

### FINALITE DE L'EMPLOI

Assurer le suivi des clients et de leur dossier du traitement de la commande à la facturation dans le respect des procédures en vigueur, de la politique qualité et de la satisfaction du client comme règle prioritaire.

### RELATIONS DE TRAVAIL HIERARCHIQUES ET FONCTIONNELLES

Responsable hiérarchique : Responsable Administration des Ventes

Relations de travail internes : Service Finance, production et expédition, service achat, R&D, service qualité et les commerciaux

Relations externes : clients, transporteurs, administration des douanes, organismes extérieurs

### DESCRIPTION DES ACTIVITES PRINCIPALES

1. Suivre et gérer le portefeuille clients de la commande à la facturation afin de permettre la polyvalence au sein du service
2. Réceptionner et traiter toutes les demandes clients en lien avec les autres services
3. Rédiger les offres commerciales suivant les instructions des vendeurs
4. Donner les instructions à la production et l'expédition
5. Rédiger les bons d'expédition, la facturation, les documents d'accompagnement export et les certificats d'analyse dans le respect de la réglementation et dans le respect des contrats
6. Assurer la gestion et le suivi des contrats jusqu'à la livraison finale du produit
7. Assurer la remontée des informations auprès des services concernés

### RESPONSABILITES, LATITUDE D'ACTION ET MOYENS UTILISES

- Nature des instructions / Organisation de la charge de travail :
  - Commandes clients reçues
  - Traitement des commandes selon instructions du commercial et tarification en vigueur
- Degré d'initiative / Limites d'autonomie :
  - Autonomie dans l'organisation du travail au quotidien en priorisant les commandes urgentes
  - Choisir le transporteur en fonction de la qualité du service et du prix
- Contrôles exercés par le hiérarchique (et/ou) par une personne extérieure (interne ou externe) :
  - Veiller au respect des délais, des process, des tarifs et de la qualité de service
- Responsabilité à l'égard du travail réalisé :
  - Traiter les commandes en auto-contrôle (justesse des codes articles, désignations, conditionnements, code TVA, prix pratiqués, délais confirmés, adresse de livraison, facturation, incoterms, conditions de paiement)
  - Etre l'interlocuteur privilégié entre la société et ses clients
  - Transmission des réclamations clients au SAV
- Moyens matériels à disposition :
  - Logiciel ERP
  - Outils de communication
  - Logiciel transporteurs
  - Documentations techniques

### CONDITIONS PARTICULIERES D'EXERCICE DE L'EMPLOI

**REFERENTIEL DE COMPETENCES REQUISES**

Libellé de la compétence requise

Niveau  
requis

**« Savoir » Connaissances acquises par la formation ou l'expérience**

Connaissance de la gamme des produits WAF et des conditionnements proposés

Connaissance des techniques de commerce international

Anglais

Incoterms

Connaissance de l'ERP

**« Savoir-faire » Compétences techniques / métiers**

- Assurer le suivi du fichier clients et les mises à jour s'y afférent

- Réceptionner et traiter les offres

- Traiter les commandes et contrôler les conditions applicables

- Veiller au respect des délais de fabrication des produits

- S'assurer que les délais de livraison sont respectés

- Savoir établir les documents d'exportation selon procédures et réglementations douanières en vigueur

- Savoir gérer une réclamation client

- Gérer les Credoc et remises documentaires

- Suivre les règles de gestion des stocks

- Anticiper et organiser les expéditions

**« Savoir être » : Capacités comportementales**

- Avoir un bon sens relationnel

- Organiser son temps de travail dans les délais impartis

- Savoir travailler seul et en équipe

- Savoir adapter son comportement et sa communication face à des interlocuteurs différents

- Être rigoureux

- Savoir gérer les pics d'activité

- Sens de l'écoute

Définition des niveaux	Niveau	Libellé niveau	
<i>Les compétences définies ne s'appliquent pas au métier exercé</i>	<b>N/A</b>	<i>Non Applicable</i>	
<i>Le savoir est détenu par le salarié mais n'a pas de pratique suffisante pour l'appliquer, formation pratique à prévoir</i>	<b>0</b>	<i>Niveau élémentaire</i>	<i>Besoin de formation</i>



**Direction des Ressources  
Humaines**

**ASSISTANT (E) ADMINISTRATION DES VENTES**

<i>Connaissances en cours d'acquisition OU simple application avec besoin d'accompagnement d'un Niveau Expert</i>	<b>1</b>	<i>Niveau opérationnel</i>	<i>En cours de qualification</i>
<i>Connaît la compétence, et la met en œuvre de façon autonome, avec possibilité de recourir occasionnellement à un Niveau Expert</i>	<b>2</b>	<i>Niveau confirmé</i>	<i>Qualifié</i>
<i>Pratique approfondie et exercée de façon régulière et en totale autonomie</i>	<b>3</b>	<i>Niveau expert</i>	<i>Expertise</i>
<i>Maîtrise la compétence au Niveau Expert et est capable de former les autres en vue de transmettre le savoir-faire</i>	<b>4</b>	<i>Niveau Formateur</i>	<i>Formateur</i>