

Account Manager, tout pour le client

Il suit généralement le compte client après la signature d'un contrat par le commercial mais il peut aussi avoir la "double casquette" : vendeur et gestionnaire de compte.



© Fotolia

i L'avis d'une enseignante

DR



**CONSTANCE
HUCKENDUBLER -
ENSEIGNANTE, ESCAET**

Qu'il soit en charge de la prospection client ou non, l'Account Manager est presque

toujours rattaché à la direction commerciale car il fait partie intégrante du process de vente. Un bon suivi de compte est garant d'une meilleure satisfaction client plus propice à la reconduction d'un contrat. Dans son suivi, l'Account Manager pourra proposer des reporting simples compris dans le contrat de base et en facturer des plus complexes si le client en fait la demande.

Il pourra aussi revendre services, produits ou encore des modules/fonctionnalités supplémentaires sur une solution technologique et même des prestations de conseils si besoin. L'Account Manager a un rôle primordial dans les entreprises car il fait le lien entre tous les services : il récupère les informations du commercial puis coordonne ensuite les actions avec le service technique, marketing, webmarketing, production en fonction de la nature du client/partenaire et des besoins de ce dernier dans la mise en place, le suivi et les évolutions du contrat.

Le poste d'Account Manager est de plus en plus répandu dans les entreprises pour plusieurs raisons. La première est que la concentration fait rage dans les entreprises du tourisme : les relations sont de plus en plus complexes et techniques. On gère des comptes clients ou partenaires toujours plus importants et qui nécessitent un suivi plus conséquent. Les commerciaux ne peuvent pas toujours assurer le suivi des clients et se concentrent donc sur « la chasse ». Les Account Managers vont, eux, accompagner le client dans la bonne mise en place du contrat et le suivi. La seconde raison est que la population commerciale étant perçue de plus en plus négativement, certaines entreprises ont décidé de modifier l'intitulé du poste des commerciaux (Sales Manager) en Account Manager pour donner une image plus positive et leur donner une double fonction : prospection et suivi du client.

Difficile donc d'y voir clair et de comprendre quel Account Manager fait quoi car cela varie d'une entreprise à une autre et d'un secteur à un autre. D'autant plus que les variantes sont nombreuses : les Account Managers Grands Comptes ainsi que les Key Account Managers vont gérer les clients les plus importants voire être spécialisés dans un domaine de compétence spécifique (technologie...), les Global Account Managers vont gérer les comptes internationaux, certains Account Managers seront spécialisés sur une typologie de clientèle (PME/PMI), une zone géographique...

On les retrouve au sein des TO, des agences en lignes,

i L'avis d'un ancien élève

DR

LIONEL CLAVIÈRES,
GLOBAL ACCOUNT MANAGER
CHEZ AMADEUS

Je travaille chez Amadeus IT Group comme Global Account Manager. Je m'occupe principalement de l'activité online du client Carlson Wagonlit Travel sur Amadeus. Mon rôle est de développer les ventes de la solution AeTM (Amadeus e-Travel Management). C'est un poste global, et donc une gestion au niveau monde du client. L'outil est déployé avec CWL dans une vingtaine de pays. J'orchestre un certain nombre d'activités. J'ai beaucoup d'interactions avec les départements : produit, marketing, implémentation, support et intégration. Je dois identifier les opportunités qui nous permettront de développer l'activité. Je suis moteur dans un certain nombre de projets avec le client, il faut trouver des solutions que ce soit au niveau opérationnel ou commercial, et mettre en place les bonnes ressources.

chez les transporteurs ou les hébergeurs. Ils sont en charge des comptes clients entreprises côté voyage d'affaires, ou agences et tour-opérateurs côté loisirs et vont s'assurer de la bonne application des contrats en faisant apparaître les prix, disponibilités, conditions d'application des tarifs dans les systèmes de réservation. Ils vont ensuite suivre l'évolution des contrats, produire des analyses afin de faire des points réguliers avec le client, vont aider ce dernier à optimiser son contrat si besoin et à en mesurer le RSI (retour sur investissement ou ROI) pour son entreprise. S'ils évoluent chez un éditeur de solutions technologiques, ils pourront être en charge de la mise en place de la solution chez le client et de la formation de ce dernier ou devront coordonner le tout avec l'équipe implémentation, formation et support. Ils produiront des rapports sur le taux d'utilisation de la solution et conseilleront leur client afin de l'optimiser.

Les atouts pour réussir**#1 L'EXPERTISE SECTEUR :**

Maîtrise du fonctionnement de l'acteur concerné et de son environnement concurrentiel, des spécificités de la cible clientèle et du vocabulaire adapté.

#2 L'EXPERTISE TECHNIQUE :

Maîtrise des outils d'informatique générale (Powerpoint pour les présentations commerciales, Excel pour les rapports de suivi) et spécifique notamment lorsqu'il y a une dimension technique au poste (GDS, RMS, CRS, PMS, SBT...).

#3 LES COMPÉTENCES PROFESSIONNELLES :

Fibre commerciale, capacité de coordination, savoir-faire dans la négociation et la définition des indicateurs de performance, méthodologie d'analyse et de mise en place de tableaux de bord, aisance avec les chiffres...

#4 LES QUALITÉS PERSONNELLES :

Dynamisme, rigueur, goût pour les chiffres et l'analyse, aisance relationnelle, maîtrise des langues.

→ L'essentiel de cette formation...

Cursus : Bac+5 type École de commerce (plus généraliste) et MBA spécialisé International Travel Management à l'ESCAET (spécifique au tourisme et aux voyages).

Salaires : Rémunération mixte (fixe + variable) la plupart du temps. À l'embauche, les salaires tournent autour de 35 - 45K€ et évoluent rapidement.

Opportunités : Account Manager junior à l'embauche évolue en 2 à 3 ans vers des postes seniors de Key Account Manager, Global Account Manager, A. M. zone/marché, directeur Account Management.

à consulter

Retrouvez toutes les informations sur la formation sur **www.escaet.fr**

