Un peuple-Un but- Une fois

Ministère de l'enseignement supérieur, de la recherche et de l'innovation

ECOLE SUPERIEURE DE COMMERCE

Mission d'entreprise pour l'obtention de la licence en Commerce international

THEME : L'ACCOUNT MANAGEMENT AU SEIN DE L'ENTREPRISE

Réalisée par **Marie Thérèse DASYLVA**

Sous la direction de M. MBAYE

Année académique 2019-2020

SOMMAIRE

INTRODUCTION

PREMIERE PARTIE

Présentation de MGE Partners

DEUXIEME PARTIE

Présentation de l'account manager

TROISIEME PARTIE

Bilan

Perspectives

Suggestions

CONCLUSION

INTRODUCTION

Le commerce international peut être défini comme étant l'ensemble des activités commerciales requises pour produire, expédier et vendre sur la scène internationale à partir de la production. Ces activités comme la logistique internationale, les techniques douanières les modes de paiement sont organisées et conduites au-delà des frontières nationales par des entreprises poursuivant des buts et des objectifs stratégiques donnés. En effet parmi les secteurs du commerce, nous nous sommes intéressés à l'account management constitue un métier incontournable dans le monde commercial. Afin de mieux cerner ses rôles et ses missions, nous nous sommes plongés au cœur de ce métier dans une entreprise appelé MGE Partners afin de découvrir et trouver l'intérêt de ce travail d'où le diplôme est obtenu dans une école de commerce.

C'est dans le cadre de notre stage à MGE Partners que nous nous sommes intéressés au rôle de l'account manager. Un travail épanouissant et intéressant pour des études en commerce international. Dans une première partie de notre réflexion, nous faisons la présentation générale de la société MGE Partners et de son fonctionnement. Dans un premier temps, nous parlerons de sa création, et dans un second temps, de ces missions et pour terminer nous ferons une cartographie de ses partenaires. Dans une seconde partie nous relevons les missions de l'account manager et des compétences que devrait avoir ce dernier et en dernière partie nous soulignons le bilan et les perspectives.

PREMIERE PARTIE : PRESENTATION DE MGE Partners

Dans la présentation, il s'agit pour nous de poser un regard sur la création de MGE et de son fonctionnement notamment son organigramme.

La création de **MGE Partners** émane de la volonté de son directeur général monsieur Malick GUEYE d'où le nom de l'entreprise Malick GUEYE Entreprises Partenaires**.** C'est le fruit de plusieurs années de gestion de son fondateur et l'œuvre d'un travail acharné effectué par ce dernier**. MGE Partners** est une société à responsabilité limitée avec un capital de 1 000 000 francs CFA. Elle a débuté ses activités en 2009. Elle intervient dans l'accompagnement opérationnel des entreprises étrangères à travers un réseau de conseillers, d'experts et de partenaires en Afrique.

Grace à une connaissance privilégiée de l'Afrique, le groupe accompagne les entreprises dans les différentes étapes de leur projet à l'export.

Elle évolue dans les secteurs d'activités suivants :

- L'agroalimentaire ;
- L'élevage ;
- La distribution ;
- La santé ;
- La technologie ;
- L'industrie,
- L'énergie
- Le BTP

1. **Les clients de l'entreprise :**

La société MGE Partners travaille le plus souvent avec la chambre de commerce de Barcelone d'où plusieurs sociétés espagnoles :

- **Tecnoambiente :** est une société espagnole d'étude sous-marine avec une grande expérience en Europe, Afrique du sud du nord et l'Amérique centrale. Elle fournit des services pour trouver les solutions optimales aux secteurs d'Oil & Gas, les énergies renouvelables, secteur de câbles et pipelines, des ports de la navigation et de la gestion et des installations côtières et de la pêche.
- **Griffith Food** : est un laboratoire de développement de recettes (sauces).
- **ISOLANA** : est une centrale d'achat espagnole en matériels BTP second œuvre.
- **Kersia Hipred** : est une entreprise de développement de solution, de nettoyage, désinfectant dans le secteur de l'élevage en France (Rennes).
- **NUDEC** : est une société de production et commercialisation de plaques en plastiques.
- **TIPSA** : est une entreprise qui présente une large gamme de tuyaux multi usages.
- **INDUKERN** : est chargée d'une distribution d'ingrédients et d'additifs alimentaires pour la consommation.
- **Mosaics Planas** : fabricant espagnol de produits en bétons granito, pavé, dalles, mobiliers urbains.
- **FENAVIN** : foire nationale du vin en Espagne afin de faire la promotion et un accompagnement.
- **ALQUIMIA** : une entreprise dans le secteur des fruits.
- **PRYSMIAN** : est une société spécialisée dans la fabrication de divers câbles pour plusieurs secteurs d'activités à savoir le secteur de télécommunications, de fibres optiques, des mines, du pétrole et du gaz.

  Pour finir l'entreprise MGE Partners a plus de collaborateurs espagnols. Elle accompagne aussi des salons à l'international.

2. Les produits (services) :

L'entreprise MGE Partners offre plusieurs services. En effet le business development peut être considéré comme étant l'ADN de la société. Ainsi tout travail se rattachant au business development est effectué par l'entreprise. Les services que font MGE Partners pour ses clients sont :

- Une étude de marché détaillée de l'offre c'est-à-dire trouver tout ce qui fabrications locales et importations, demande des secteurs d'application, canaux et barrières d'entrée pour chaque secteur demandé.
- Une prospection de marché pour créer un réseau de contacts dans le pays avec :
  Fabricants pour futures alliances
  Importateurs et distributeurs pour une éventuelle collaboration avec la société étrangère afin d'avoir des distributeurs officiels au sein du pays.
  Grands clients directs avec qui la coopération sera facile et bénéfique.
- Organisation d'un agenda de 3 à 4 jours au Sénégal si l'entreprise peut voyager ou par voie virtuelle dans le cas contraire.

En définitive la société MGE Partners rassemble les moyens nécessaires pour mener à bien les missions demandées et tisser des liens professionnels avec leurs prospects pour des projets futurs. Parce qu'il arrive que des entreprises déjà visitées soient sollicitées pour une nouvelle mission qui a des points de ressemblance avec une précédente.

3. Les missions de l'entreprise

L'entreprise MGE Partners doit donner une satisfaction à ses clients. Ainsi elle mise sur les bons moyens afin d'offrir à son client un travail remarquable. La société prend fidéliser fait des études de marché pour mieux connaitre le marché cible, les clients, les concurrents pour mieux définir une stratégie commerciale. Ensuite une prospection sur le marché local pour identifier les futurs clients et organiser des rencontres B2B ; négocier efficacement et fidéliser les clients. Apporter une assistance administrative, juridique et fiscale dans la création d'une filiale, bureau de représentation. Enfin positionner les produits/services sur le marché cible et gérer les offres et commandes sur les plans logistique et financier (livraison, suivi de paiement, recouvrement etc.)

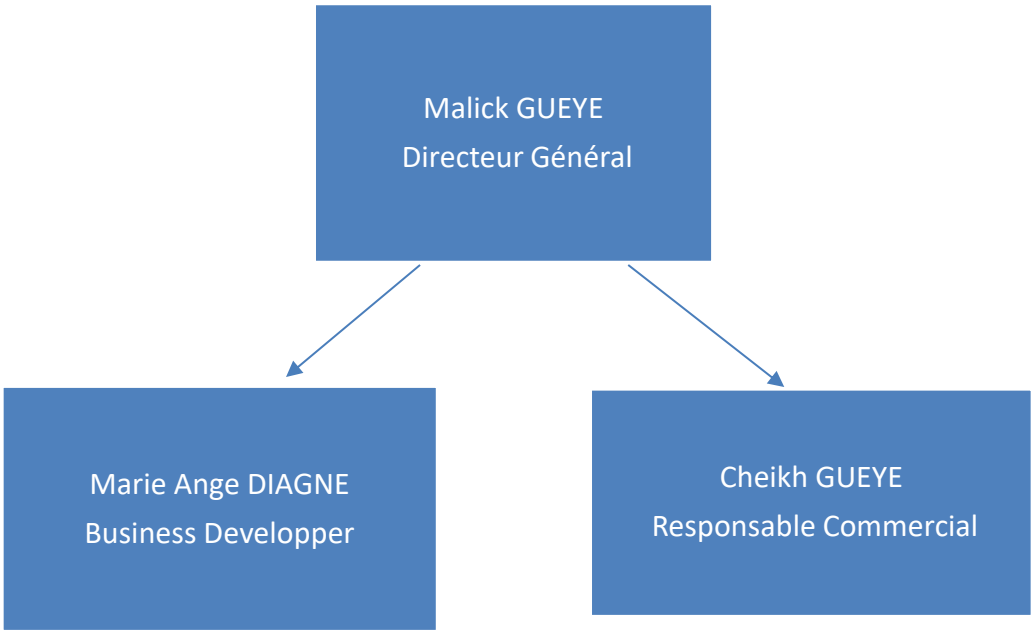
4. La concurrence

Comme beaucoup d'autres entreprises la concurrence est de rigueur. Il y'a plusieurs entreprises qui évoluent dans le même secteur d'activité que MGE Partners.

Nous pouvons en citer quelques-unes :

- **Arix**, se focalise sur une étude de marché focalisée sur le secteur d'activité dans lequel évolue votre société, incluant un audit concurrentiel des plus rigoureux ;
- Le cabinet **AS CONSULTING GROUP** est basé à Dakar. Notre métier consiste à accompagner les chefs d'entreprises de la réflexion stratégique à la mise en œuvre opérationnelle de leurs projets de développement.
- **Afriksurvey** accompagne les entreprises et institutions travaillant en Afrique à mieux comprendre leurs marchés et leurs cibles.

5. Organigramme :



La société MGE PARTNERS est dirigé par Monsieur Malick GUEYE, qui a longtemps côtoyer le domaine touristique. Ses collaborateurs sont le responsable commercial nommé Cheikh Sadibou GUEYE et la business developer, Marie Ange DIAGNE.

DEUXIEME PARTIE : PRESENTATION DE L'ACCOUNT MANAGER

« Le secret pour marcher sur l'eau, c'est de savoir où sont les pierres. » souligne Herb Cohen. Nous comprenons ainsi que la notion de management présuppose une vision déterminée du business que l'on veut réaliser avec un client, une méthodologie planifiée pour atteindre des objectifs fixés et une organisation minutieuse du retour de l'information.

Un account manager est un intermédiaire entre l'entreprise et le client. Il cherche de nouveaux clients, prend note de leurs besoins et identifie ensuite le produit ou le service qui y répond le mieux. '' Certains dirigeants rêvent toujours de « mouton à cinq pattes » un account manager doit être un stratège aux sens marketing et financier affinés, capable de mener une véritable politique commerciale de haut niveau avec des interlocuteurs. Il doit être un communicant hors pair capable d'enthousiasmer les équipes internes derrière lui pour satisfaire les clients ; et bien sur un formidable vendeur capable d'obtenir des affaires et des résultats immédiats. ''nous dit

Il essaie également de fidéliser les clients actuels en leur fournissant un service après-vente optimal.

Il intervient dès que le prospect devient client. L'account manager gère alors le « compte » de ce dernier. Il est en effet chargé d'un portefeuille de clients. Il assure le suivi d'une prestation auprès de ceux-ci. C'est pourquoi, il travaille en mode gestion de projet (partenariat de longue durée avec les clients.)

Il participe à la perpétuelle amélioration des produits en demandant des feedbacks aux clients. À côté de cela, il identifie les nouvelles perspectives d'évolution et formule une proposition en ce sens.

L'account manager a pour mission de suivre de près l'évolution du marché ainsi que les nouvelles technologies en rapport avec l'activité de la start-up /entreprise qu'il représente et de ses clients.

1. Les missions de l'account manager

Dès nos premiers jours nous avons noté que l'account manager avait plusieurs missions à mener.

Il doit analyser et identifier les besoins futurs des clients afin de prévoir l'évolution du partenariat en cours. Il va s'assurer que l'engagement que l'entreprise prend soit réalisable en pratique à consulter les collaborateurs concernés.

L'account manager doit être capable d'assumer la gestion financière du portefeuille client et doit donc être rigoureux, méthodique et sensible aux détails. Ces atouts lui permettront d'effectuer une gestion efficace du projet, tout en s'attirant la confiance du client grâce à la fiabilité dont il fait preuve.

- Il se doit d'être réactif c'est ainsi qu'il assure une communication constante entre le client et l'entreprise. Son rôle l'amène donc à se tenir au courant de la satisfaction des clients, donc de trouver des solutions lorsque ceux-ci ont des demandes.
- L'account manager investi autant dans le relationnel que dans le pilotage des projets.
- Il doit se tenir au courant des intérêts de son entreprise et de ses clients.
- Il doit pouvoir convaincre tout en finesse en négociant sur un business à long terme.

En guise de conclusion nous avons pu savoir les missions que doivent avoir un account manager et aussi comment les mener à bon usage.

2. Les compétences d'un account manager :

Disons quand même, pour définir un point de départ Le travail de l'account consiste à avoir un bon dynamisme dans le milieu social et professionnel. Il doit se munir de plusieurs clés principales afin de pouvoir s'en sortir avec succès. Ainsi on note plusieurs compétences que doit avoir un bon account manager :

- ✓ Un bon sens relationnel et commercial car il est l'interlocuteur principal des clients ;
- ✓ Il doit faire preuve d'organisation c'est-à-dire savoir gérer les situations comme un leader ;
- ✓ Une parfaite maitrise des outils digitaux ;
- ✓ Une excellente résistance au stress ;
- ✓ Parfaite connaissance des techniques de vente et de négociation afin de ne pas rencontrer des difficultés une fois en relation avec le client ;

- ✓ Une capacité d'analyse afin d'interpréter des résultats et d'en tirer des conclusions, avant d'effectuer des recommandations auprès de ses clients.
- ✓ Une capacité de réactivité pour prendre rapidement les bonnes décisions
- ✓ Le sens de l'écoute afin de trouver des solutions pour ses clients tout en étant capable d'assurer le reporting.

Toutes ces compétences une fois requises permettront de faire un travail d'account management sans faille.

3. Les formations à suivre pour être account manager :

Pour être account manager, un diplôme bac+5 est généralement exigé. Il faut donc suivre un cursus dans une école de commerce ou à l'université en faisant une spécialisation en achat ou vente. Les masters qui permettent l'accès au métier, sont les suivants :

- Master pro en sciences économiques ;
- Master recherche en droit, économie mention finance.

L'account manager peut aussi travailler dans tout type de secteur d'activité. Il peut rejoindre des entreprises spécialisées dans la prestation de services des relations entreprises/clients.

4. Inconvénients de l'account manager

Il n'est plus rare de trouver des collaborateurs qui rapportent à plusieurs cadres supérieurs pour des dimensions différentes. Au sein de certaines fonctions, les centres de compétences et de services doivent collaborer avec les account managers et les ressources humaines. Cette diversification a un sens pour tout type d'entreprise, car elle permet d'optimiser les activités selon plusieurs axes, avec le but ultime d'être performant. Elles génèrent par contre plus de pression pour les collaborateurs qui répondent aux exigences, parfois contradictoires. Elles sont aussi plus complexes à gérer en termes de clarté des responsabilités et nécessitent, par rapport aux organisations classiques, plus de communication et un style de management collaboratif à tout niveau. L'account manager aura à rencontrer un certain nombre de difficultés surtout quand il est débutant dans le métier. Certaines personnalités difficiles à gérer savent appuyer là où ça fait mal, et mettre l'account manager dans l'embarras face à son équipe. Si l'account manager tente de répondre par la pression, il n'obtiendra en retour qu'une réaction de défense, basée sur l'agressivité, la contestation et le cynisme. Il rencontrera aussi de nombreuses tâches administratives à savoir (impôts, assurance). Il aura de grandes compétitions et un stress important qu'il devra maitriser pour ne pas faillir à sa mission. Une incertitude sur les revenus qu'il génère n'en reste pas de moins aux pépins que l'account manager peut rencontrer sur sa vie professionnelle.

En somme une mode managériale préconise les évolutions latérales pour pouvoir mieux grimper dans la hiérarchie.

TROISIEME PARTIE : BILAN ET PERSPECTIVES

1. Bilan :

Le travail de l'account se fait en plein temps. En effet l'account manager doit s'attendre à effectuer plusieurs tâches. Suite aux tâches exercer au niveau de l'entreprise avec toute l'équipe.

Il est contestable que certains aspects moraux. Émotionnels et psychologiques qui ont été accentués lors de ce stage m'ont permis de surmonter notre stress et avoir une assurance en communiquant avec les clients.

Notre stage à MGE Partners a duré trois mois. La structure a mis à notre disposition toute la logistique nécessaire afin de nous mettre dans un environnement favorable à la réussite de nos missions. Entre autres outils un ordinateur, une chaise, un logiciel renommé Trademap pour la cartographie des entreprises.

Ainsi nous avons eu comme missions :

- Concevoir une base de données : il s'agit de trouver des entreprises qui évoluent dans un même secteur d'activité dressé une liste importante avec les informations nécessaires
- Rédiger des comptes rendus après chaque visite d'entreprise ;
- Etablir un panorama des entreprises : cela consiste à trouver des informations sur plusieurs domaines à savoir la construction, l'industrie, l'électricité et trouver les acteurs publics et privés et enfin les opportunités en cours.
- Rédiger des demandes de rendez-vous pour les prospections
- Effectuer des appels téléphoniques aux entreprises à visiter
- Aller aux rendez-vous business to business afin d'acquérir plus d'informations et présenter des catalogues de l'entreprise étrangère pour une meilleure compréhension du projet.
- Organiser des rendez-vous en vidéoconférence entre les potentiels clients et les entreprises étrangères. Avec ce fléau mondial, la pandémie Covid 19 met en suspend plusieurs activités. Les sociétés venaient d'habitude à la rencontre des clients mais de nos jours avec la fermeture de certaines frontières aériennes cela n'est plus permis.

Dans le cadre de notre stage des objectifs ont été fixés au cours des semaines. Nous avons pu réussir certaines missions grâce à notre curiosité et détermination, pour d'autres nous avons fait appel au business developer qui était notre supérieur hiérarchie que.

Nous avons tant bien que mal réussi à avoir une bonne gestion du temps afin de gérer les actions prioritaires. Il nous était permis de travailler avec plusieurs outils.

En fin nous avons pu quitter le cadre théorique pour un cadre de pratique. Toute activité menée au sein de l'entreprise nous a permis de d'évoluer dans le monde professionnel.

2. Perspectives

Un account manager a plus de poids aujourd'hui que le directeur de fonction. Ce changement a généré des résultats fulgurants en termes de loyauté des clients, pour qui les demandes sont priorisées, organisées et exécutées de manière optimale. L'account manager a la possibilité au cours de sa carrière de se tourner vers un autre secteur financier. Après quelques années d'expérience, il peut devenir manager. C'est-à-dire s'occuper et gérer une équipe, diviser les tâches, présenter une stratégie globale.

Enfin le métier d'account management ne se limite pas à un secteur. Une ouverture vers un autre secteur d'activité peut se faire pour les agents qui évoluent dans ce domaine.

3. Suggestions

L'entreprise MGE Partners doit refaire sa publicité, c'est-à-dire revisiter le site web et être présente sur les réseaux sociaux pour une meilleure visibilité. MGE Partners accompagne plusieurs jeunes pour leur intégration dans le monde professionnel ainsi il serait intéressant et bénéfique de garder ces derniers au lieu d'en trouver d'autres à chaque fois ce qui sera un éternel recommencement pour la boite. Cela suscite aussi un retard au niveau des projets déjà en cours pour des raisons d'incompréhension. En somme un bon cadre de travail au niveau de MGE Partners c'est-à-dire réfectionner les outils de travail ne serait pas de refus pour les travailleurs.

CONCLUSION

Au final, nous avons présenté l'entreprise MGE Partners que nous remercions vivement de son accueil, de sa confiance à notre égard et de son appui inlassable.

En définitive il est important de rappeler que la réalisation de cette mission d'entreprise plus particulièrement là où le métier est exercé a été une très grande étape dans notre vie professionnelle puisque c'est la première fois que nous accueillons des connaissances réelles sur le travail que nous voulons exercer dans le futur. Nous avons passé une période de découverte et d'apprentissage et ajouter nos connaissances théoriques dans l'entreprise.

Nos objectifs principaux ont été atteints et nous avons eu une satisfaction des résultats obtenus grâce au soutien de toute l'équipe.

Les connaissances requises concernant le travail d'account manager au niveau de l'entreprise MGE Partners nous ont permis d'avoir une aperçue de ce métier c'est-à-dire de savoir les vrais rôles et ce que peut rencontrer ce dernier une fois sur son lieu de travail.

BIBLIOGRAPHIE

www.google.com

www.ressources.workable.com

www.mge-partners.com

www.pagesjaunesdusenegal.com

Vendre et négocier avec les grands comptes de Frédéric VENDEUVRE

Management et communication de Denis CRYSTOL

Vendre aux grands comptes de René MOULINER

Successful key account manager de Grant Stewart

TABLE DES MATIERES

PREMIERE PARTIE 3

1. Les clients de l'entreprise 5
2. Les produits de l'entreprise 5
3. Missions de l'entreprise 7
4. La concurrence 7
5. Organigramme 8

DEUXIEME PARTIE 9

1 Les missions de l'account manager 11
2 Les compétences de l'account manager 11
3 Les formations à suivre 12
4 Inconvénients de l'account manager 13

TROISIEME PARTIE 14

1 Bilan 15
2 Perspectives 17
3 Suggestions 17

CONCLUSION