

# Fiche de poste – Assistant commercial H/F

Intitulé du poste	Création	Famille professionnelle	Mise à jour
Assistant commercial H/F		COMMERCE	25/10/2023
Localisation du poste		Statut – Roulement - Horaires	
CASTELNAUDARY		EMPLOYE / Administratif – 35h	
Conditions d'exercice		Encadrement	
Sédentaire		NON	
<b>Mission et Finalité</b>			
L'assistant commercial a le rôle d'interface entre les clients, la structure et les commerciaux.			
<b>Relations professionnelles</b>			
L'assistant commercial est sous la responsabilité hiérarchique du Directeur d'exploitation.			
<b>Compétences comportementales/savoir être</b>			
<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Bonne communication et excellent relationnel, pour nouer des relations de qualité avec les nombreux interlocuteurs internes et externes</li> <li>➤ Sens aigu du service et du commerce</li> <li>➤ Rigueur</li> <li>➤ Réactivité pour gérer des délais et des priorités multiples</li> <li>➤ Bonne résistance au stress</li> </ul>			
<b>Compétences métier/ savoirs</b>			
<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Maîtrise des techniques commerciales</li> <li>➤ Réaliser un suivi des commandes et des ventes</li> <li>➤ Gérer les dossiers clients et fournisseurs</li> <li>➤ Répondre aux appels téléphoniques</li> <li>➤ Renseigner les clients</li> <li>➤ Transmettre des informations techniques et commerciales</li> <li>➤ Etablir un devis</li> <li>➤ Maîtriser les chiffres et outils statistiques</li> <li>➤ Faire preuve d'aisance à l'orale et à l'écrit</li> <li>➤ Faire preuve d'aisance relationnelle</li> <li>➤ Maîtrise d'une langue étrangère, en particulier l'anglais</li> <li>➤ Savoir concevoir et rédiger une proposition de vente</li> <li>➤ Bien connaître l'entreprise et l'organisation du travail pour informer le client de manière appropriée</li> <li>➤ S'informer et transmettre l'information efficacement : être à l'écoute, poser les questions pertinentes, reformuler, etc.</li> <li>➤ Argumenter et négocier en s'adaptant à des personnalités variées</li> <li>➤ Synthétiser les informations, les transmettre de manière claire et précise selon les procédures définies</li> <li>➤ Résoudre rapidement les problèmes</li> <li>➤ Connaître les principales démarches pour l'export</li> <li>➤ Rédiger un courrier commercial</li> <li>➤ Maîtriser les outils bureautiques : traitement de textes, tableur, base de données...</li> <li>➤ Savoir utiliser les outils de communication</li> </ul>			

Domaines d'activités professionnelles	Activités, caractéristiques professionnelles
<b>Secrétariat commercial</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Assurer tous les contacts entrants, en back office, à distance (téléphoniques, mails, courriers) : réponse aux questions, orientation vers le service concerné.</li> <li>➤ Cogérer le standard téléphonique et l'accueil comptoir</li> <li>➤ Assurer la continuité des services en collaboration avec les Responsables de service lors des absences des collaborateurs.</li> <li>➤ Appliquer la démarche ISO 9001</li> </ul>
<b>Gestion administrative des ventes</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Gérer les ventes depuis les commandes jusqu'aux livraisons en s'assurant des délais convenus et de la conformité des conditions contractuelles aux procédures internes.</li> <li>➤ Suivre les commandes, régler les réclamations liées au service après-vente, en liaison avec les services commercial, achats, production, technique, logistique.</li> <li>➤ Préparer ou établir des propositions commerciales, rédiger les offres de prix, élaborer des devis.</li> <li>➤ Assurer la relation client : suivi commercial, gestion des incidents (échanges, retours).</li> <li>➤ Renseignement des clients sur les produits/services</li> <li>➤ Consultation/suivi des stocks</li> <li>➤ Prise en compte de la demande des clients</li> <li>➤ Saisir les devis et les commandes des clients, émis en direct ou par les commerciaux</li> <li>➤ Suivre l'avancement des commandes en lien avec les collaborateurs concernés</li> </ul>
<b>Soutien administratif aux commerciaux /technico-commerciaux</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Assister les dépositaires</li> <li>➤ Assistance des commerciaux terrains</li> <li>➤ Assister le directeur d'exploitation</li> </ul>
<b>Gestion des données clients</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Effectuer une veille commerciale et concurrentielle (portails clients, plateformes des marchés publics et privés).</li> </ul>