

Ingénieur commercial : de l'expérience, et des nerfs

Rémunéré à l'objectif, il s'agit d'un acteur clé des sociétés de services informatiques. Eclairage sur le parcours type d'un profil de poste très recherché sur le marché.

L'élément qui relie les clients d'une SSII à ses ingénieurs n'est autre que l'ingénieur commercial. Son recrutement fait preuve de nombreuses attentions. De par leurs compétences doubles, les ingénieurs commerciaux sont actuellement très prisés.

Débutants ou confirmés, ils se placent au centre de la société. Selon leur ancienneté, ils démarchent, gèrent des projets et managent une équipe de consultants. Un poste qui demande une réelle force de persuasion mais aussi beaucoup de nerfs. Une mission multi-compétence

Dans sa mission, l'ingénieur commercial peut gérer en même temps un portefeuille de clients et démarcher des prospects. Son rôle est notamment de répondre aux besoins de ces derniers en leur fournissant une proposition commerciale.

Au sein d'une SSII, l'ingénieur commercial fournit principalement à ses clients des spécialistes informatiques, classiquement selon deux types de cadre : la prestation d'une mission en régie ou la vente d'une prestation au forfait. Pour une vente au forfait, la mission de l'ingénieur commercial se complexifie

Pour la mission en régie, l'ingénieur commercial propose la mise à disposition chez le client de spécialistes informatiques choisis en fonction du projet et des connaissances techniques nécessaires. Pour une vente au forfait, où la SSII prend en charge le projet - comme l'infogérance - la mission de l'ingénieur se complexifie et demande des connaissances plus poussées, la prestation dépendant d'un budget et de délais fixes

Une fois engagé par un contrat signé, il est investi dans la mise en place de la prestation. Il assure notamment la gestion de la relation avec les clients et rencontre régulièrement ses clients afin d'assurer la bonne mise en œuvre de la prestation et d'allouer si besoin des ressources supplémentaires.

Au sein même de la SSII, l'ingénieur commercial est en contact avec les autres équipes d'ingénieurs et de consultants. Il est souvent de son ressort de gérer la location de ces équipes sur des projets et de minimiser au mieux les périodes d'inter-contrat. Des paliers pour des missions enrichies

Il existe plusieurs échelons au poste d'ingénieur commercial.

- Le commercial junior : lors de ses premiers pas dans ses fonctions, il est rare que le commercial ait à gérer des comptes clients. Il apprend dans un premier temps à trouver de nouveaux clients. Prospection, réponses aux appels d'offres et propositions commerciales sont les trois grands points de sa mission. "Les commerciaux débutants sont chargés de vendre des prestations dans une zone géographique et un secteur d'activité définis", explique Jean-François Reynouard, directeur marketing et solutions du groupe Dimension Data.

- Le commercial expérimenté : à ce deuxième échelon, les responsabilités de l'ingénieur commercial sont augmentées. Une fois que ce dernier est suffisamment aguerri, il prend en charge le suivi de ces clients attirés. "Ces commerciaux travaillent sur une approche nationale. Les comptes clients gérés sont généralement d'un même secteur", précise Jean-François Reynouard. Il devient le lien direct entre le client et l'équipe ingénieur en charge du projet. Il chapeaute l'évolution du projet et intervient en cas de problème.

- Le Global Account Manager : "Ce commercial est la plupart du temps en charge d'un seul gros client sur l'international", décrit le dirigeant de Dimension Data. Présentant une maturité d'esprit forte sur le marché, il est en contact direct avec les responsables de haut niveau. Il s'agit là d'un profil bien particulier, entièrement dédié au projet, en charge de l'analyse, de l'évaluation des risques, des négociations commerciales et du contrôle des sous-traitants.

Des capacités plus que des compétences

Les ingénieurs commerciaux sont les dignes représentants de la société. Leur recrutement revêt donc un caractère important pour l'image que souhaite donner la SSII vers l'extérieur. "Un commercial doit être de qualité, car il doit transmettre la confiance aux clients", décrit Jean-François Reynouard, de Dimension Data.

Trouver un ingénieur commercial débutant reste relativement facile. "Il n'y a pas vraiment de profil type qui se dégage, il varie en fonction de ses expériences terrain. Nous parlons plus de compétences humaines que de compétences techniques", ajoute le dirigeant.

Néanmoins, les SSII privilégient les profils issus des écoles d'ingénieurs, même si ces postulants sont plus difficiles à dénicher.

"Il n'y a pas assez de profils présentant la double compétence, ingénieur et commerciale. Nous recherchons majoritairement quelqu'un de très accrocheur, de très rigoureux, avec une aptitude commerciale. Les postulants manquent bien trop souvent d'expérience et de nerfs pour ce poste", témoigne Alain Jammet, Président de FME Search, cabinet de recrutement spécialisé dans les hautes technologies. Les recruteurs tiennent compte des capacités intrinsèques de la personne

Le constat est d'autant plus flagrant quand les besoins concernent les postes d'ingénieurs commerciaux expérimentés. Les critères de sélection sont donc assouplis : les recruteurs tiennent moins compte des compétences que des capacités intrinsèques de la personne.

Ainsi, pour vendre de la régie pure et dure, un collaborateur issu d'une école de commerce est plus adapté. Pour vendre du forfait, les entreprises favorisent les ingénieurs qui ont le sens commercial.

Le poste d'ingénieur commercial ne s'est pas raréfié ces dernières années "Les SSII ont un besoin permanent d'ingénieurs commerciaux, mais nous sommes toujours sur la même courbe de demande", détaille Alain Jammet.

A savoir : pratiquer la langue anglaise n'est recherché que si les SSII travaillent avec des clients possédant des implantations internationales. La cheville ouvrière de toute l'entreprise

Dans une SSII, l'ingénieur commercial dépend de la direction des ventes. Il travaille conjointement avec la direction des solutions. Dans son travail quotidien, il collabore avec les ingénieurs avant-vente, afin d'établir la proposition commerciale, et avec l'ingénieur production pour la mise en place du service.

Etant donné qu'il a en charge de vérifier avec le client le bon déroulement de l'ensemble de la prestation dans son ensemble, il est également en contact avec le service financier pour la facturation et le service des ressources humaines pour l'allocation de collaborateurs sur les projets. "Le commercial est la cheville ouvrière de toute l'entreprise", note le dirigeant de Dimension Data. "Si nous renforçons l'équipe commerciale, nous devons renforcer toutes nos équipes".

Son évolution de carrière suit un schéma relativement prédéfini : consultant junior pendant deux ans, il assumera la gestion quotidienne d'une dizaine de comptes, avant d'entamer une relation de fond avec quelques clients sur un peu plus de trois ans. "Il faut environ 10 ans pour devenir un bon commercial", estime Jean-François Reynouard.

Un commercial en SSII peut compter sur un salaire annuel de 80 000 euros

Il intègre généralement par la suite des postes managériaux ou de direction. Il est rare de rencontrer des commerciaux de plus de 40 ans. "On retrouve des commerciaux d'un certain âge dans des contrats importants, comme par exemple pour de l'outsourcing, où l'expérience compte. Ce sont d'ailleurs souvent d'anciens DSI", signale le dirigeant du cabinet de recrutement.

Pour la rémunération, l'ingénieur commercial peut se voir proposer trois méthodes. Comme la majorité de ses confrères commerciaux, ce dernier est rémunéré à l'objectif, le pourcentage peut s'appliquer sur la marge, sur le chiffre d'affaires ou bien en fonction d'une commission forfaitaire.

"Un commercial en SSII aura un salaire annuel de 80 000 euros. Il s'avère inférieur à celui d'un commercial vendant des logiciels, qui a une pression beaucoup plus grande et un salaire pouvant atteindre 150 000 euros", relate Alain Jammet.

Source : Journal du Net