



Structurer une Équipe Commerciale Moderne : Rôles SDR, Account Executive, CSM et Sales Ops pour une Croissance Scalable

Lien :

<https://innov-maroc.com/formation/structurer-une-equipe-commerciale-moderne-roles-sdr-account-executive-csm-et-sales-ops-pour-une-croissance-scalable>

 DURÉE
8 jours (56h)

 RÉFÉRENCE
COM136

 CATÉGORIE
Stratégie Commerciale

🎯 OBJECTIFS DE LA FORMATION

À l'issue de cette formation, vous serez capable de :

- ✓ Comprendre les principes d'une organisation commerciale moderne et scalable
- ✓ Définir clairement les rôles et responsabilités des SDR, Account Executives, CSM et Sales Ops
- ✓ Concevoir une architecture commerciale adaptée au modèle économique et au cycle de vente
- ✓ Déterminer les responsabilités et KPI associés à chaque fonction
- ✓ Structurer efficacement les passages SDR → AE → CSM
- ✓ Réduire les pertes d'information et les dysfonctionnements entre les équipes
- ✓ Construire des processus commerciaux et Sales Playbooks reproductibles
- ✓ Mettre en place un système de pilotage basé sur des KPI fiables
- ✓ Améliorer la collaboration entre Sales, Marketing, Customer Success et Sales Operations
- ✓ Structurer le recrutement, l'onboarding et le développement des compétences commerciales
- ✓ Identifier les leviers d'automatisation et d'industrialisation des processus
- ✓ Construire une organisation commerciale capable de soutenir une croissance rapide, prévisible et rentable

POUR QUI ?

- ✓ Directeurs Commerciaux et Sales Directors
- ✓ Chief Sales Officers (CSO)
- ✓ Chief Revenue Officers (CRO)
- ✓ Sales Managers et responsables d'équipes commerciales
- ✓ Sales Operations Managers
- ✓ Revenue Operations Managers (RevOps)
- ✓ Sales Enablement Managers
- ✓ Business Development Managers
- ✓ SDR/BDR Managers
- ✓ Account Executives souhaitant évoluer vers des fonctions managériales
- ✓ Customer Success Managers et Customer Success Directors
- ✓ Responsables recrutement et développement des talents commerciaux
- ✓ Dirigeants de startups, PME et entreprises en phase de scale-up
- ✓ Consultants en organisation commerciale et transformation Revenue



Programme détaillé

1 / Comprendre l'architecture d'une organisation commerciale moderne

- Comprendre les principes d'une organisation Sales scalable
- Identifier les différentes fonctions du cycle commercial
- Définir les interactions entre prospection, vente, onboarding et fidélisation

2 / Définir le rôle et les responsabilités du SDR/BDR

- Distinguer Sales Development Representative et Business Development Representative
- Structurer les missions : prospection, qualification et prise de rendez-vous
- Définir les objectifs, KPI et critères de performance du SDR

3 / Structurer le rôle de l'Account Executive

- Définir les responsabilités de l'AE dans le processus de vente
- Maîtriser le passage du lead qualifié à l'opportunité puis au closing
- Définir les KPI : pipeline, win rate, quota, ACV et durée du cycle

4 / Construire une fonction Customer Success performante

- Définir le rôle du Customer Success Manager dans le cycle post-vente
- Structurer onboarding, adoption, renouvellement et expansion
- Définir les indicateurs : retention, churn, NRR et Customer Lifetime Value

5 / Mettre en place une fonction Sales Operations

- Définir le rôle de Sales Ops dans la structuration de la performance
- Administrer processus, CRM, données et reporting commercial
- Automatiser les tâches et améliorer la productivité des équipes

6 / Concevoir le modèle de couverture commerciale

- Définir les territoires, segments et portefeuilles de comptes
- Déterminer les ratios SDR/AE/CSM adaptés au modèle économique
- Adapter l'organisation aux cycles de vente, ACV et profils clients

7 / Structurer les handoffs entre les équipes

- Organiser le passage SDR → AE → CSM
- Définir les critères de qualification et de transfert
- Éviter les pertes d'information et les ruptures dans l'expérience client

8 / Construire les processus et Sales Playbooks

- Formaliser les étapes du cycle de vente et les responsabilités
- Construire des scripts, séquences, checklists et standards opérationnels
- Standardiser les meilleures pratiques sans rigidifier les équipes

9 / Définir les KPI et le système de pilotage

- Construire un framework de performance par rôle
- Suivre pipeline, conversion, quota attainment, churn et expansion
- Mettre en place des tableaux de bord commerciaux fiables

10 / Aligner Sales, Marketing et Customer Success

- Définir les responsabilités entre génération de demande, vente et fidélisation
- Mettre en place des objectifs et processus communs

- Construire une vision Revenu intégrée de l'acquisition à l'expansion

11 / Recruter, onboarder et développer les talents commerciaux

- Définir les profils et compétences nécessaires pour chaque rôle
- Construire un parcours d'onboarding commercial structuré
- Mettre en place coaching, formation et management par la donnée

12 / Scaler l'organisation commerciale

- Identifier les signaux indiquant qu'une évolution de structure est nécessaire
- Automatiser et industrialiser les processus à mesure de la croissance
- Construire une organisation Revenu scalable, rentable et orientée performance

Approche pédagogique

- ✓ Support Ecrit et Projection
- ✓ Exposés Interactifs, Podcasts et Vidéos
- ✓ Brainstorming et Jeux de Rôle
- ✓ Mises en Situation pour faciliter l'assimilation
- ✓ Cas Pratiques et Labs inclus pour leur impact opérationnel
- ✓ Test de Validation des Acquis des Connaissances

Prochaines dates programmées

 02 au 11 Nov. 2026

 Présentiel - Casablanca

 Autres dates possibles sur demande. Contactez-nous pour organiser une session intra-entreprise.

Réservation & Renseignements

 Téléphone : +212 522 247 210

 Email : contact@innov-maroc.com

 Web : <https://www.innov-maroc.com>

INNOV MAROC