



REPUBLIQUE DU SENEGAL

UN PEUPLE-UN BUT-UNE FOI

MINISTERE DE L'ENSEIGNEMENT SUPERIEUR

DE LA RECHERCHE ET DE L'INNOVATION

INSTITUT MERCURE

GROUPE SUP DE CO DAKAR



7, Ave Faidherbe Dakar-Sénégal

Tél : 338496919 Fax : 338215074

www.supdeco.sn

MARKETING-VENTE

Thème : L'ANALYSE DE LA FORCE DE VENTE

CAS DE RISORTO

Présenté par :

SERGE ABDOU TINE

MERCURE : LPMV3

Encadreur : M. SALLA DIOR DIENG

ANNEE ACADEMIQUE : 2019-2020

SOMMAIRE

INTRODUCTION

I. PRESENTATION DE L'ENTREPRISE

II. PRESENTATION DU METIER DE CHEF DE VENTE

III. BILAN (MANQUEMENTS ET CORRECTIONS

CONCLUSION

INTRODUCTION

A QUOI CONSISTE LE TRAVAIL ?

Après une 3^{ème} année en MARKETING DEVELOPPEMENT DES VENTE, on nous demande de faire un travail sur la mission d'entreprise en choisissant un métier.

Le travail de mission d'entreprise consiste à nous (étudiant) amener à avoir une connaissance approfondie de notre futur métier en allant faire une étude exploratoire dans une entreprise où le métier est exercé.

Sur ce, un guide d'entretien pour faire une interview avec le professionnel du métier est élaboré pour :

- Connaitre les tenants et les aboutissants du métier
- Faire une comparaison entre ce qu'on pensait du métier ou ce qu'on savait du métier et ce que le métier demande
- Connaitre aussi les différentes informations du métier : plan de carrière, pré requis, besoin académique/professionnel...

Présenter un document de 20 pages du travail suivant un canevas

Préparer une vidéo de 5 min afin de présenter son travail.

Ce travail nous permettra de faire un point sur notre formation par rapport à ses objectifs de carrière, afin d'apporter des corrections nécessaire et de bien choisir notre spécialisation en Master.

PREMIERE PARTIE

I. PRESENTATION DE L'ENTREPRISE



Le groupe **RISORTO INDUSTRIES SARL** est une société de fabrication, d'import-export et de vente distribution de matériels de quincaillerie et produits similaires...

1. LA FORME JURIDIQUE

RISORTO INDUSTRIES est une Société à responsabilité limitée (SARL). Dans la SARL, la responsabilité pécuniaire des associés est limitée au montant de leurs apports. Ceux-ci sont représentés par les parts sociales qui ne sont pas négociables et ne sont cessibles qu'à certaines conditions.

2. LE SECTEUR D'ACTIVITE

La société s'est spécialisée dans la vente, distribution des matériaux et matériels de quincaillerie.

3. LA CONCURRENCE

Dans son secteur, RISORTO est confrontée à une rude concurrence. Cette concurrence s'explique par la hausse de l'offre du marché et en présence de certaines sociétés de fait. Donc ces sociétés de fait sont prés à vendre à perte pour

avoir des quotas voire des remises pour des sommes exorbitantes à la fin de l'année.

4. LES CLIENTS DE L'ENTREPRISE

RISORTO INDUSTRIES SARL travaille actuellement avec plusieurs structures de la place dans le conseil, la vente de matériels de construction dans des projets phares comme la construction d'écoles, de terrains de basket, de villa...

Le point de départ reste la relation avec **EAGLES BULDING SARL** qui s'active dans la construction et le BTP

La convention de partenariat qui lie cette structure à RISORTO lui confère la gestion de tous ses besoins en matériaux de construction, l'expertise, le savoir-faire, l'assistance et la gestion des besoins en quincaillerie.

RISORTO travaille avec d'autre structures comme :

- **le Complexe Educatif Keur Don Bosco** qui s'active dans l'enseignement et la formation.
- **DM5 HOLDING** spécialisé dans la communication média et hors média
- **Diayma Express Sénégal**
- **ETBP SA**
- **AVISEN**
- **CICR Sénégal25**
- Particuliers...

5. LES FOURNISSEURS

Comme fournisseurs, RISORTO collabore avec :

- les ciments du SAHEL
- DANGOTE
- SOCOCIM
- SOSEMAT
- Métal Afrique
- GDCS...

6. LES MISSIONS / ACTIVITES

Les interventions de la société RISORTO INDUSTRIES SARL se décline en 7 pôles :

- Etude, assistance et conseil en matériels et matériaux de quincaillerie
- Vente de matériels et matériaux de quincaillerie
- Services aux entreprises et aux particuliers en matériels de construction
- Conception étude et réalisation de business plan en quincaillerie
- SAV
- Service à domicile de pause, de réparation de matériels de quincaillerie
- Achat et réparation de matériels de quincaillerie en ligne

7. ORGANISATION / ORGANIGRAMME

La société est composée de 15 salariés organisés comme suit :

- ✓ Un Gérant
- ✓ Un directeur Administratif
- ✓ Un Directeur Commercial
- ✓ Une Assistante
- ✓ Un Directeur Technique
- ✓ Un Directeur d'approvisionnement et de la logistique
- ✓ Un Responsable d'approvisionnement et de la logistique
- ✓ Un Gestionnaire de stocks
- ✓ Un magasinier
- ✓ Deux Vendeurs
- ✓ Deux Caissières
- ✓ Un Commercial
- ✓ Deux Chauffeurs coursiers

8. FICHE D'IDENTITE DE RISORTO

Raison Sociale	Quincaillerie
Coordonnée du siège	MS113, Nord Foire, Cité BCEAO près de la SDE de Yoff DAKAR-SENEGAL Tel : 33 865 67 89 / 76 375 69 87 Email : courrier@sn7d.com
Activités	Etude, Assistance et Conseil ; Vente de matériels ; Conception étude et réalisation de Business Plan en quincaillerie...
Statut juridique	SARL
Capital	
Date de création	2015
Chiffre d'affaire	
Nom du dirigeant	Mr Augustin SENGHOR

9. TABLEAU SWOT

<p><u>FORCES :</u></p> <ul style="list-style-type: none">• Une équipe caractérisée par son dynamisme• Une maîtrise dans le domaine• Accès des clients très facile aux matériaux• Une localisation très accessible• Prix compétitifs• Présence dans de nombreux salon• Gamme de produits nombreux...	<p><u>FAIBLESSES :</u></p> <ul style="list-style-type: none">• Capacité financières limitées• Démissions très fréquents• Manques de moyens logistique...• Investissements colossaux...
<p><u>OPPORTUNITES :</u></p> <ul style="list-style-type: none">• Forte demande• Nouveaux moyens de communication• Nouveaux moyens de vente : le E-commerce• Marché accessible• Pays émergent• Progrès techniques...	<p><u>MENACES :</u></p> <ul style="list-style-type: none">• Crise sanitaire (Covid-19)• Nouveaux entrant• Respect des règles de sécurité• Sociétés de fait• Instabilités politique...

DEUXIEME PARTIE

II. PRESENTATION DU METIER DE CHEF DE VENTE



L'activité de base de la distribution est de vendre. La vente a comme définition la cession de bien ou d'un droit que l'on possède en échange d'une somme d'argent qui parfois convenue entre le vendeur et l'acheteur, mais le plus souvent fixée préalablement par le tarif public

La vente devient de plus en plus importante au sein de l'entreprise soucieuse de son développement de survivre et pour que l'activité de vente soit rentable et efficace, l'entreprise doit disposer de deux principaux moyens : les techniques de vente et la force de vente

Et dans toute société commerciale, l'ensemble de la gestion des commerciaux ainsi que les missions étroitement liées à la vente sont attribué au chef de vente.

En d'autre terme, le chef de vente est le responsable d'une équipe commerciale sur un secteur géographique précis ou pour une gamme de produits. Il encadre une équipe composée d'attachés commerciaux ou de chef de secteurs.

Généralement expérimenté, il passe beaucoup de temps sur le terrain, toujours dans l'objectif d'accroître les ventes et satisfaire au mieux la clientèle.

Le poste de chef de vente est rattaché hiérarchiquement : à la Direction commerciale, la Direction de l'animation commerciale et à la Direction du développement commerciale

1. LE ROLE DU CHEF DE VENTE

Le chef de vente fait la liaison entre la direction commerciale et les équipes commerciales sur le terrain, c'est-à-dire entre les sphères stratégique et opérationnelle

A la fois commercial et manager, il encadre une équipe en charge d'une zone géographique ou d'une gamme de produits précis

Son rôle est donc avant tout celui d'un superviseur, des ventes et des équipes

- **Aspect Vente**

Application de la stratégie commerciale ;

Déclinaison des objectifs collectifs en objectifs individuels ;

Visite chez les clients pour évaluer la satisfaction et analyser les nouveaux besoins ;

Supervision des dossiers clients les plus stratégiques.

- **Aspect management**

Recrutement des commerciaux ;

Constitution des équipes ;

Gestion des carrières (promotion, formation, prime...) en accord avec la direction commerciale et le service RH.

2. LES MISSIONS DU CHEF DE VENTE

Les principales missions du chef de vente sont les suivantes :

- **Animer une équipe commerciale** : il est chargé d'encadrer et de diriger l'activité d'une équipe commerciale. Il doit appliquer la politique commerciale définie par sa direction. Il vérifie que le secteur attribué à

chacun a bien été couvert. Il surveille les CA réalisés, conseille ses troupes, organise leur travail et se déplace régulièrement avec eux chez les clients.

- **Recruter et former son équipe** : il recrute généralement lui-même les membres de son équipe en accord avec la DRH de l'entreprise. Il est chargé de former les nouveaux venus aux produits proposés par l'entreprise et aux techniques de ventes spécifiques.
- **Augmenter le CA** : comme tout commercial, son but est la croissance du CA de son secteur ou de sa gamme. C'est à lui de gérer son équipe afin d'atteindre les objectifs fixés.
- **Assurer** le développement des ventes de matériels et des contrats de service.
- **Assurer** la gestion du portefeuille client
- **Etablir** les offres et assurer le suivi des commandes via le logiciel de gestion des informations (CRM par exemple) jusqu'à la livraison et installation des matériels
- **Assurer** la satisfaction client
- **Coordonner** les équipes d'interventions
- **Assurer** l'interface entre les services de manutentions et les clients
- **Assurer** la veille sur les actions de la concurrence
- **Faire** des tournées commerciales à l'intérieur de pays
- **Produire** un reporting mensuel
- **Rédiger des rapports commerciaux** : circuits d'approvisionnement des clients, information et analyse des achats à la concurrence, informations diverses quant à l'organisation et projets es clients
- **Renseigner/alimenter et utiliser** l'outil de gestion des données CRM pour les tâches liées à son activité en s'assurant également de la bonne utilisation de ce logiciel par son équipe et ses collaborateurs
- **Organiser** des séances de teambuilding, de coaching pour imprégner son équipe d'avantage de la culture de l'entreprise
- **Motiver son équipe** par la Technique du challenge, le jeu concours, le jeu, une somme en jeu, des diplômes, attestations, médailles, des voyages...

3. BILAN PERSONNEL

QUALITES

Le métier de chef de vente suppose des qualités personnelles très importantes pour la réussite de cette de ce poste.

Le chef de vente doit posséder des qualités d'un bon manager. Il doit écouter les commerciaux qu'il dirige, savoir les conseiller et surtout les motiver. Il doit avoir un bon sens relationnel. Il doit être organisé et rigoureux pour mener à bien les objectifs de ventes qui lui sont fixés.

Une parfaite connaissance des caractéristiques techniques du produit qu'il vend serait d'une importance capitale. Le chef de vente doit être capable de conseiller ses clients sur les produits les plus adaptés à leurs besoins

D'autres qualités sont nécessaires pour un chef de vente telles que : le dynamisme, l'autonomie, la détermination, l'organisation, l'aisance relationnelle, la capacité de négociation, flexibilité dans les contacts avec les clients, approche du terrain, la mobilité, la force de conviction, le sens de l'analyse et de la synthèse, avoir une pensée positive, être honnête, savoir, communiquer, être inspirant, savoir coordonner son équipe, être reconnaissant, encourager les bonnes habitudes ...

DEFAUTS

Les défauts qui entravent le métier de chef de vente :

Vouloir être un commercial sédentaire, mauvaise connaissance d'un produit, manque de capacité d'écoute, impatient, nerveux, manque d'esprit d'équipe, désorganiser, naïf, paresseux, timide...

4. BILAN DES COMPETENCES



Le métier de chef de vente requière des compétences en savoir-faire, savoir...

- **Le dynamisme** : le chef de vente encadre une équipe de vendeurs. A lui de les motiver et de les encourager à améliorer leurs performances.
- **Rigoureux** : il contrôle les tournées de ses commerciaux, rassemble leurs résultats chiffrés, établit des objectifs précis.
- **Disponible** : animer une équipe exige d'être à l'écoute de chacun, de prendre le temps de former de soutenir et d'accompagner
- **Savoir-faire** :
 - Déterminer** les objectifs stratégiques de vente dans un secteur
 - Assister** techniquement l'équipe de vente
 - Superviser** une équipe de vente
 - Développer** un portefeuille prospects/clients
 - Mettre** en place des actions commerciales
 - Suivre** un budget
 - Animer** une réunion de travail
 - Analyser** un marché
 - Mettre** en place des actions de gestion de ressources humaines
 - Négocier** un contrat
 - Etablir** un contrat de vente
 - Réaliser** un appel d'offre
 - Proposer** une réponse à un appel d'offre
 - Elaborer** des propositions commerciales
 - Contractualiser** une prestation à un client
 - Superviser** des réseaux de vente ou circuits de distribution
 - Réaliser** une procédure d'acquisition de terrain de bien immobilier
 - Prospecter** un emplacement de magasin.
 - **Savoir**
Techniques commerciales

Techniques d'animation d'équipe
Techniques de vente
Merchandising
Marketing
Circuits de distribution commerciale
Communication interpersonnelle
Leadership
Statistiques
Droit commercial
Gestion des ressources humaines
Logiciel de gestion clients
Outils bureautiques...

5. COMPETENCES PERSONNELLES POUR LE METIER DE CHEF DE VENTE

Outre une parfaite maîtrise des techniques de vente, des techniques de management et de tous les « basics » métiers, d'autres dimensions sont particulièrement recherchées par les entreprises pour le poste de chef de vente.

- **La capacité à fédérer une équipe** autour d'un projet, vers un objectif et de donner du sens. C'est par son leadership qu'il doit savoir catalyser les énergies de chacun. A cet égard le style de management, qu'il soit autoritaire, participatif... déterminera le leadership du chef de vente.
- **Dans un contexte économique délicat**, le chef de vente doit savoir s'adapter en permanence et agir sur les bons leviers pour donner du cap à son équipe
- Excellentes connaissances en matière commerciale marketing et des outils marketing
- Excellentes connaissances du marché local et du contexte économique
- Excellentes connaissances des techniques de distribution
- Maîtrise outil informatique (Word, Excel, PowerPoint)
- Sens du relationnel
- Capacité d'écoute
- Force de persuasion
- Créativité
- Esprit d'analyse

- Qualité fédératrice
- Force de proposition
- Aisance à l'orale

6. BILAN DES PRE-REQUIS

Les prés requis pour le poste de chef de vente pourraient être étudié dans 3 angles :

- **Compétences** : des compétences telles que la maîtrise de l'anglais, une capacité de management et de gestion, le sens de la négociation, le dynamisme et la rigueur sont nécessaires pour occuper le poste de chef de vente. de même que la maîtrise des outils de gestion tel, SAARI , WORD , EXCEL , POWER POINT...
- **Expériences** : pour acquérir le poste de chef de vente il faut une expérience de 3 mois en tant qu'Assistant Commercial, quelques mois d'expérience en Animateur de vente, Attaché Commercial, une expérience de $\frac{3}{4}$ dans un poste de management d'une équipe commerciale ou expérience de 3 ans minimum dans un secteur d'activité.
- **Formation** : l'accès au poste de chef de vente dépend selon le pays où le métier devrait être exercé.

Dans certains pays il est accessible après un BAC+2 en :

BTS Négociation et Relation Client

BTS Management des Unités Commerciales

DUT Technique de Commercialisation

Dans d'autre pays il est accessible après un BAC+3 ou 5 minimum d'années d'étude supérieurs en école de Commerce, Marketing, Vente : formation commerciale ou technico-commerciale.

Il est toujours bon de rappeler l'importance de miser sur les stages et les formations en alternances afin de consulter une première expérience terrain.

7. LES AVANTAGES DU METIER DE CHEF DE VENTE

- **LES PLUS :**

Un niveau de **salaire attractif**, même en début de carrière ;

De jolies **perspectives d'évolution**, notamment hiérarchique.

- **LES MOINS**

Un poste placé sous la **pression constante d'objectifs de ventes** à atteindre ;

Une disponibilité totale exigée : **déplacements et heures supplémentaires** fréquents.

8. PLAN DE CARRIERE

Etre chef de vente ne s'improvise pas à la sortie des études, c'est pourquoi les entreprises recherchent exclusivement des profils ayant au minimum 3 à 5 ans d'expériences de vente sur le terrain. Se sont souvent les très bons attachés commerciaux faisant preuve de bon esprit d'équipe qui sont promus à ce poste.

L'évolution naturelle d'un chef de vente le pousse vers le poste de Directeur des Ventes, Directeur commercial voire Directeur Régional suite atteinte d'objectifs fixés par l'entreprise

TROISIEME PARTIE

III. BILAN (MANQUEMENTS ET CORRECTIONS)

Le métier de chef de vente est un métier où le professionnel est attendu à répondre à d'énormes défis : croissance du CA, animation de la force de vente, définition d'une stratégie commerciale...

Ce métier n'est pas accessible à n'importe qui. Et pour accéder à ce poste il faut dorénavant être spécialisé dans une formation commerciale ou mercatique pendant 3 voire 5 années d'études puis disposés d'importantes années d'expériences dans le domaine.

Etant étudiant en 3 années, et tout proche de ce métier, donc voulant accéder à ce poste, reste à combler les manquements et à corriger les défauts, failles ainsi qu'améliorer les qualités.

1. LES MANQUEMENTS

- COMPETENCES : le métier de chef de vente m'étant très passionnant avec beaucoup d'avenir, des compétences avant d'accéder à ce poste seraient nécessaires.

Au **niveau personnel** me reste :

La maîtrise du logiciel CRM,

La capacité à fédérer une équipe,

Le développement de l'esprit d'équipe

Le sens du leadership car un chef de vente doit avoir des compétences dans ce sens afin de mener son équipe de l'avant de par son style de management.

L'impatience : une personne impatiente peut être quelqu'un qui apporte des solutions rapides à un problème. Si vous êtes impatient de voir les résultats d'un travail, c'est que ce travail vous motive et que vous êtes pleinement investi dans ce projet...

Au **niveau professionnel** :

Négocier un contrat
Etablir un contrat de vente
Réaliser un appel d'offre
Proposer une réponse à un appel d'offre
Assurer la gestion du portefeuille client...

- **EXPERIENCES** : ayant les compétences requises sans le minimum d'expérience serait une contrainte pour accéder à ce poste. Mais en alternance les expériences acquises me sont d'un grand coup de pouce dans le domaine.

Car j'ai pu avoir l'idée des tâches d'un chef de vente, ses missions, son style de management à l'égard de la force de vente.

Le sens du relationnel du terrain reste à revoir.

2. LES CORRECTIONS

Dans le milieu professionnel, voulant être très sollicité par les sociétés particulièrement le métier de chef de vente avant d'accéder ce poste je dois corriger les défauts ainsi qu'améliorer les soft skills

Je dois d'abord commencer à vaincre mon **timidité** car le chef de vente qui doit rencontrer des clients, manager son équipe commerciale, l'animée ne doit pas être timide

Le style autoritaire est un vilain défaut pour un chef de vente, car cela laisse penser que nous sommes dans l'incapacité de travailler en équipe

Le stress fait perdre beaucoup d'action, d'objectifs à un chef de vente car sous la pression de la Direction Générale, du Directeur commerciale pour l'atteinte du CA tout peut partir en vrille à cause du stress.

Il faudrait également corriger le manque de **confiance en soi**, la **nervosité**, **l'ambitieux** qui est souvent perçu comme un défaut

3. PERSPECTIVE (POURSUITE DE FORMATION ET CHOIX DE SPECIALISATION)

Le métier de chef de vente est en grande partie, une fonction de gestion, d'organisation commerciale, d'animation de la force de vente.

Etant dans une nouvelle ère, le métier ne cesse de demander des exigences notamment en matière de formation, diplôme, expériences et compétences.

C'est dans cette suite, que la poursuite de la formation serait nécessaire, et que le choix de la spécialisation serait capital.

Pour plus de réussite dans le milieu professionnel il serait important d'envisager une poursuite de la formation, car la licence nous permet dorénavant occuper le poste de chef de vente

Et pour la poursuite de la formation en Marketing et développement des ventes, les formations à privilégier pour une évolution après le poste de chef de vente sont les cursus long : niveau Master 1, voire master 2 dans 1 domaine du Commerce ou du Marketing.

Les écoles de commerce et les écoles d'ingénieurs demeurent toujours des cursus de choix pour une poursuite de la formation.

Toutefois, il ne faudrait pas négliger un critère tout aussi impactant que le diplôme : celui de l'**expérience**, celle-ci s'avérera décisive pour entamer une carrière professionnelle.

Le choix de la spécialisation portera sur le Master Vente et Management Commerciale en cours du soir

CONCLUSION

Pour conclure, cette mission d'entreprise d'avoir une vision du mon future métier de chef de vente. Elle a découlé suite à une interview avec le professionnel du domaine.

Elle a été très formatrice et a complétée mon cursus universitaire puisque que j'ai pu faire le lien avec certains cours dispensés en classe dont la Force de Vente. J'ai également beaucoup appris sur les véritables missions, tâches, compétences requises pour le métier de chef de vente.

Je tiens aussi à exprimer ma satisfaction d'avoir pu travaillé avec le professionnel du métier sur un bref délai, dans un environnement agréable avec une bonne ambiance et beaucoup d'aisance. Ce fut pour moi une expérience enrichissante et complète.

Cette mission d'entreprise aura, par ailleurs, généré un bilan positif quant à mes objectifs professionnels futurs. Cette expérience m'a confortée que je souhaitais dans le futur évoluer dans le secteur du commerce ou du marketing

Et toujours pour ma poursuite d'étude, je souhaite réaliser un Master 2 en Vente et Management Commerciale en cours du soir.

Table des matières

INTRODUCTION	1
I. PRESENTATION DE L'ENTREPRISE.....	2
1. LA FORME JURIDIQUE	2
2. LE SECTEUR D'ACTIVITE	2
3. LA CONCURRENCE	2
4. LES CLIENTS DE L'ENTREPRISE	3
5. LES FOURNISSEURS.....	3
6. LES MISSIONS / ACTIVITES.....	4
7. ORGANISATION / ORGANIGRAMME	4
8. FICHE D'IDENTITE DE RISORTO.....	4
9. TABLEAU SWOT	6
II. PRESENTATION DU METIER DE CHEF DE VENTE	7
1. LE ROLE DU CHEF DE VENTE	8
2. LES MISSIONS DU CHEF DE VENTE	8
3. BILAN PERSONNEL.....	9
4. BILAN DES COMPETENCES.....	10
5. COMPETENCES PERSONNELLES POUR LE METIER DE CHEF DE VENTE	12
6. BILAN DES PRE-REQUIS.....	13
7. LES AVANTAGES DU METIER DE CHEF DE VENTE	14
8. PLAN DE CARRIERE	14
III. BILAN (MANQUEMENTS ET CORRECTIONS).....	15
1. LES MANQUEMENTS	15
2. LES CORRECTIONS	16
3. PERSPECTIVE (POURSUITE DE FORMATION ET CHOIX DE SPECIALISATION.....	17
CONCLUSION	18
Table des matières	18