

ANNEXE 4 : description des rôles.

Stagiaire : Il est capable de fournir de manière indépendante un travail de haute qualité à la demande de ses collègues. Grâce à son enthousiasme, sa proactivité et son sens du détail, ses collègues le considèrent comme un membre de confiance de l'équipe, capable d'apporter une contribution précieuse pour répondre aux besoins des clients.

Junior Account Executive : Il est fier de fournir de manière indépendante un travail de haute qualité, comme le demandent ses collègues et les clients. Grâce à son enthousiasme, sa proactivité et son sens du détail, ses collègues le considèrent comme un membre de confiance de l'équipe et un partenaire pour le client. Progressivement, le JAE aspire à un rôle plus défini au sein de l'équipe du client, en assumant des tâches, des questions et des responsabilités spécifiques dans le compte.

Account Executive : Il est la clé de la réalisation des programmes et des activités quotidiennes des clients. Grâce à un travail de qualité, il est considéré par ses collègues comme un membre essentiel de l'équipe et par les clients comme un partenaire de confiance. Grâce à sa proactivité et à sa capacité à extraire des informations utiles de sa propre analyse, il contribue clairement à la valeur ajoutée de H+K pour le client. L'Account Executive a une compréhension initiale des aspects financiers de l'activité de H+K et commence à contribuer à assurer la rentabilité du client. De temps en temps, il est capable de repérer des opportunités de croissance potentielle des revenus avec les clients existants et il peut travailler avec un membre senior de l'équipe pour explorer ces opportunités en aidant à rédiger de nouvelles propositions commerciales.

Consultant : Il se considère comme un élément clé des programmes et des activités quotidiennes du client. C'est à ce niveau qu'un travail de haute qualité est la priorité et qu'il est considéré par ses collègues comme un membre essentiel de l'équipe et par le client comme un partenaire de confiance et un contributeur. Il se porte volontaire pour prendre la tête des présentations internes et à destination des clients, et travaille d'arrache-pied pour développer son expertise dans des domaines, compétences, services et secteurs spécifiques. Le consultant est très désireux de s'approprier plusieurs petits comptes ou des parties importantes de comptes plus importants. Il repère de manière proactive les opportunités avec les clients existants et est capable de faire appel à des ressources seniors pour l'aider à préparer une proposition. Le consultant comprend les aspects financiers de l'activité de H+K et a une bonne

connaissance de la rentabilité des clients et de la manière de l'assurer. Il signale les problèmes lorsqu'ils se présentent.

Senior Consultant : Il comprend que l'obtention de nouvelles affaires est essentielle à l'existence de H+K. Le Senior Consultant fait preuve d'une volonté d'attirer de nouveaux clients et s'associe à d'autres pour y parvenir. Il est capable de stimuler la croissance avec les clients existants en repérant les opportunités et commence à construire un réseau au sein de l'organisation cliente. Il fournit - généralement après discussion avec des collègues seniors - des conseils stratégiques aux contacts clients, sur la base d'une expertise reconnue dans des questions, compétences, services et secteurs spécifiques. Le consultant senior est motivé pour diriger de petites équipes et n'hésite pas à mener des discussions difficiles avec les membres les plus jeunes de l'équipe. Le consultant senior comprend les aspects financiers de l'activité de H+K et peut, en tant que partenaire commercial, commencer à contribuer aux prévisions utilisées par la direction générale pour élaborer les plans d'affaires. Tout en étant généralement fort pour assurer la rentabilité des clients, des conseils sont donnés pour s'assurer que cette nouvelle compétence de gestion est pleinement développée et que les clients sont sur la bonne voie.

Account Manager : Il comprend que l'apport de nouveaux clients est essentiel à l'existence de H+K. Il s'agit d'un poste de transition au sein de l'équipe, où les personnes commencent à expérimenter de nouvelles affaires et, à la fin de ce niveau, elles dirigent des présentations et favorisent la croissance avec les clients existants. C'est à ce niveau qu'ils acquièrent de la maturité dans la gestion des questions, des finances, des personnes et des problèmes, et ils sont de plus en plus consultés sur les décisions de gestion de l'entreprise.

Grâce à un réseau croissant de contacts parmi les clients et les prospects, le gestionnaire de compte apprend progressivement à convertir les idées des nouveaux clients en opportunités. Les Account Managers commencent à fournir des conseils stratégiques indépendants aux contacts clients et sont perçus par les clients comme de nouveaux conseillers de confiance. Il est capable d'organiser plusieurs équipes et de déléguer de multiples tâches. Il inspire les membres juniors de l'équipe à fournir un travail de haute qualité en leur donnant du feedback. Il apprend progressivement les bases du coaching afin d'aider les membres juniors de l'équipe à atteindre le niveau supérieur. Dans ce cadre, il maintient l'intégrité des informations et la cohérence des conseils aux juniors.

L'Account Manager comprend les aspects financiers de l'activité de H+K et peut, en tant que partenaire commercial, contribuer aux prévisions utilisées par la direction générale pour élaborer les plans d'affaires. L'Account Manager est capable d'assurer et de gérer la rentabilité des clients en veillant à ce que les projets soient sur la bonne voie et que les problèmes soient repérés et partagés.

Senior Account Manager : Il est un cadre supérieur fort et compétent qui dirige plusieurs comptes et qui établit déjà des liens profonds et générateurs d'affaires avec les clients qu'il gère et les prospects. Il est probable qu'il commence à assumer une responsabilité partagée pour les processus internes concernant les RH, les nouvelles affaires ou le marketing et il est déjà capable de concevoir et de convertir de nouvelles affaires, tant avec les clients existants qu'avec les nouveaux. Le Senior Account Manager comprend les finances de notre activité et est capable de contribuer à une très forte rentabilité des clients. Il inspire les membres juniors de l'équipe à fournir un travail de haute qualité en leur donnant du feedback. Il approfondira ses compétences en matière de coaching afin d'aider les membres de l'équipe à atteindre le niveau supérieur. Dans ce cadre, il maintient l'intégrité des informations et la cohérence des conseils aux juniors.

Account Director : Il a une expérience croissante dans l'acquisition de nouveaux clients/prospects et commence à développer des contacts au niveau de la direction de l'organisation du client ou du prospect. Il joue un rôle important dans la gestion et la structuration des équipes de clients et gère généralement un nombre limité de grands comptes ou un grand nombre de petits comptes. Les clients perçoivent le directeur de compte comme un solide conseiller de confiance grâce à sa capacité à établir des relations solides avec eux et à remettre en question le statu quo. Ils font preuve d'une aspiration permanente à fournir un travail de très haute qualité. Le directeur de compte comprend les finances de notre entreprise et est capable de contribuer à une très forte rentabilité pour le client. Il se sent à l'aise pour mener des pitches importants, avec l'objectif de les gagner.

En tant que membre de l'équipe de direction, la personne contribue au développement de l'activité de H+K en s'occupant du personnel et d'autres initiatives de gestion (formation, marketing, etc).

Associate Director : Il assure la croissance des revenus des clients clés, d'une année sur l'autre. Le directeur associé aide H+K à étendre son conseil de la prestation tactique au conseil stratégique et aide à identifier de nouveaux services en menant des discussions proactives. Les clients perçoivent cette personne comme un conseiller de confiance très fort et ce rôle de conseiller de confiance est également très visible pour l'équipe chargée des comptes clients. Les Associate Directors remettent en question et gèrent - et utilisent leur statut croissant pour conduire des équipes et un travail client productifs et innovants.

Cette personne assume une responsabilité importante dans la planification et la gestion du développement des personnes, des performances, de la réputation, de la rentabilité et de la croissance de l'entreprise.

En tant que membre de l'équipe des directeurs, le directeur associé partage la responsabilité de la direction des personnes et de la qualité du travail pour les clients. Il continue à travailler à l'établissement de relations au plus haut niveau de l'organisation afin d'assurer la croissance des revenus grâce à de nouveaux clients.

Director : Un directeur peut utiliser ses talents et son expérience pour obtenir une croissance des revenus de clients clés, d'une année sur l'autre. Il est capable d'ouvrir des portes au plus haut niveau des organisations clientes et peut convertir des opportunités en nouveaux revenus. Le Directeur aide H+K à étendre son conseil de la prestation tactique au conseil stratégique et prend l'initiative d'introduire de nouveaux services. Les clients perçoivent cette personne comme un conseiller de confiance très fort et ce rôle de conseiller de confiance est très actif au sein de l'équipe des comptes.

Le directeur est de plus en plus responsable de la planification et de la gestion du développement du personnel et assume la responsabilité des performances, de la réputation, de la rentabilité et de la croissance de l'entreprise en général, avec un rôle exemplaire dans la garantie de la rentabilité des clients. En tant que membre de l'équipe du directeur, la personne fait preuve de passion pour prendre soin de notre personnel et de nos clients. Elle donne l'exemple de la haute qualité du travail fourni par H+K.

Strategy Director : En tant que directeur de la stratégie, vous dirigez l'entreprise comme si elle était la vôtre et vous êtes responsable de son succès. Vous êtes inspiré par la responsabilité quotidienne de conduire la stratégie, de faire croître les revenus et de développer le personnel dans un environnement financier sain.

Vous êtes le conseiller stratégique et le leader d'opinion de votre réseau, de vos clients et de vos collègues. Vous occuperez des postes au sein de conseils d'administration externes et vous serez le chef de file de la réputation grâce à des engagements pro-bono. En tant que responsable ultime, vous êtes toujours disponible.