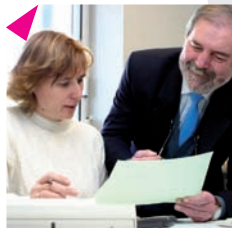


Acheteur
 Assistant(e) commercial(e)
 Chef de produit
 Hôte(esse) showroom
 Technico-commercial(e)



Fiche métier

Assistant(e) commercial(e)

Environnement métier

Intitulé du métier

Assistant(e) commercial(e).

Autre appellation du métier

Assistant(e) administration des ventes (ADV).

Définition ou description synthétique du métier

- > Exerce son activité dans le domaine support vente.
- > Assure le suivi des opérations commerciales du ou des commerciaux de l'entreprise.
- > Gère aussi les appels entrants et le traitement des commandes, de la prise des commandes auprès des clients jusqu'à leur livraison.

Accès au métier

Diplôme, certification ou habilitation, requis ou recherchés : la formation initiale est généralement une formation de secrétariat ou d'assistantat de niveau BTS et plus particulièrement commerce international.

Expérience : le métier est accessible à des débutants, mais il est très souvent occupé par des personnes ayant une première expérience d'assistantat commercial.

Conditions de travail

- > Travaille sur informatique et par téléphone.
- > Est en contact avec ses interlocuteurs par téléphone, mail, fax.

Relations fonctionnelles internes et/ou externes

- > En interne, est en relation avec les achats, les commerciaux, la comptabilité, et la logistique.
- > À l'externe, est en relation avec les fournisseurs, les transporteurs et les clients.

Environnement de travail

- > Est principalement soumis(e) aux contraintes de gestion des délais, tant au niveau des clients, des sous-traitants que des transporteurs, ce qui nécessite de travailler constamment dans l'anticipation.
- > Son activité s'appuie sur le suivi des achats et de la gestion des stocks.

commercial

commercial

Assistant(e) commercial(e)

Activités communes regroupées par domaines d'activités

Traitement de l'appel entrant

- > **Recueillir la demande** du client par téléphone ou mail.
- > **Proposer des produits** aux clients et diriger le client vers les services concernés.

Traitement des commandes

- > **Vérifier le risque client.**
- > **Enregistrer les commandes** des clients réceptionnées par fax, mail, EDI ou par téléphone.
- > **Vérifier les stocks et communiquer** au client les délais de disponibilité.
- > **Éditer et communiquer** les bons de préparation de commandes au service logistique.
- > **Assurer la mise en facturation des clients.**
- > **Remonter les demandes des clients** à la direction commerciale.

Gestion des livraisons

- > **Gérer les relations avec les transporteurs** : demandes de livraisons, demandes de délais, demandes de délais et de tarifications.
- > **Gérer les plannings de livraison** en fonction des délais de production et des délais attendus par le client (transports inter-établissements, transports stock-client).
- > **Gérer la prise de RDV** avec les clients pour les livraisons.

Gestion des litiges

- > **Gérer les réclamations clients** (problèmes de livraison, de préparation, de tarification,...) : recherche des explications auprès des transporteurs, pour une transmission des éléments au service chargé de la réclamation tarifaire.

Compétences

Savoirs théoriques

- > Connaissance des produits, des gammes, des tarifications.
- > Maîtrise d'une ou plusieurs langues étrangères (anglais en pré-requis).

Savoir-faire

- > Être force de proposition auprès des clients concernant des demandes courantes.
- > Écouter le client.
- > Faire preuve de réactivité et d'organisation, anticiper et gérer les délais et les priorités.
- > Maîtriser des outils bureautiques et utiliser les progiciels de gestion commerciale et/ou de gestion de stock.

Compétences relationnelles et aptitudes

Savoir s'adapter aux interlocuteurs et apporter une réponse aux litiges.

Perspectives et facteurs d'évolution du métier

- > Le métier est souvent très proche et confondu avec celui de la logistique en termes de gestion des délais, des livraisons, des transporteurs.
- > La maîtrise d'une langue voire de deux langues étrangères tendra à devenir de plus en plus déterminante, dans un contexte de multiplication de la variété des nationalités des fournisseurs et des clients.