

FICHE DE POSTE : AMINISTRATION DES VENTES (ADV)

1. DESCRIPTION DU POSTE

1.1. Objectif

L'ADV est chargée de promouvoir l'image de marque de l'entreprise. Elle assure l'interface régulière avec les clients de l'entreprise.

Elle coordonne le bon déroulement des opérations en lien avec les différents services internes dans l'objectif d'assurer une satisfaction client maximale.

1.2. Missions principales (liste non exhaustive)

L'ADV a pour missions :

- La gestion de la relation clients à travers différents canaux (ERP, téléphone, e-mail ...)
- La gestion de la base de données clients et des dossiers clients (suivi, actualisation, classement, archivage) ;
- La réalisation d'études commerciales et la réponse aux appels d'offre ;
- L'enregistrement des commandes dans l'ERP ;
- La détection des besoins non exprimés par le client ;
- La recherche et l'anticipation des besoins du client ;
- la gestion des achats, en passant par recherche de fournisseurs
- La gestion des stocks, la vérification de la disponibilité des produits en lien avec la production et la logistique et le déclenchement d'inventaires tournants ;
- La planification et le suivi des livraisons en lien avec le service logistique ;
- La facturation et les relances règlements ;
- Le traitement et la résolution des litiges liés à un retard de livraison, un produit défectueux, des quantités non respectées... ;
- L'élaboration de tableaux de bord ;
- La rédaction de procédures et consignes en lien avec ses missions ;
- Être un élément clé lors des réunions de planning hebdomadaires ;
- La suppléance de l'ADV TERPAN (2^{ème} société).

1.3. Responsabilités et Autorités

L'ADV est responsable de :

- L'image de marque de l'entreprise au téléphone et particulièrement lorsque des clients, ou des fournisseurs, visitent l'entreprise (accueil des visiteurs, décoration showroom, approvisionnement boissons...);
- L'accueil téléphonique ;
- Des relations avec les fournisseurs et la clientèle ;
- Du traitement des dossiers dans les meilleurs délais (max 72h pour les devis) jusqu'à leur aboutissement ;
- L'achat des éléments nécessaires destinés à l'impression des emballages clients ;
- La relance téléphonique régulière de clients n'ayant pas commandé depuis plus de 6 mois, et des devis en attente de réponse ;
- La maintenance et la mise à jour de la base de données clients (en particulier pour les informations comptables) ;

L'ADV a pouvoir de décision sur :

- La signature de courrier par procuration, après ou sans contrôle du rédacteur, selon la nature et la destination de ces courriers ;
- L'établissement des devis, en liaison avec la Direction, lorsque ceux-ci ne nécessitent pas de traitement particulier.

2. COMPETENCES REQUISES

2.1. Connaissances générales et spécialisées

Compétences générales :

- Maîtrise des outils informatiques
- Anglais écrit et parlé
- Notions de comptabilité
- Communication orale et écrite
- Aisance au téléphone

Compétences spécifiques :

- Prise en compte de la dimension économique de son rôle
- Capacité à élaborer un devis (prise en compte de tous les paramètres entrant dans sa composition)
- Capacité de négociation (achat et vente)

2.2. Aptitudes, Savoir-faire et Savoir-être :

Force de proposition, Capacité d'anticipation, Respect des délais impartis, Ponctuelle, Organisation et rigueur, Empathie et sens de l'écoute, Résistance au stress, Travail en équipe.