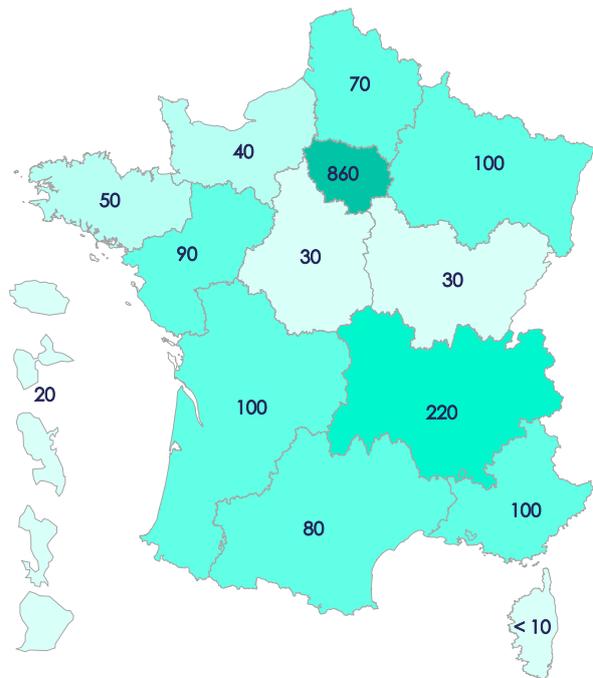
- La transformation numérique et le développement des outils ont conduit les directeurs commerciaux à impulser de nouvelles dynamiques. Cela se traduit souvent par l'intégration des réseaux sociaux dans les pratiques commerciales afin de promouvoir la notoriété et l'image de l'entreprise, ou lors d'un lancement d'un nouveau produit. Ils doivent également suivre l'évolution de la réglementation liées aux données commerciales et personnelles telles que la RGPD.

2 1 790 offres d'emploi cadre en 2022

Évolution du nombre d'offres d'emploi cadre publiées sur apec.fr

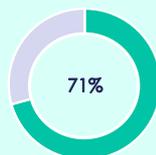


Répartition par région

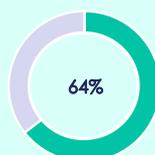


3 Part des cadres ayant...

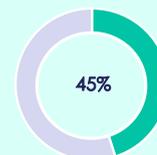
... Une responsabilité hiérarchique



... Une responsabilité budgétaire



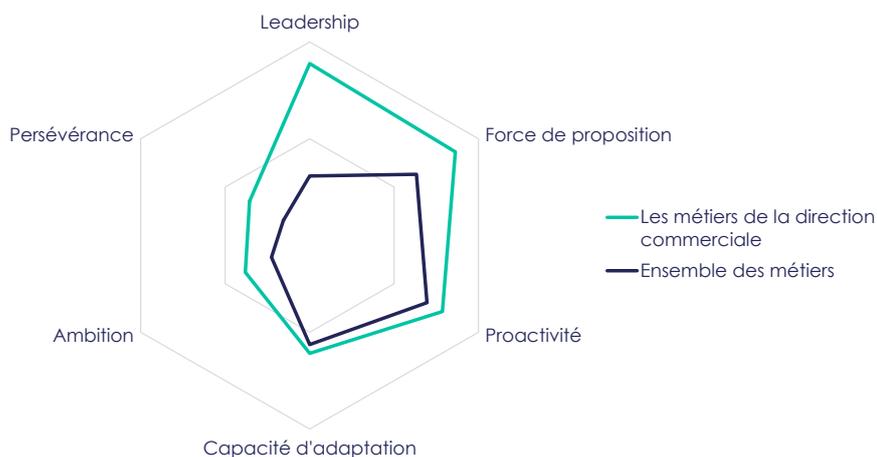
... Des missions à l'international



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 2022

Data Cadres - les chiffres du marché du travail

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

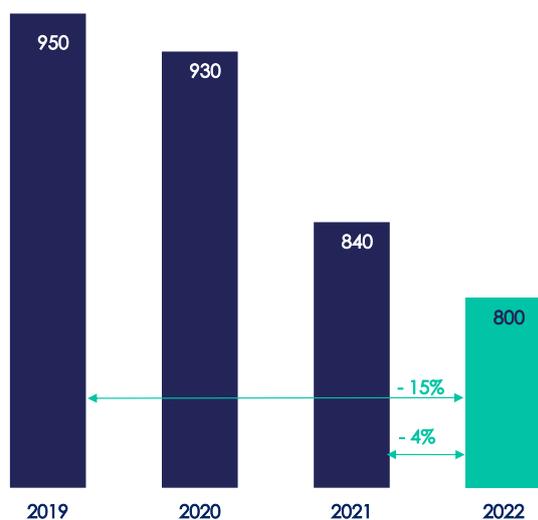
1 Contexte et facteurs d'évolution

- 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.

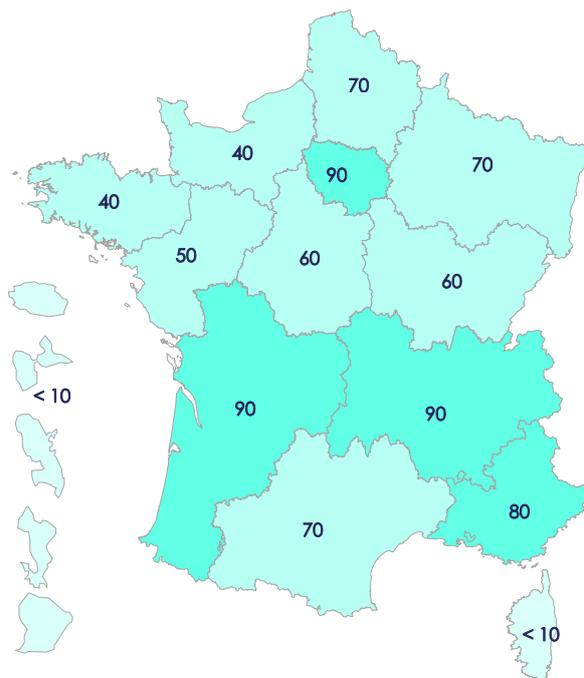
- Leur rôle est essentiel pour maintenir une présence physique et entretenir une relation de proximité avec la clientèle, dans un contexte où les nouveaux outils digitaux ont permis le enveloppement de services à distance.

2 800 offres d'emploi cadre en 2022

Évolution du nombre d'offres d'emploi cadre publiées sur apec.fr



Répartition par région



Répartition par métier



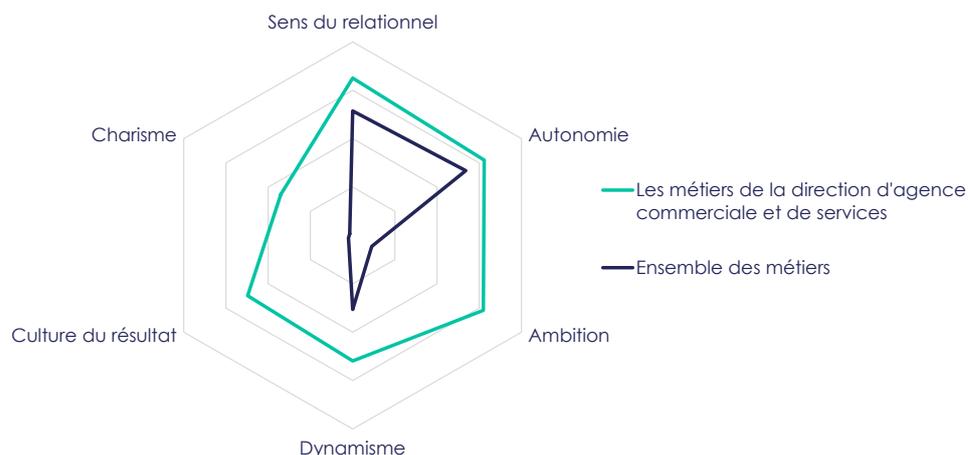
3 Part des cadres ayant...



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 2022

Data Cadres - les chiffres du marché du travail

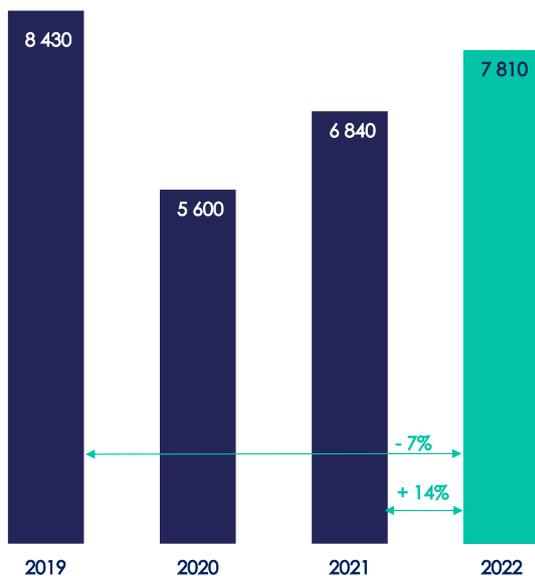
Les métiers de la distribution et des points de vente

1 Contexte et facteurs d'évolution

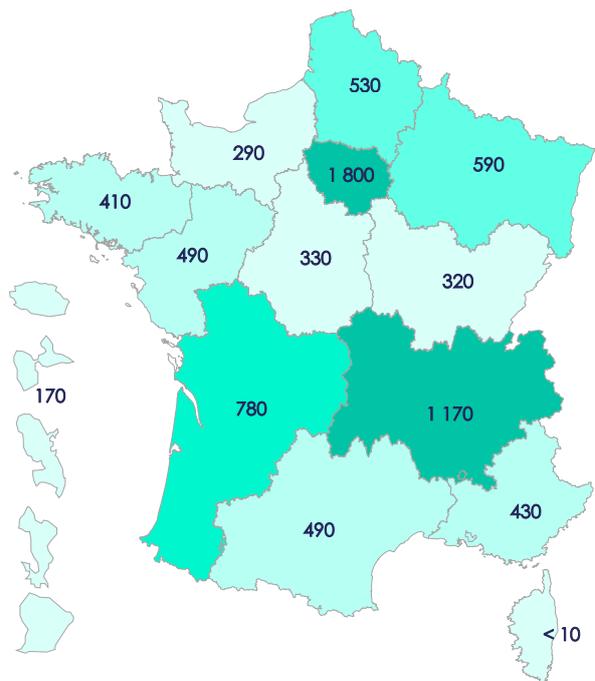
- Les cadres de la distribution et des points de vente voient leurs activités et missions se transformer avec la digitalisation des commerces.
- La concurrence s'intensifie dans un contexte d'hybridation des canaux de distribution rendant nécessaire l'optimisation du cycle de vente et la prise en compte 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.
- Il appartient aussi aux cadres de la distribution et des points de vente d'accompagner leurs équipes dans le développement de ces nouvelles activités avec une posture de coach.

2 7 810 offres d'emploi cadre en 2022

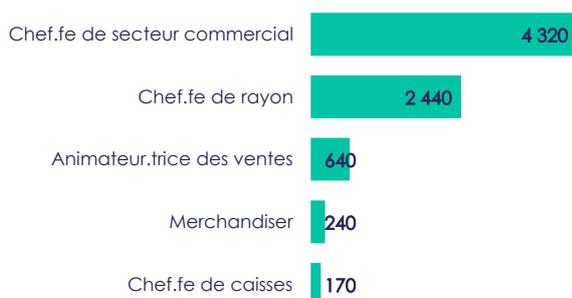
Évolution du nombre d'offres d'emploi cadre publiées sur apec.fr



Répartition par région



Répartition par métier



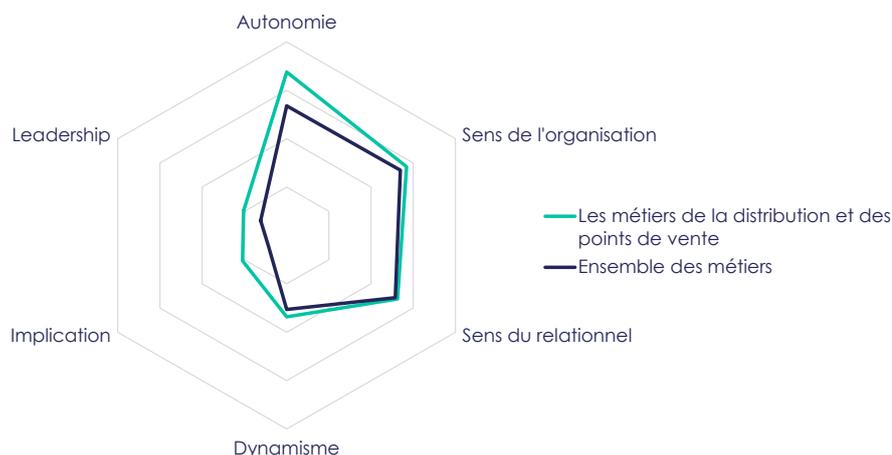
3 Part des cadres ayant...



Source : Apec

4 Compétences les plus attendues des recruteurs

→ Compétences comportementales spécifiques



Note de lecture : 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 2022

Data Cadres - les chiffres du marché du travail

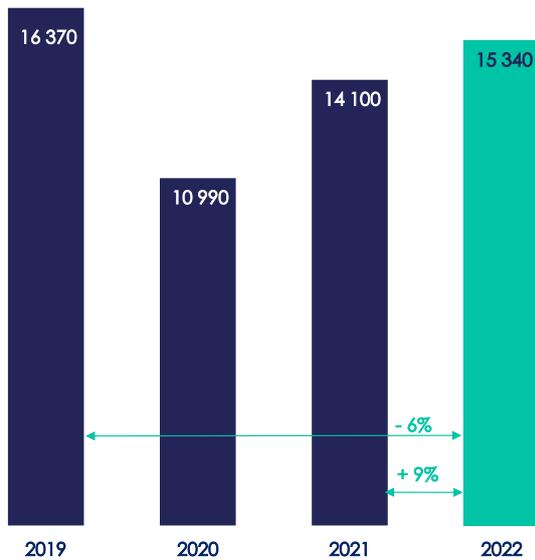
Les métiers de l'ingénierie d'affaires

1 Contexte et facteurs d'évolution

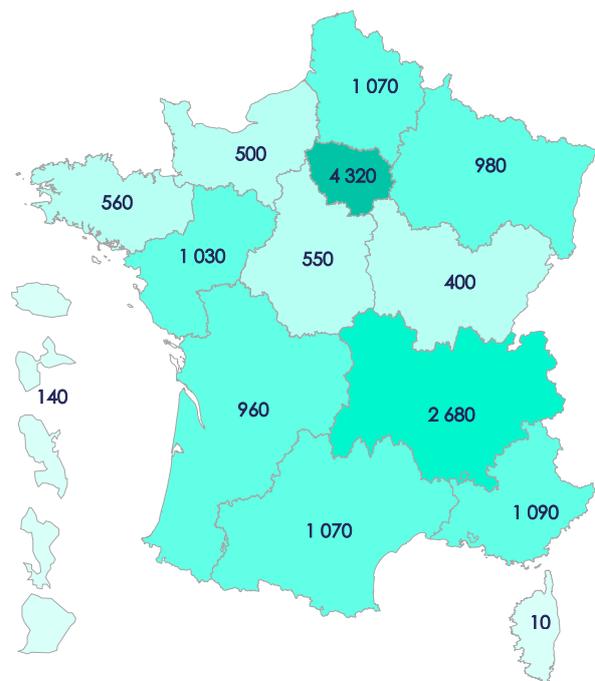
- Les cadres de l'ingénierie d'affaires ont pour mission d'analyser les besoins des clients (collectivités locales, associations ou entreprises) et de construire une offre commerciale adaptée. Ils gèrent un portefeuille de clients et recherchent de nouveaux clients.
- Leur poste est de plus en plus spécialisé : en effet, en fonction du type de services ou de produits vendus, des connaissances techniques pointues 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, ce qui exige de bonnes aptitudes juridiques.

2 15 340 offres d'emploi cadre en 2022

Évolution du nombre d'offres d'emploi cadre publiées sur apec.fr



Répartition par région



3 Part des cadres ayant...

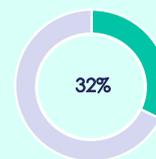
... Une responsabilité hiérarchique



... Une responsabilité budgétaire



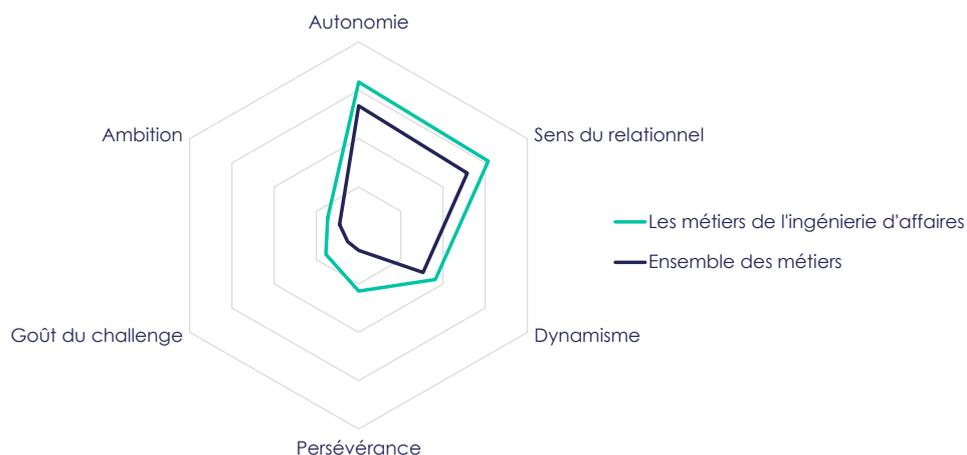
... Des missions à l'international



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 2022

Data Cadres - les chiffres du marché du travail

Les métiers du management commercial

1 Contexte et facteurs d'évolution

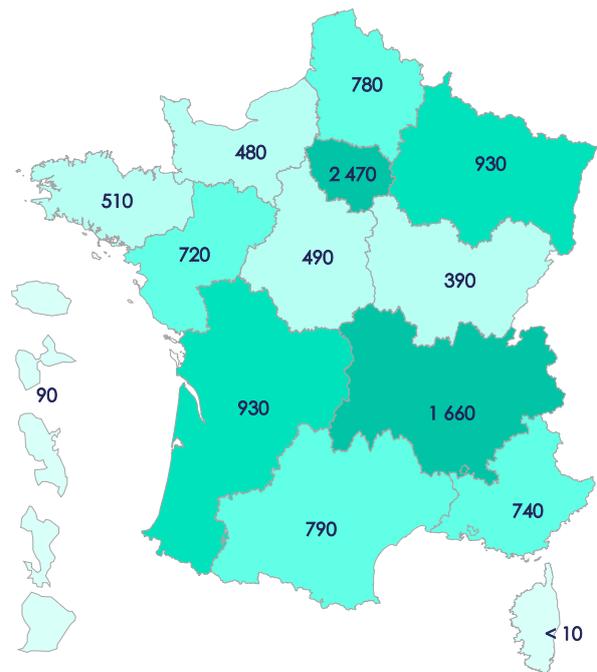
- Les cadres du management commercial ont pour mission de fédérer leur équipe autour des enjeux stratégiques de l'entreprise. Ils élaborent le déploiement opérationnel de la stratégie commerciale et soutiennent leurs collaborateurs dans la réalisation des objectifs qui leur sont fixés. Toutefois leur 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 managérial plus collaboratif que directif : les managers commerciaux se positionnent donc de plus en plus comme des coachs au service des résultats de leur équipe.
- Les clients étant plus autonomes et plus exigeants, ils doivent désormais être en 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 10 990 offres d'emploi cadre en 2022

Évolution du nombre d'offres d'emploi cadre publiées sur apec.fr



Répartition par région

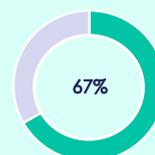


Répartition par métier

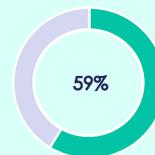


3 Part des cadres ayant...

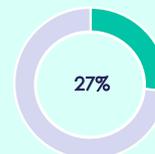
... Une responsabilité hiérarchique



... Une responsabilité budgétaire



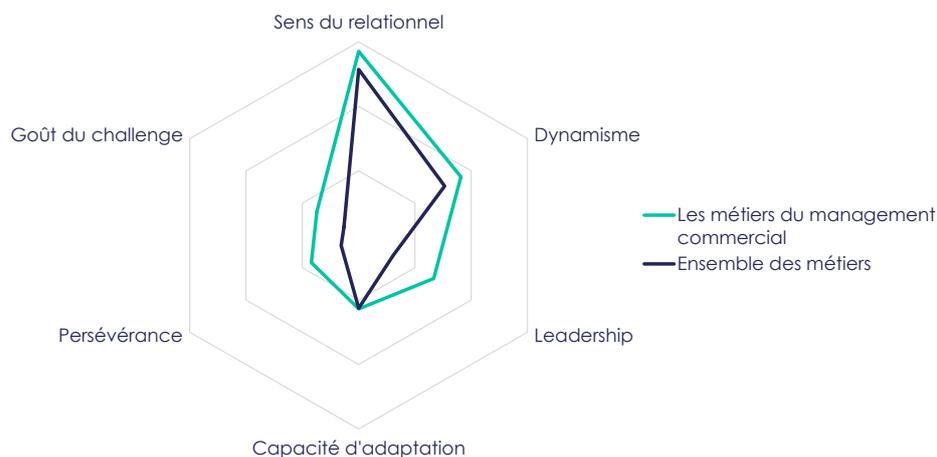
... Des missions à l'international



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 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 2022

Data Cadres - les chiffres du marché du travail

Les métiers du management commercial en hôtellerie-restauration-tourisme

1 Contexte et facteurs d'évolution

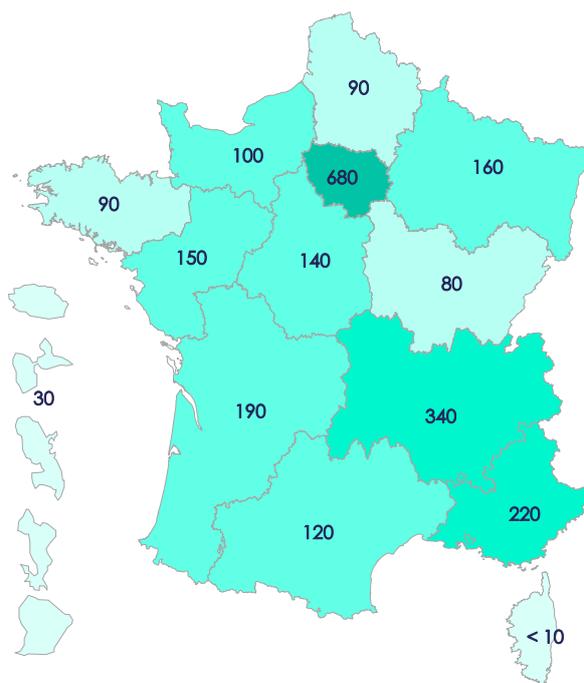
- Ces cadres sont chargés de la promotion de séjours de loisirs et d'affaires, ainsi que de services de restauration. Ils assurent la direction des établissements et des prestations qui y sont associés.
- En matière de gestion de site (hôtel et/ou restaurant), ces professionnels doivent faire face à deux défis récurrents que sont celui du turn-over de leurs ressources et de la saisonnalité de certaines de leurs prestations.
- 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 inédite du fait de la crise sanitaire. 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 2 370 offres d'emploi cadre en 2022

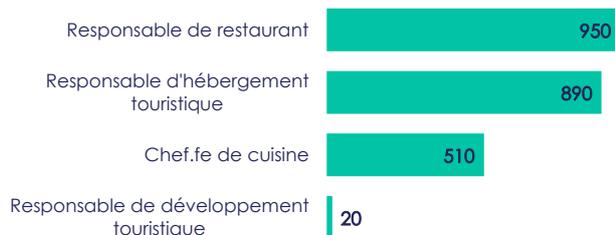
Évolution du nombre d'offres d'emploi cadre publiées sur appec.fr



Répartition par région



Répartition par métier



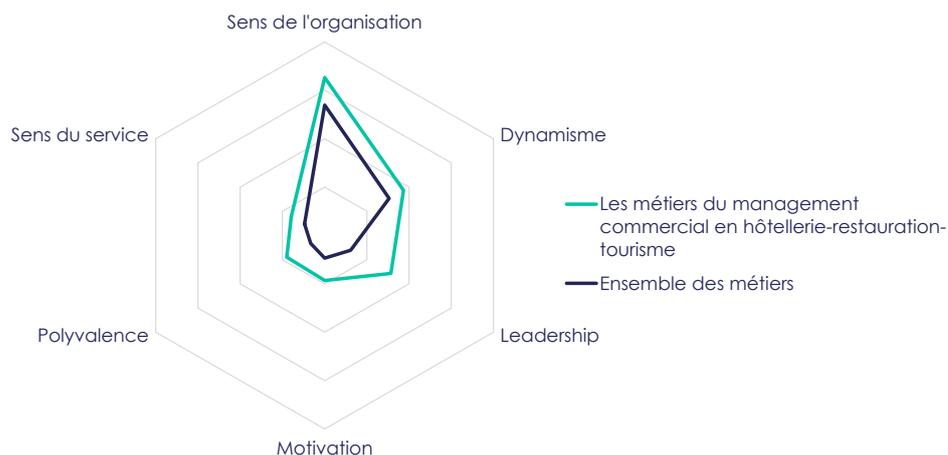
3 Part des cadres ayant...



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 2022

Data Cadres - les chiffres du marché du travail

Les métiers du management de magasin

1 Contexte et facteurs d'évolution

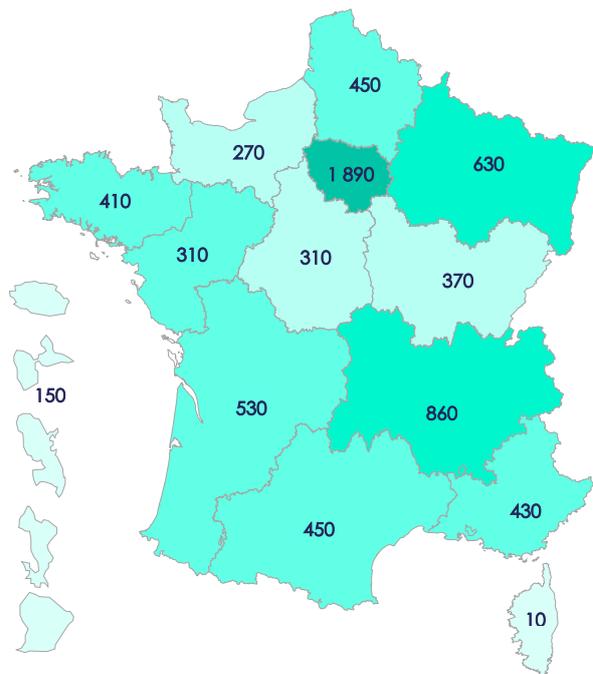
- À la fois développeurs, managers, gestionnaires et organisateurs, ces cadres accompagnent leurs équipes dans l'atteinte des objectifs.
- Le contexte phygital fait évoluer le rôle du magasin et accorde un rôle central à l'expérience client en magasin, face à une clientèle plus formée et plus exigeante qui recherche en magasin une dimension servicielle que ne procure pas le digital, comme le conseil. Parallèlement le client devient plus autonome avec par exemple 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 dans ces nouvelles missions et dans l'appropriation de nouveaux outils, par exemple l'usage de tablettes pour conseiller les clients ou une plus forte spécialisation sur les produits.

2 7 060 offres d'emploi cadre en 2022

Évolution du nombre d'offres d'emploi cadre publiées sur apec.fr



Répartition par région



Répartition par métier



3 Part des cadres ayant...

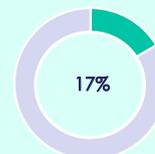
... Une responsabilité hiérarchique



... Une responsabilité budgétaire



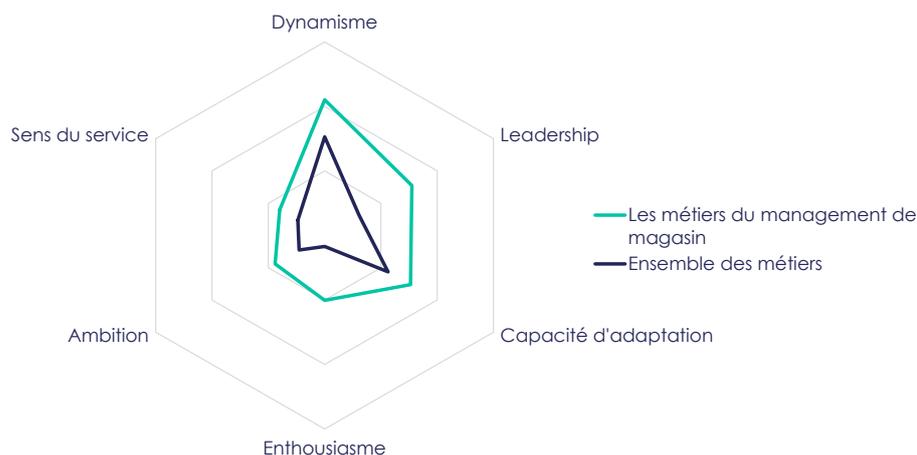
... Des missions à l'international



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 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 2022

Data Cadres - les chiffres du marché du travail

Les métiers du management des ventes

1 Contexte et facteurs d'évolution

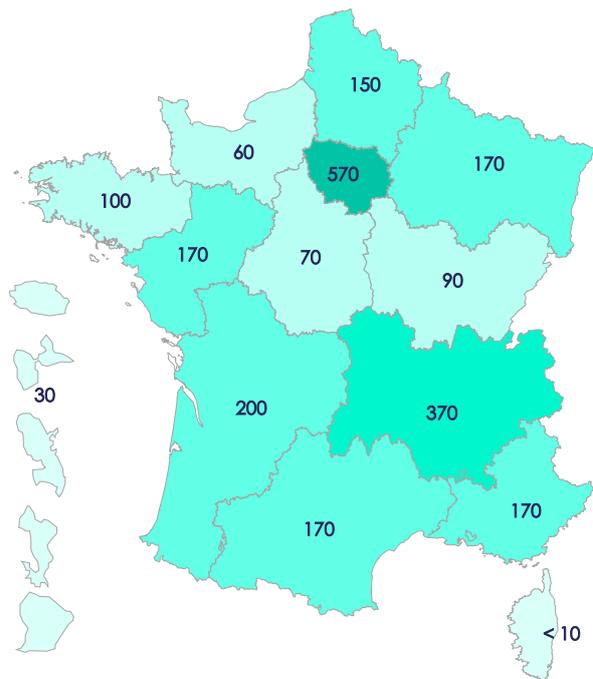
- Les ventes constituant un indicateur clé de croissance et de vitalité de l'entreprise, les cadres du management des ventes exercent une fonction stratégique en animant le réseau et les forces de vente.
- Aujourd'hui, Internet occupe une place croissante dans les canaux d'achat/vente. Parallèlement, les clients sont plus informés donc plus exigeants mais aussi plus volatils, et la concurrence s'est accrue.
- Ces évolutions appellent une transformation des pratiques et des compétences associée. 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 2 310 offres d'emploi cadre en 2022

Évolution du nombre d'offres d'emploi cadre publiées sur apec.fr



Répartition par région



Répartition par métier



Source : Apec

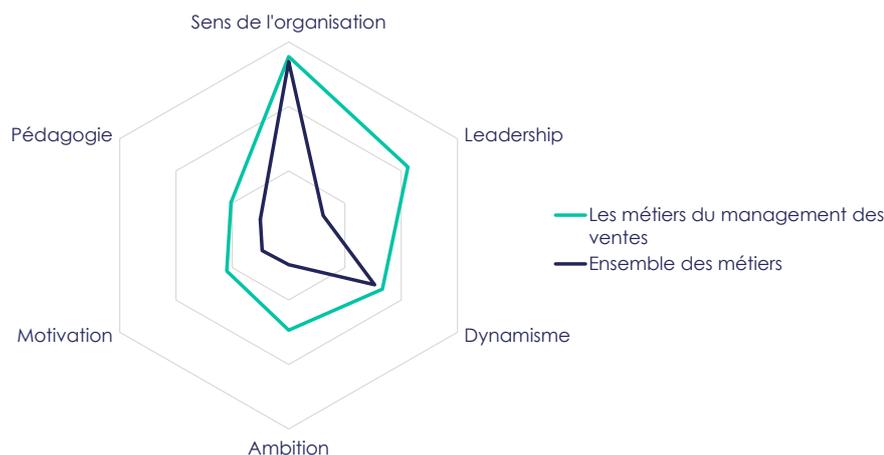
3 Part des cadres ayant...



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 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 2022

Data Cadres - les chiffres du marché du travail

Les métiers de la relation clients

1 Contexte et facteurs d'évolution

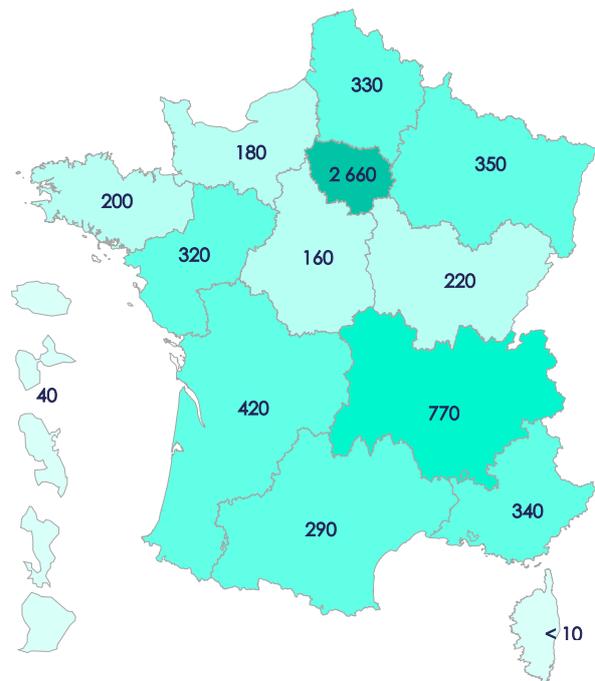
- Les cadres de la relation clients ont trois missions majeures : garantir la satisfaction des clients, les fidéliser au mieux, et opter pour une approche personnalisée des parcours clients.
- Leur rôle est devenu d'autant plus crucial que les clients (en BtoB ou BtoC) se montrent exigeants. De plus 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 6 280 offres d'emploi cadre en 2022

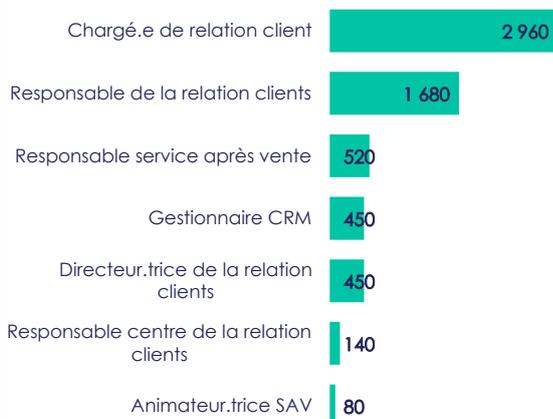
Évolution du nombre d'offres d'emploi cadre publiées sur apec.fr



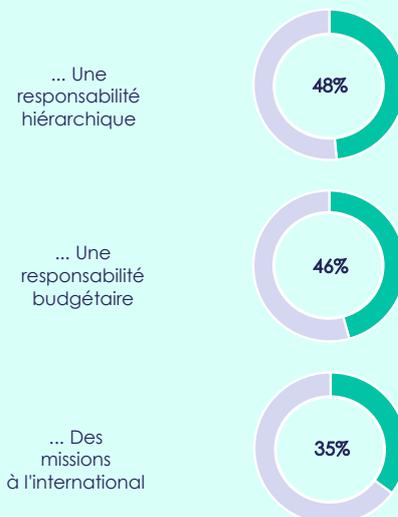
Répartition par région



Répartition par métier



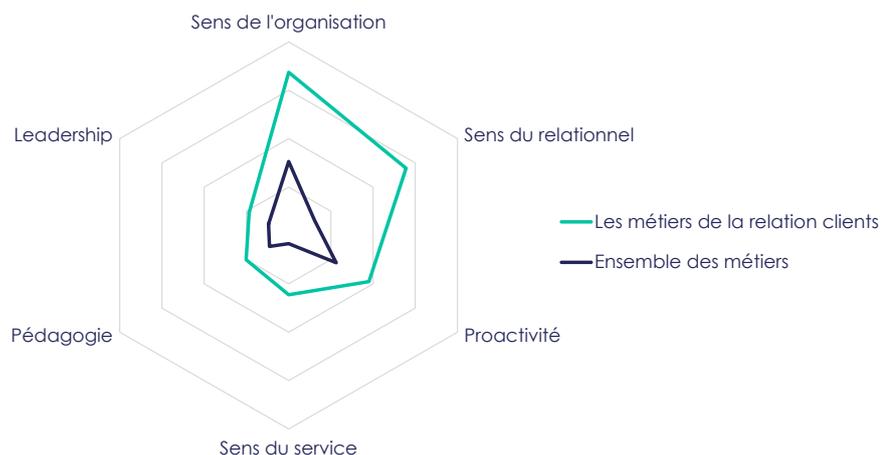
3 Part des cadres ayant...



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 2022

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.

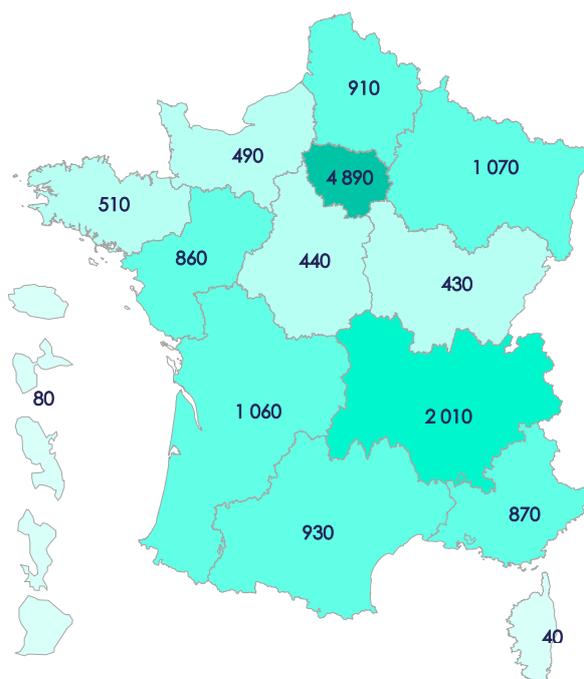
- L'arrivée du big data permet aujourd'hui d'analyser plus finement les habitudes des clients finaux, permettant à ces cadres de disposer de clés importantes concernant la stratégie promotionnelle à adopter.

2 14 580 offres d'emploi cadre en 2022

Évolution du nombre d'offres d'emploi cadre publiées sur appec.fr



Répartition par région



Répartition par métier



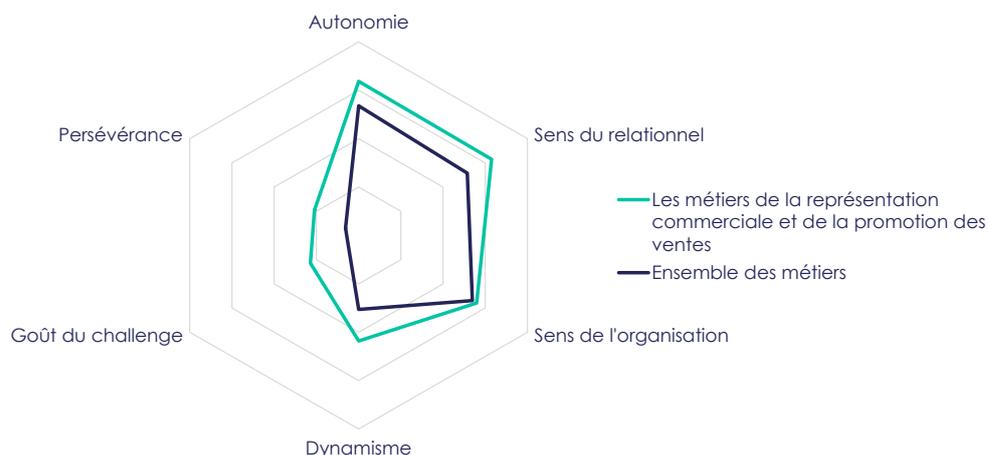
3 Part des cadres ayant...



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 2022

Data Cadres - les chiffres du marché du travail

Les métiers du technico-commercial

1 Contexte et facteurs d'évolution

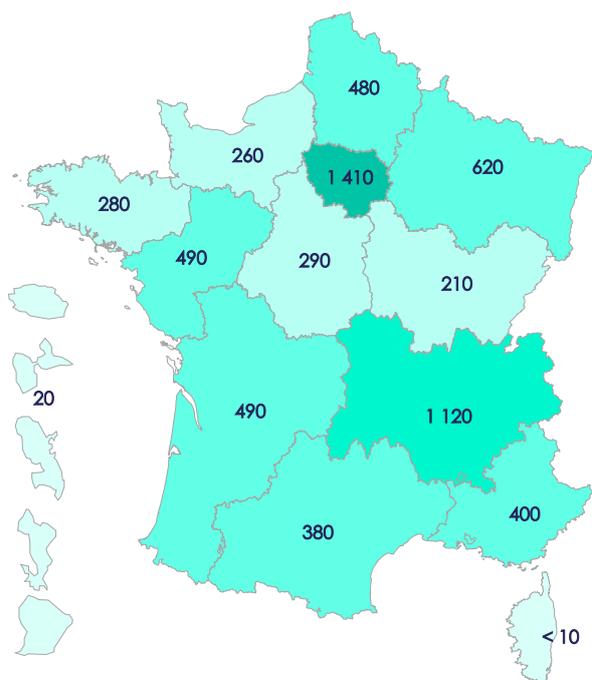
- Excellents commerciaux et ayant la parfaite maîtrise des produits qu'ils ont à vendre, les technico-commerciaux évoluent dans un univers très concurrentiel et en pleine mutation.
- En effet, ils ont désormais comme mission de mettre en action un marketing ciblé, au regard des outils digitaux qui assurent à leur entreprise une meilleure compréhension des comportements et attendus clients.
- 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 6 450 offres d'emploi cadre en 2022

Évolution du nombre d'offres d'emploi cadre publiées sur apec.fr



Répartition par région



3 Part des cadres ayant...

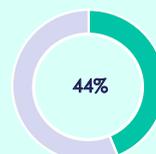
... Une responsabilité hiérarchique



... Une responsabilité budgétaire



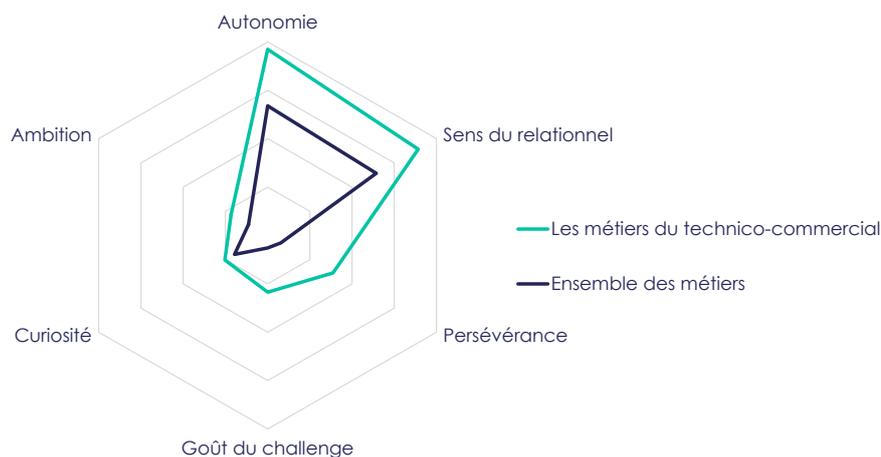
... Des missions à l'international



Source : Apec

4 Compétences les plus attendues des recruteurs

→ Compétences comportementales spécifiques



Note de lecture : Le sens 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 2022

Data Cadres - les chiffres du marché du travail

L'observatoire de l'emploi cadre



RECRUTEMENT
PRÉVISIONS
& PROCESSUS



TRAJECTOIRES
PARCOURS
& INÉGALITÉS



COMPÉTENCES
MÉTIERS
& 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 »

- > Perception du télétravail par les cadres, décembre 2022
- > Pratiques managériales 2022, octobre 2022
- > L'économie verte : des métiers cadres qui émergent ou se transforment de plus en plus, septembre 2022
- > Cybersécurité : un marché de l'emploi cadre diversifié et de plus en plus porteur, juin 2022

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

Responsables du pôle études : Sébastien Thernisien

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



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 sur Twitter : @Apec_Etudes

ASSOCIATION POUR L'EMPLOI DES CADRES

51 boulevard Brune-75689 Paris Cedex 14

CENTRE DE RELATIONS CLIENTS

0 809 361 212 Service gratuits +prix d'un appel

DU LUNDI AU VENDREDI DE 9H À 19H

*prix d'un appel local (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 (MEDEF, CPME, U2P, CFDT Cadres, CFE-CG C, 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).