

**Rattachement hiérarchique**

Directeur BU, Directeur de Marché, Directeur des Opérations

**Responsabilités**

Présent chez les grands prestataires logistiques, le poste de Contract Manager est l'interface du commerce et des opérations. Dédié à un ou quelques grands comptes du prestataire, il est garant de la réalisation des contrats négociés en pilotant et animant les opérations des divisions et fonctions associées aux contrats. Il travaille donc dans un objectif à la fois de service client et de rentabilité pour l'opérateur. Le périmètre d'intervention peut être multi-métiers (transport, entreposage, overseas, pilotage de flux) et sur des zones larges (multi-pays voir monde).

Le Responsable Opérationnel Grands Comptes a en charge de vérifier l'application des termes et conditions des contrats signés et s'assure de l'organisation des revues opérationnelles régulières en local avec le client.

Il est le garant de la remontée des indicateurs clés de performance par les opérations en local.

Il s'assure de la cohérence de la mise en œuvre via les opérations et déploie les plans d'actions nécessaires.

Son rôle l'amène à identifier les meilleures pratiques opérationnelles et en informer les autres unités.

Il identifie les situations opérationnelles susceptibles de dégrader le service ou l'exécution rentable du(des) contrat(s).

En cas de problèmes observés, il transmet aux directions concernées et réalise l'analyse ad hoc des risques.

Il est support auprès des Responsables Grands Comptes lors des appels d'offres en challengeant la solution opérationnelle et les soutient lors des négociations.

Il supervise l'implémentation de nouveaux contrats.

**Profil/Tendances**

Une formation Bac+ 5 est requise. L'expérience chez un prestataire n'est pas toujours exigée. En revanche, les candidats doivent présenter une expérience opérationnelle sur le métier dominant de ses contrats. Par exemple, pour des contrats intégrant une part importante de Logistique d'Entreposage, une expérience de plusieurs années en tant que Responsable de Site Logistique/Exploitation sera attendue. Une partie de son parcours devra également correspondre au secteur d'activité de son/ses client(s) (ex : FMCG, Pharma, Auto, Défense...).

L'expérience de la gestion de projets est attendue ainsi que la maîtrise d'outils de reporting et d'analyse.

Un très bon sens du service client et d'excellentes qualités relationnelles (interne/externe) sont nécessaires en raison de la multiplicité des interlocuteurs et de leur diversité en termes de profils et de niveaux hiérarchiques. Elles le sont d'autant plus que le Contract Manager joue un rôle de Coordinateur/Animateur sans pouvoir hiérarchique sur ses interlocuteurs en interne. Les profils de candidats ayant évolué dans des organisations matricielles seront ainsi valorisés.

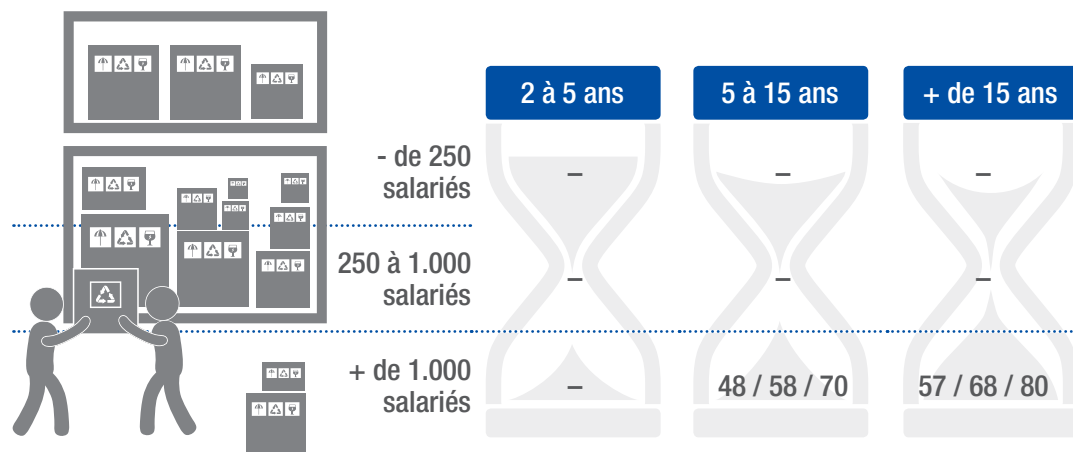
Il faut souligner l'exposition de ce genre de poste en raison de cette diversité d'acteurs mais aussi des enjeux que les comptes gérés constituent.

La transversalité des compétences attendues et la volonté de certains acteurs de la prestation logistique d'ouvrir leur recrutement à des profils en externe et non issus de la prestation constituent une porte d'entrée intéressante à des candidats issus de la distribution ou de l'industrie.

## Évolutions

Ce poste peut constituer une étape pour évoluer vers des fonctions commerciales (KAM/ GKAM), de Chef/Directeur de Projets ou de Logistic Manager chez des industriels.

## Rémunération



Les rémunérations indiquées sont des rémunérations brutes annuelles en k€ selon la légende suivante : minimum constaté/moyenne constatée/maximum constaté.

Il est constaté sur ce type de poste une part variable individuelle indexée sur l'atteinte d'objectifs individuels entre 10 et 20 %.

“

**Pascale M.**

Après plusieurs années d'expérience dans des structures 3PL et 4PL, j'ai souhaité mettre à profit mes compétences opérationnelles et managériales dans le cadre d'un poste plus global couvrant l'ensemble des enjeux de la Supply Chain.

En tant que Contract Manager Supply Chain ma mission est d'aider le client à réussir en maîtrisant les contraintes logistiques. En relation avec les équipes opérationnelles de la Supply Chain (Order to Cash, Warehousing, Transport) et le client, à tous les niveaux de l'organisation, mon rôle est transversal. Il consiste à la fois au suivi des performances opérationnelles de chaque entité assurant une prestation pour le client, mais aussi à comprendre les enjeux du client d'un point de vue global. L'amélioration continue et la maîtrise économique des dossiers existants sont des facteurs essentiels pour développer le partenariat avec les clients.

D'un point de vue très concret, depuis mon arrivée à ce poste, j'ai accompagné plusieurs entités en interne dans des démarches d'amélioration et de sécurisation des process, de construction et d'amélioration de la relation client et surtout de visibilité globale sur la prestation fournie au client.

L'enjeu lié au poste est clairement d'offrir une excellence opérationnelle et pro-active au client, afin de construire un partenariat durable, rentable et en croissance constante. La fonction de Contract Manager Supply Chain peut s'ouvrir sur diverses orientations : soit la poursuite sur des fonctions transverses de consulting interne par exemple, soit des fonctions plus commerciales de business développement sur des clients majeurs, soit encore des fonctions de management opérationnel liées à la Supply Chain. C'est tout l'intérêt de ce poste pluri-disciplinaire.

”