

COMMERCIAUX ET MANAGERS

Des fonctions qui cherchent surtout à fidéliser les clients

Passé la crise, on assiste au retour de commerciaux plus posés, chargés de gérer la relation client.

Quant aux postes de chefs de projet et autres managers, ils offrent aux seniors des opportunités d'évolution.

Sil est un domaine où les seniors peuvent trouver un emploi, c'est bien celui du management. Les postes sont certes plus rares que ceux massivement réservés aux jeunes, mais les besoins augmentent tout de même pour deux catégories : les commerciaux et les responsables d'envergure.

Des postes ouverts aux seniors

Les années de crise sont passées, et avec elles la frénésie du démarchage et de la prospection. Les jeunes commerciaux destinés à chasser les nouveaux clients restent toujours actifs, mais sont moins recherchés que les éleveurs, dont la mission consiste à fidéliser les clients. Du coup, les profils recherchés s'avèrent bien différents. Alors que les chasseurs sont avant tout des commerciaux, « nos éleveurs sont des gens qui, certes, aiment vendre nos

logiciels et les services assortis, mais qui aiment aussi la technologie », indique ainsi Patrice Thiry, dirigeant de ProwebCE, à la fois éditeur et prestataire de services. Au cœur des compétences, il s'agit d'abord de répondre correctement aux appels d'offres. Et donc de traduire le souhait du client en solution technique. Ce sont donc souvent d'anciens ingénieurs qui évoluent vers des fonctions commerciales – une filière éprouvée dans le monde des SSII, et qui reprend du galon.

Quant aux managers, leurs besoins se font sentir dans tous les domaines : chefs de projet, bien sûr, mais aussi directeurs de projet, managers de business units, et pilotes de projets développés en offshore. Côté chefs de projet, les profondes distinctions entre maîtrise d'ouvrage et maîtrise d'œuvre s'accroissent avec l'expansion des centres de services, où ils se concentrent très majoritairement sur la technologie. ●

Les nouveaux profils de l'offshore

Outre les compétences habituelles d'un chef de projet, celui qui coordonne un projet offshore doit présenter quelques autres caractéristiques. Portrait-robot.

- **Très bon relationnel.** Plutôt que de gérer une équipe, le chef de projet offshore gère la relation avec son homologue dans le pays cible.
- **Bonne connaissance des méthodologies.** Ce point est essentiel. En général, le modèle d'évaluation CMMI de niveau 3 à 5 est utilisé en Inde.

- **Mobilité.** Plusieurs voyages sont à prévoir – au moins, lors du lancement et de la fin du projet.
- **Bonne ouverture culturelle.**
- **Anglais indispensable.** Cela s'applique aux pays non francophones. L'adaptation à l'anglais parlé par d'autres étrangers n'est pas aussi simple que l'on croit – en particulier quand les mots employés sont déterminants pour la suite des événements !