



Fiche métier : Ingénieur commercial Web

Conseiller commercial Web, Directeur de clientèle Internet, Directeur de clientèle Web

L'ingénieur commercial Web vend les produits et/ou services Web développés par son entreprise. Il est en charge d'un portefeuille de clients qu'il doit préserver et développer. Pour mener à bien sa mission, l'ingénieur commercial Web doit connaître tous les produits et services de son entreprise afin de savoir les vendre aux prospects. Pédagogue, il doit aussi pouvoir former ses clients aux produits et services vendus afin que ces derniers les utilisent de manière optimale. L'ingénieur commercial Web peut notamment exercer en agence Web ou au sein d'une régie publicitaire.

Présentation

L'ingénieur commercial Web est chargé de vendre les produits/services développés par son entreprise. Il exerce également un rôle de conseil auprès des clients et des prospects. Il travaille en agence Web, en régie publicitaire ou encore pour des moteurs de recherche sur le Web marchand (shopbots). S'il travaille au sein d'une agence Web, l'ingénieur commercial Web est amené à vendre des prestations d'experts (en référencement, en ergonomie...).

Missions

L'ingénieur commercial doit signer de nouveaux contrats avec des clients déjà présents dans le portefeuille de l'entreprise et avec de nouveaux clients. Il assure ensuite l'interface entre l'entreprise et le client dans le but de vendre les produits et/ou les services de l'entreprise et de veiller à leur bonne intégration.

Doté de capacités commerciales, informatiques et techniques et doué d'un excellent relationnel, il est l'interlocuteur privilégié des clients. Il est chargé de :

- Identifier et définir les priorités commerciales de l'entreprise (produit / marché, cibles,)
- Prospecter et convaincre ses interlocuteurs (clients ou prospects) de la pertinence de la solution et/ou du produit qu'il propose, du positionnement stratégique sur le marché, des atouts de la solution et/ou du produit face à la concurrence
- Vendre les produits et services proposés par l'entreprise et suivre les contrats : prospection, suivi du cycle de vente
- Coordonner le déploiement des solutions et/ou des produits depuis le jour de la signature des contrats jusqu'à la mise en ligne des solutions
- Analyser les besoins en formation, organiser des démonstrations, proposer des solutions
- Développer le portefeuille d'affaires propre et apporté par l'entreprise : développement, soutien et animation du réseau de partenaires, fidélisation des clients
- Faire un rapport précis des actions menées dans le souci d'atteindre les objectifs

Domaines et périmètre d'intervention

L'ingénieur commercial Web se trouve en amont des projets car il est en charge de détecter les nouveaux clients de l'agence. Rattaché à la direction commerciale, au service marketing ou encore à la direction générale, il exerce un rôle de commercial et de conseiller. S'il se doit de connaître les différents savoirs-faire de l'agence pour pouvoir les



défendre et les vendre aux clients ; il peut également se reposer sur le chef de projet Web qui lui fournira les données fonctionnelles du projet. Il est également en charge du suivi administratif et financier des opérations.

Activités et tâches

Activités 1

Prospection

Tâches

- Participer à la définition de la stratégie de prospection
- Participer à l'optimisation des outils de vente et de communication clients
 - Faire de la prospection sur le terrain, sur Internet ou par téléphone pour trouver de nouveaux clients
 - Mettre à jour le fichier clients
 - Prendre contact avec les prospects ayant sollicités l'entreprise
 - Développer un réseau actif auprès de divers interlocuteurs (faire connaître les pratiques de l'entreprise)
 - Réaliser des études d'opportunité : analyser l'environnement des clients pour détecter les projets en cours
 - Présenter l'entreprise et ses offres

Activités 2

Vente des produits/et ou services de l'entreprise

Tâches

- Convaincre le client de la pertinence de la solution et/ou du produit qu'il propose
- Répondre aux demandes des clients
- Négocier les contrats avec les clients
- Renseigner parfaitement sur les produits et/ou services proposés par l'entreprise
- Relancer les clients
- Gérer le cycle de vente jusqu'à la conclusion de ce dernier

Activités 3

Gestion du portefeuille clients

Tâches

- Développer le portefeuille de clients apporté par l'entreprise
- Recherche de nouveaux clients
- Relancer les clients
- Proposer les nouveaux produits et/ou services aux clients
- Suivre les contrats en cours

Activités 4

Accompagner les utilisateurs

Tâches

- Animer des formations
- Rédiger une documentation et des manuels pour les utilisateurs
- Mettre en place une solution d'e-learning



Activités 5

Rendre compte des actions menées

Tâches

Activités 6

Veille et audit

Tâches

- Effectuer une veille sur les nouveautés du marché, l'évolution des attentes des clients, les nouvelles technologies émergentes, les appels d'offres...
- Étudier la concurrence
 - Évaluer les produits et services proposés par l'entreprise (indicateurs de performance : évolution du coût, taux de réussite, productivité, satisfaction des clients)

Compétences

Savoirs

- Connaissance des services et savoirs-faire de l'entreprise ainsi que de ses concurrents
- Connaissance des principes et techniques du Web
- Connaissance des coûts et temps liés aux développements informatiques
- Connaissance des techniques de vente et de négociation
- Connaissances commerciales :
 - Négociation
 - Gestion de la relation client
- Connaissances juridiques : droit des contrats
- Bonne culture digitale

Savoir faire

- Pratique courante des logiciels de bureautique
- Maîtrise opérationnelle des outils suivants :
 - Outils de benchmark
 - Outils de simulations tarifaires
- Expérience des techniques de prospection
- Expérience dans l'argumentation et la défense de projets
- Expérience dans le management de projet



- Capacité d'analyse, de synthèse et de rédaction
- Savoir animer une réunion
- Posséder une bonne aisance téléphonique

Savoir être

- Forte capacité d'écoute
- Excellent relationnel
- Sens de la diplomatie
- Sens aigu du résultat
- Persuasif
- Charismatique
- Persévérant

Cette fiche métier est mise à disposition selon les termes de la Licence Creative Commons Attribution 2.0 France.

Dernière mise à jour : 26 novembre 2012.

Contributeurs

- Délégation aux usages de l'Internet - novembre 2012
 - CELSA - École des hautes études en sciences de l'information et de la communication, Université Paris IV-Sorbonne et Ecole des Mines d'Alès - MASTER 2 Professionnel Communication et Technologies Numériques : A.RANDRIAMBOLAINA - mars 2011
 - CELSA - École des hautes études en sciences de l'information et de la communication, Université Paris IV-Sorbonne - MASTER 2 Professionnel Ressources Humaines et Communication : Simon GARBAY - mars 2011