



## Responsabile Commerciale/Commerciale

### Dove e come lavora

Il Responsabile Commerciale si inserisce nell'Area Commerciale, di cui è il responsabile, di aziende che operano in qualsiasi settore economico e di qualsiasi dimensione, tuttavia in quelle più piccole, solitamente, gli stessi compiti vengono svolti direttamente dal Titolare.

### Cosa fa

Il Responsabile Commerciale gestisce e coordina lo sviluppo organizzativo e professionale dell'Area Commerciale, con riferimento agli Agenti/Rappresentanti ed alle altre figure operative (Commercianti/Venditori), definisce la politica commerciale dell'impresa, intesa come modalità di configurazione delle offerte (prodotti e servizi di supporto), in ragione delle tipologie dei clienti serviti e delle caratteristiche dei competitor, partecipa alla definizione delle caratteristiche strategiche del mix di prodotti/mercati che costituisce l'offerta dell'impresa. Effettua analisi del mercato servito e dei mercati potenziali, in termini di rilevazione dei bisogni dei clienti, evoluzione delle caratteristiche quali-quantitative della domanda, evoluzione delle tecnologie, comportamenti dei competitor; monitora l'andamento delle vendite, della quota di mercato e del grado di soddisfazione dei clienti; gestisce e sviluppa il portafoglio clienti dell'impresa, attraverso azioni di comunicazione e promozione, oltreché la promozione di politiche di alleanza e partnership con altre imprese e con clienti e fornitori. Gestisce, inoltre, le trattative commerciali, nei suoi aspetti economico-finanziari e di contenuto dell'offerta, avvalendosi per gli aspetti tecnici delle specifiche figure tecniche presenti in azienda, supporta il processo di fatturazione ed incasso, in coerenza con le specifiche contrattuali e tenute in conto le eventuali non conformità (qualità, tempi di consegna, ...), gestisce le relazioni con le aree funzionali operative, a fronte di eventuali esigenze espresse dal cliente in corso di contratto o di rischi di inadempimento e di eventuali criticità nella consegna dei prodotti/servizi.

### Formazione

Questa figura è solitamente ricoperta da un laureato in Economia, in Scienze della Comunicazione, in Scienze Politiche o in Lingue, ma anche, soprattutto nelle realtà più piccole, da un diplomato presso un Istituto Tecnico o Professionale.

### Competenze tecniche

Il Responsabile Commerciale deve possedere una elevata preparazione di base inerente le discipline economiche, giuridiche, di comunicazione, di carattere organizzativo e gestionale, accompagnate da un'ottima conoscenza del settore in cui opera, delle sue tendenze e delle innovazioni in atto. In particolare, il Responsabile Commerciale deve possedere un'ottima conoscenza dei prodotti/servizi commercializzati dall'azienda, dei processi/cicli produttivi, oltreché delle specifiche normative nazionali ed internazionali (se l'azienda lavora con l'estero) che definiscono gli standard tecnici, qualitativi e di sicurezza che i prodotti/servizi commercializzati dall'azienda devono rispettare. Infine, deve possedere ottime conoscenze delle tecniche di



comunicazione, in materia di gestione e coordinamento del personale, oltreché in materia di marketing operativo (fiere, esposizioni, ecc.) e analisi di mercato.

## **Competenze digitali e linguistiche**

Per tale figura sono richieste competenze digitali da utilizzatore generico/esperto dovendo utilizzare specifici software dedicati alla raccolta, l'elaborazione, la classificazione, la redazione e la diffusione delle informazioni. Fondamentale è la conoscenza, per lo meno, della lingua inglese (in alcuni casi è gradita anche la conoscenza del tedesco e/o di qualche altra lingua a seconda dei mercati in cui opera l'azienda).

## **Competenze trasversali, caratteristiche personali e disponibilità**

Completano e caratterizzano tale figura l'attitudine ad organizzare il proprio lavoro e quello di altri, al problem solving, alla relazione con clienti/distributori. Deve, inoltre, essere una persona molto precisa, con una mentalità analitica, ma comunque mentalmente flessibile; infine, deve essere disponibile a viaggiare.

## **Note**

Nelle aziende che commercializzano i propri prodotti/servizi non solo in Italia ma anche all'estero e in quelle che realizzano più tipologie di prodotti/servizi è possibile trovare più Responsabili Commerciali, ciascuno responsabile di un specifico mercato (Italia, Estero) e/o di una specifica linea di prodotto. In questi casi il coordinamento e la gestione dell'intera Area Commerciale spetta al Direttore Commerciale, mentre la gestione dei diversi mercati spetta ai Responsabili Commerciali di Area o Area Manager.

Inoltre, al di sotto di tale figura professionale è possibile trovare la figura del Commerciale; in tal caso il Responsabile svolge prevalentemente mansioni di coordinamento e supervisione, mentre le attività operative legate alla ricerca e al contatto diretto con i clienti (già acquisiti e potenziali) spettano agli addetti (Commerciali). Per ricoprire la figura del Commerciale usualmente non è richiesto un particolare titolo di studio o particolari competenze tecnico/specialistiche, ma piuttosto specifiche competenze trasversali e doti di personalità tutte orientate alle relazioni e alla comunicazione.

Infine, è importante specificare che nelle aziende manifatturiere, soprattutto in quelle in cui opera la figura del Tecnico Commerciale, la figura del Responsabile Commerciale può essere ricoperta da laureati in Chimica, in Chimica Industriale, in Chimica e Tecnologie Farmaceutiche o in Farmacia se opera presso aziende chimiche o farmaceutiche; piuttosto che da laureati in Ingegneria (Gestionale, Meccanica, Elettronica, Elettrica, Meccatronica, ecc.) nel caso operi in aziende metalmeccaniche, elettromeccaniche ed elettroniche o ancora da laureati in Agraria, in Medicina Veterinaria o in Biologia nel caso di aziende agroalimentari. In questi casi, oltre alle competenze tecniche elencate in precedenza gli saranno richieste anche competenze specifiche del settore in cui opera. In particolare, nel settore chimico e farmaceutico dovrà possedere conoscenze di base di chimica e, in particolare, a seconda dell'ambito in cui opera l'azienda, di chimica analitica, chimica fisica, chimica organica e inorganica, chimica di sintesi e della formulazione applicate al settore a cui sono destinati i prodotti realizzati dell'azienda (agricoltura, edilizia, abbigliamento, farmaceutica, ecc.). Se invece opera nel settore metalmeccanico, elettromeccanico ed elettronico dovrà possedere conoscenze di base di meccanica, di elettronica, di elettromeccanica, di progettazione (impostazione e realizzazione) e di disegno tecnico (lettura ed interpretazione).