

ASSISTANT / ASSISTANTE ADMINISTRATION DES VENTES (ADV)

Assistant / Assistante des ventes, Technicien / Technicienne
administration des ventes



29

LE METIER

DESCRIPTION

L'assistant administration des ventes est en charge de l'exécution des contrats passés avec les clients de l'entreprise, de la réception des commandes jusqu'à la livraison finale au client et l'encaissement. La phase de facturation – recouvrement est au cœur de son activité.

Pour ce faire, il veille au respect du délai d'acheminement du produit au client et à l'adéquation de la livraison avec la commande. Puis il aura la charge d'émettre la facture en cohérence avec le contrat passé et de s'assurer auprès du client de son règlement (en le relançant au besoin pour paiement). Il peut également être sollicité pour des problématiques de gestion des stocks, par exemple en se voyant confier certaines tâches de réapprovisionnement.



PROFIL D'EMPLOYEURS

- Groupe horloger intégré
- Fabricant/sous-traitant
- Centre SAV
- Marque horlogère indépendante



RELATIONS INTERNES / EXTERNES

- **Internes** : Direction commerciale, attaché commercial, chargé de clientèle, comptable, gestionnaire de stock
- **Externes** : Clients, prospects, transporteurs, fournisseurs



ENVIRONNEMENT ET CONDITIONS DE TRAVAIL

- Il travaille beaucoup sur écran, sa mobilité est plutôt réduite et il est fortement sollicité au cours de la journée (appels, emails, visiteurs...)
- Il est en relation avec divers services (production, logistique, comptabilité...) ainsi qu'avec la clientèle ou les détaillants dans le cas d'un centre SAV d'une grande marque



ACTIVITES

➤ Activités principales

Gestion et suivi des ventes

- Assurer un relationnel client
- Enregistrer les contrats dans les outils informatiques et assurer un support de l'équipe commerciale
- Réaliser un suivi de la facturation client
- Préparer des livraisons clients
- Gérer l'enregistrement des ventes dans les outils

Gestion des litiges

- Réception et suivi des retours
- Enregistrement, traitement ou transmission des réclamations

Amélioration du processus en continu

- Formalisation/complément des documents de suivi
- Mise à jour et suivi des fichiers clients/prospects

> Activités complémentaires

Gestion des besoins et du stock

- Réaliser des inventaires pour assurer le suivi des stocks et les demandes de réapprovisionnement
- Anticiper des commandes importantes et les ruptures de stocks



> SAVOIR

- Connaître l'ensemble des acteurs de la chaîne logistique (fournisseurs, transporteurs, plateformes logistiques) et des relations contractuelles avec ces acteurs
- Connaître les procédures de paiement et les règles de gestion et de contrôle à appliquer
- Connaître les différentes polices d'assurance et procédures associées

> SAVOIR-ETRE

- Etre organisé et méthodique
- Savoir travailler en équipe
- Etre observateur et attentif
- Etre capable de s'adapter à des environnements, produits et clients différents
- Savoir entretenir de bonnes relations avec ses collègues et les solliciter au besoin

> SAVOIR-FAIRE

- Savoir piloter le suivi de commandes clients (réception, besoin de renouvellement / réapprovisionnement...)
- Savoir alimenter, suivre et analyser des tableaux de bord de gestion (ventes, stocks, commandes)
- Maîtriser les logiciels de gestion de stocks
- Etre capable de détecter des éventuelles anomalies de fonctionnement et alerter son responsable
- Maîtriser les systèmes d'information de la relation client - CRM

> QUALITES / GOUTS PERSONNELS

- Aimer la vente, le commerce
- Aimer le contact avec la clientèle
- Faire preuve de dynamisme et d'opiniâtreté

> EVOLUTIONS DU METIER

- Informatisation croissante des processus de l'entreprise

> COMPETENCES CLES DE DEMAIN

- Maîtrise des logiciels CRM et de bureautique



PREREQUIS D'ACCES AU METIER

- Ce métier, au contact du client, demande un bon relationnel, une aisance orale, le sens du service et une certaine appétence pour le commerce



FORMATIONS FREQUENTES

- Baccalauréat professionnel, BTS ou DUT comptabilité-gestion... sont les voies traditionnelles d'accès au métier
- Les formations de niveau IV (CAP, BEP employé de bureau ou CAP comptabilité) complétées par une expérience professionnelle permettent également d'y accéder



CERTIFICATIONS RECONNUES

- Il n'y a pas de certification spécifique



EVOLUTION PROFESSIONNELLE

- Acheteur
- Chargé de clientèle
- Gestionnaire de stock



AUTRES REFERENTIELS

- [Code ROME - D1401 : Assistanat commercial](#)
- [APEC : Responsable Administration des Ventes](#)

Accédez aux référentiels en cliquant sur les liens

TEMOIGNAGE

« Je suis une personne de contact et en administration des ventes, on est à l'interface entre beaucoup de personnes : commerciaux, clients, fournisseurs, prestataires... Parfois le processus bloque ici ou là et je dois éviter le conflit ou le litige. Cela demande donc une petite dose de diplomatie et de bonnes qualités de communicant. Ce qui me plait aussi dans ce métier, c'est la polyvalence qui m'est demandée, je peux venir en support sur d'autres tâches pour encore une fois m'assurer que le processus se passe de la manière la plus fluide possible. Cela peut occasionner quelques moments de stress... mais l'ennui est rarement de la partie, ce qui me convient tout à fait ! »

Mourad,
Assistant ADV

