

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

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

| DURÉE | RÉFÉRENCE | CATÉGORIE |
|---|---|---|
| **8 jours (56h)** | **COM136** | **Stratégie Commerciale** |

Maroc Performance

## 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

Maroc Performance

## 👥 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

Maroc Performance



## 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

Maroc Performance

- 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 Revenue intégrée de l’acquisition à l’expansion

Maroc Performance

### 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 Revenue 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

| | |
|---|---|
| 18 au 27 Jan. 2027 | Présentiel - Casablanca |
| 15 au 24 Mars 2027 | Présentiel - Casablanca |
| 10 au 19 Mai 2027 | Présentiel - Casablanca |
| 05 au 14 Juil. 2027 | Présentiel - Casablanca |
| 30 Août au 08 Sep. 2027 | Présentiel - Casablanca |

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

Maroc Performance

## Réservation & Renseignements

**Téléphone :** +212 522 247 210
**Email :** contact@maroc-performance.com
**Web :** https//www.maroc-performance.com

Document généré le 18/11/2026 — Réf : COM136
Maroc Performance — Tous droits réservés

Maroc Performance