

FICHE DE POSTE

Assistant(e) commercial(e)

Version : 1

Date de mise à jour : 05/04/2022

Rédacteur : Edouard GUBIEN

Nombre de Pages : 4

Service de rattachement : SERVICE COMMERCIAL

DESCRIPTIF DU POSTE :

L'assistant(e) commercial(e) opère sous les actions principales suivantes :

- Coordination du service commercial avec les autres services de l'entreprise, pilotage du mail générique et des appels entrants, suivi des commandes clients, participation aux actions commerciales diverses

1. Finalité dans l'entreprise

L'assistant(e) commercial(e) a pour rôle de former et fidéliser des éditeurs de logiciels/sites web et revendeurs sur toute la France et les DOM-TOM. Il s'assure du bon traitement de tous les encours commerciaux. Il répond aux demandes des clients en compte et peut aller jusqu'à rédiger des présentations et propositions commerciales.

Place dans l'organigramme, liens avec les autres services

Il est sous la responsabilité du **Responsable Commercial**

Il travaille en étroite collaboration avec l'ensemble des services de l'entreprise, doit transmettre des informations et échanger concernant les clients et prospects. Il est en lien avec le service administratif pour confirmer le suivi client.

2. Relations externes liées au métier

Il est en lien constant avec les clients revendeurs/éditeurs, et les partenaires.

3. Responsabilités et missions liées au poste

L'assistant(e) commercial(e) a pour missions et responsabilités :

- La gestion des demandes entrantes
- La gestion commerciale d'un portefeuille de comptes (offres, suivi des comptes, vente de nouvelles solutions, visites, fidélisation client...)
- De participer à l'amélioration des outils et procédures internes
- L'élaboration de présentations commerciales
- Assurer une veille sur le marché

4. Détail des activités et ressources

Mission 1 : Gestion des demandes entrantes

	Tâches	Moyens et ressources
1	Suivi du mail commercial	Outlook
2	Suivi de la bonne saisie des commandes	Extranet interne
3	Respect des SLA	Extranet interne/contrats clients
4	Disponibilité et organisation du standard téléphonique	Ligne dédiée partenaires/choix commercial
5	Lien avec les services internes et les clients pour les sujets de sous-traitance	Extranet interne, contacts commerciaux et logistique interne
6	Suivi du bon traitement administratif des commandes	Lien avec le service administratif

Mission 2 : Gestion commerciale d'un portefeuille de comptes éditeurs & distributeurs

	Tâches	Moyens et ressources
1	Informar les clients des nouveautés	En fonction des plans d'action
2	Suivi d'activité, appels de suivi qualité	A partir de la base de données
3	Etude des besoins, promotion des produits et services de l'entreprise	A chaque échange avec un client
4	Réalisation d'offres commerciales	Selon les demandes des clients
5	Suivi de la facturation fin de mois	Pointage de quelques factures afin de confirmer les commandes et leurs tarifs
6	Suivi trimestriel des comptes clients	Par le biais de réunions/appels

Mission 3 : Participer à l'amélioration des outils et procédures internes

	Tâches	Moyens et ressources
1	Faire remonter les besoins et remarques des clients	Transmettre les comptes rendus aux services concernés
2	Identifier les problèmes rencontrés en amont et aval de l'appel ou du RDV	Remontés via des comptes-rendus, informations auprès du responsable du pôle.
3	Identifier les bonnes pratiques au sein du pôle, et les « experts » sur certaines compétences	Echanges quotidien, lors de réunions, lors des entretiens...
4	Accompagner le responsable de service dans la récupération des données	Outils internes VISIO, Outlook, CRM à venir

Mission 4 : Elaboration des présentations commerciales

	Tâches	Moyens et ressources
1	Rédiger et mettre en page toute nouvelle solution commercialisable	Powerpoint, PDF, Excel, CRM
2	Rédiger, éditer et mettre à jour les grilles tarifaires	Powerpoint, PDF, Excel, CRM
3	Mettre en page les plaquettes commerciales	Lien avec les équipes Webmarketing

Mission 5 : Veille de marché

	Tâches	Moyens et ressources
1	A travers les remontées terrain, savoir reconnaître des éléments concurrentiels, les faire remonter	Sources marketing, réseaux sociaux
2	Informers des remontées terrain	Visites clients, salons, échanges téléphoniques
3	Identifier les bonnes pratiques au sein du pôle, et les « experts » sur certaines compétences	Echanges quotidien, lors de réunions, lors des entretiens...

Le travail de l'Assistant(e) commercial(e) n'est pas limité aux missions décrites, il pourra leur être confié d'autres missions ponctuelles dans le cadre de ce poste de travail précis.

ENVIRONNEMENT DE TRAVAIL

Le salarié dispose d'un téléphone fixe et d'un ordinateur portable.

Il est autonome dans l'organisation journalière de son travail, à partir des contacts fournis par les différents services internes et les prescripteurs.

Le travail est sédentaire.

Le salarié est tenu d'assister aux actions de formations et aux réunions à l'initiative de l'employeur.

Consignes de sécurité liées à la fonction

Les risques liés au poste sont mentionnés dans l'unité UT4 à UT7 du Document Unique d'évaluation des risques professionnels, disponible auprès du Service QSE (Qualité Sécurité Environnement).

PROFIL POUR OCCUPER LE POSTE

1. Formation initiale souhaitée

Bac +2 avec formation technique et commerciale souhaitée

2. Expérience attendue

Expérience technique et commerciale (2 ans)

3. Aptitudes requises

Ecoute, sens du client

Autonomie

Calme

Aisance verbale et bonne élocution

Une appétence pour les process de production est souhaitable pour s'épanouir dans le poste.

INDICATEURS LIÉS AU POSTE

Nombre de CC réalisées

Evolution CA réalisé et prévisionnel N+1 pour chaque Compte Client

Nombre de résiliation

PASSERELLES AU SEIN DE L'ENTREPRISE

Les souhaits d'évolution du poste du travail peuvent être évoqués à tout moment avec le responsable hiérarchique, ou lors de l'entretien professionnel.