

Assistant/e Administration des ventes

Famille de métier : Achat/commercialisation

Codes ROME : M1701 - Administration des ventes

Définition

L'assistant/e Administration des ventes assure le traitement des commandes des clients, de leur enregistrement à la livraison des produits de la mer ainsi que la gestion des relations avec les clients. Il/elle réalise le suivi administratif de l'équipe commerciale.

Exemples intitulés d'emplois : Assistant/e commercial/e ...

Contexte d'exercice du métier

De la réception des matières premières à la livraison chez les clients, l'assistant/e Administration des ventes est l'intermédiaire dans les relations clients/transporteurs/entreprise. L'activité s'exerce en relation constante avec différents services (production, logistique, commercial, comptable, ...).

Activités professionnelles

Tous les professionnels exerçant ce métier ne réalisent pas systématiquement toutes les activités ci-dessous. Certaines peuvent en effet être confiées à d'autres professionnels, en fonction de l'organisation et de la taille de l'entreprise et du niveau de responsabilité du poste.

Tenue du fichier produits et du fichier clients

- ▶ Traitement et contrôle des informations sur les produits (fiches produits ...)
- ▶ Traitement et contrôle des informations sur les clients (informations sur les clients, leurs besoins et contraintes, mise à jour du fichier clients, ...)

Suivi des commandes, des stocks et des livraisons

- ▶ Enregistrement des commandes
- ▶ Contrôle de la conformité des commandes passées (au regard des cahiers des charges des clients, des unités de commercialisation, des conditions de livraison, ...)
- ▶ Mise à jour des commandes (modifications de la part des clients, ...)
- ▶ Recherche d'informations sur l'état des stocks
- ▶ Alerte en cas de risque de surstock, de rupture, de livraison tardive ou de non livraison
- ▶ Suivi des affectations de marchandises aux clients et lancement des opérations de préparation de commande
- ▶ Édition, traitement et archivage de documents commerciaux (factures, bordereaux, ...)

- ▶ Réception et contrôle des liasses documentaires (import - export).

Relation clients

- ▶ Collecte d'informations sur les besoins du client et/ou les raisons de sa réclamation
- ▶ Information des clients sur la disponibilité des produits, les conditions de paiement, les délais de livraison, ...
- ▶ Présentation de produits de substitution, de produits additionnels en cas de besoin
- ▶ Recherche d'informations sur les causes des réclamations (fichier clients, différents services de l'entreprise, transporteur, ...)
- ▶ Recueil de preuves sur les anomalies liées aux produits
- ▶ Diffusion d'informations orales et écrites
- ▶ Transmission des demandes clients aux interlocuteurs adéquats
- ▶ Traitement des litiges ou réclamations

Planification et suivi des activités

- ▶ Réalisation et renseignement d'outils de suivi de l'activité (suivi des délais de livraisons fournisseurs, aux clients, ...).
- ▶ Production de tableaux de suivi de l'activité commerciale.

Compétences

Accueillir et conseiller un client

- ✓ Établir un contact et un climat de confiance avec un client
- ✓ Analyser les besoins d'un client par un questionnement adapté, une écoute active et une reformulation pertinente
- ✓ Identifier les réponses pouvant être apportées au client en tenant compte des procédures en vigueur au sein de l'entreprise
- ✓ Personnaliser l'offre proposée au client en ciblant les offres commerciales, promotions, produits adaptés à ses besoins
- ✓ Vérifier la faisabilité d'une commande en évaluant la disponibilité des produits demandés et en orientant le client vers des produits de substitution et des produits complémentaires
- ✓ Vérifier la conformité de la réponse apportée aux besoins des clients

Réaliser le suivi des mouvements des stocks, des commandes et des livraisons

- ✓ Choisir les fonctionnalités permettant la consultation des mouvements de stocks sur les outils de saisie (tablette, ERP, logiciel de gestion des stocks...)
- ✓ Mettre à jour les données en utilisant tout système informatisé lié à la gestion des stocks
- ✓ Exploiter les outils de suivi des commandes et des livraisons et identifier les difficultés susceptibles d'intervenir
- ✓ Identifier les risques de surstock ou de rupture et alerter les interlocuteurs compétents
- ✓ Évaluer l'impact sur les différents services de l'entreprise et sur les clients d'une prise de décision ou d'une information sur les clients, les stocks, les commandes et les livraisons

Utiliser les logiciels de gestion nécessaires pour son activité

- ✓ Identifier les informations à enregistrer sur les clients et les produits en mobilisant plusieurs sources d'information au sein de l'entreprise
- ✓ Réaliser le traitement des informations sur les clients dans le respect de la réglementation (RGPD ...)
- ✓ Exploiter les fonctionnalités de l'outil de gestion de l'information en vigueur dans l'entreprise simultanément à la conduite d'un entretien téléphonique/en face à face
- ✓ Choisir les logiciels et outils informatiques adaptés à l'activité à réaliser
- ✓ Mettre à jour les logiciels et bases de données spécifiques à l'activité de gestion

Traiter les réclamations dans le respect de la relation commerciale

- ✓ Recevoir et écouter une réclamation
- ✓ Identifier les raisons d'un mécontentement, d'une réclamation ou d'un litige et les qualifier
- ✓ Identifier les solutions possibles pour traiter la réclamation ou le litige
- ✓ Apporter une réponse adaptée à la situation dans le respect des procédures et de l'organisation en vigueur dans l'entreprise

Compétence transverse

Transmettre, recevoir des informations et travailler en équipe

- ✓ S'approprier des consignes et les procédures et les appliquer
- ✓ Communiquer avec les différents interlocuteurs (équipe, hiérarchie...) en prenant en compte leurs demandes et les informations qu'ils apportent
- ✓ Renseigner des données sur un support approprié
- ✓ Utiliser correctement le langage technique en usage dans la profession
- ✓ Situer son activité dans le fonctionnement de l'équipe, du service et de l'entreprise
- ✓ Adapter son activité aux besoins de l'organisation et au travail en équipe
- ✓ Identifier l'impact de son activité sur le client externe ou interne (les autres services)
- ✓ Anticiper les commandes importantes et les exigences spécifiques des clients en transmettant des informations adaptées aux différents services de l'entreprise.
- ✓ Transmettre au service logistique des informations sur les contraintes spécifiques des clients

Domaines de connaissances

Connaissances techniques sur les produits de la mer et services

- ▶ Caractéristiques des poissons, mollusques et crustacés : anatomie et physiologie appellations, taille, périodes de pêche et d'abondance, répartition géographique ...
- ▶ Gammes de produits de l'entreprise
- ▶ Marchés / criées
- ▶ Circuits de distribution
- ▶ Clients / Besoins des clients

Outils bureautiques et informatiques

- ▶ Logiciels de traitement de texte, tableurs
- ▶ Internet
- ▶ Messagerie électronique
- ▶ Outils professionnels liés aux marchés internationaux

- ▶ ERP
- ▶ GRC/CRM

Communication

- ▶ Langues étrangères (principalement anglais, italien, espagnol)

Organisation / Gestion des stocks

- ▶ Techniques de gestion du temps
- ▶ Méthodes et outils du travail en équipe
- ▶ Outils de gestion des stocks

Législation / Règlementation

- ▶ Législation et réglementation concernant les produits de la mer
- ▶ Législation sur le commerce international

Comment devenir assistant/e administration des ventes ?

Le métier d'assistant/e administration des ventes est accessible avec un niveau Bac+2 dans le secteur commercial, financier ou comptable complété par une expérience professionnelle de quelques années.

Certifications en lien avec le métier

- Bac pro Commerce
- BTS NDRC – Négociation et Digitalisation de la Relation Client
- Titre professionnel Assistant commercial (niveau III)
- BTS Assistant de gestion PME-PMI
- Licence Droit, Economie, Gestion mention Gestion d'Entreprise

Quelles évolutions possibles ?

L'assistant/e administration des ventes peut évoluer vers le métier de vendeur/euse, d'acheteur/euse vendeur/euse ou vers un rôle d'encadrement des équipes de secrétaires pour des structures plus importantes.