

FICHE DE POSTE

INTITULE DU POSTE	ASSISTANT-E ADV EXPORT
FINALITES DU POSTE	<p>L'assistant-e ADV Export assure au quotidien les relations avec les clients. Il ou elle apporte un appui opérationnel, commercial et administratif. Il ou elle gère les opérations qui précèdent, accompagnent et suivent les ventes.</p>
MISSIONS DU POSTE	<p>L'ensemble des missions est à réaliser sous la responsabilité du responsable de service :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Traiter les dossiers clients • Support commercial à la vente • Gestion des données clients • Assurer la relation client <p>Travailler en collaboration directe avec les autres services et participer à la vie de l'entreprise.</p>
SAVOIR FAIRE	<p>Typologie client : clients à l'export</p> <ul style="list-style-type: none"> - Répondre aux clients, prospects, orientation vers les services, traitement et rédaction courriers, mail - Renseigner le client : prix, délais, stock - Faire les offres de prix - Suivi de l'administration des ventes export - Communiquer et organiser avec les services commerciaux, logistiques et comptables sur les documents et procédures liés à l'exportation. - Gérer les ventes de la commande à la facturation (inclusive) - S'assurer des délais convenus, de leur reliquat - S'assurer de la conformité des conditions contractuelles aux procédures internes - Contrôler et créer les ouvertures de compte client - Mettre à jour la base de données clients : saisir toutes les informations clients nécessaires au bon déroulement des flux - Mise à jour des conditions tarifaires clients - Être un support commercial pour : tarifs, fiches produits, référentielle client, visuel produit - Élaborer les appels d'offre en collaboration du service commercial - Assurer la relation client tel que : suivi commercial, gestion des réclamations, relances - Élaborer et analyser des statistiques de vente - Archiver les documents administratifs de l'ADV <p>Participation à la vie du service et à son évolution Informer son responsable de toute erreur, anomalie ou dysfonctionnement détecté</p> <p><i>L'ensemble des fonctions doit être réalisé dans le respect des règles et procédures</i></p>
SAVOIR ETRE	<ul style="list-style-type: none"> - Travailler en équipe - Organisation et rigueur - Sens du service - Sens du contact - Négociation - Autonomie - Capacité rédactionnelle - Polyvalence - Gestion des priorités
COMPETENCES	<ul style="list-style-type: none"> - Analyse - Connaissances en gestion et en statistiques - Anglais professionnel un plus : allemande espagnol, chinois - Maîtrise des outils informatiques (Pack Office) - Relation clients - Bonnes connaissances des logiciels de gestion commerciale : CRM et ERP

