

Les Activités principales

L'Assistant du service commercial est le collaborateur direct du Directeur commercial mais aussi de l'ensemble de l'équipe commerciale. Les Commerciaux, souvent sur le terrain et donc en extérieur, ont besoin d'une personne présente, référente et centrale dans l'organisation de l'activité commerciale. Il lui faut donc superviser et coordonner les actions du service. Trois grands types de mission se détachent :

Gestion commerciale

- Prend en charge et traite les demandes des Clients par téléphone
- Rédige les devis, les contrats, les réponses aux appels d'offres, les bons de commande, les factures...
- Assure le suivi du transport des produits et leur réception
- Veille à la bonne livraison auprès du client
- Répond à l'ensemble des demandes faites aux services concernant l'activité de la société, les produits ou les services, les tarifs/coûts, les délais de production/fabrication ou conception, les délais de livraison...
- Assure le SAV : gère les appels, les courriers d'insatisfaction des clients
- Renseigne les bases de données clients

Gestion administrative

- Prépare et suit les budgets, les chiffres commerciaux, les objectifs, les tableaux de statistiques : le suivi des ventes
- Prépare les dossiers pour les réunions ou les déplacements (y assiste éventuellement)
- Rédige des notes, rapports ou comptes rendu de réunions
- Recherche les documents, monte les dossiers pour de nouveaux projets, réalise des recherches sur les tarifs, sur les produits de la concurrence
- Vérifie l'avancement des dossiers ;
- Gère les stocks, suggère des prévisions
- Suit les opérations terrains des Commerciaux (démarchage, animation, implantation de la publicité sur les lieux de vente...)
- S'occupe de la logistique de la mise en place d'opérations commerciales

Organisation

- Gère le(s) agenda(s)
- Fixe les rendez-vous et les confirme
- Organise les déplacements (réservations billets, hôtels et locations de véhicules)
- Organise le planning de travail et le suivi d'activités du responsable et de ses équipes (prises de rendez-vous pour les entretiens, réunions et déplacements professionnels...)

Le profil idéal

Savoir-être

- ✓ Polyvalence
- ✓ Sens de l'organisation
- ✓ Disponibilité
- ✓ Adaptabilité – Réactivité – Souplesse
- ✓ Bon relationnel
- ✓ Sens du service – Sens du client
- ✓ Ecoute active
- ✓ Force de proposition – Conviction - Ténacité

Savoir-faire

Bonne maîtrise des technologies informatiques, d'Internet et des logiciels de bureautiques (tableur, traitement de texte, messagerie électronique...) et de gestion commerciale.

Ma place dans l'entreprise

Je dépends du :

Directeur régional
Directeur commercial
Chef des Ventes
Service commercial

Je travaille avec :

- *A l'intérieur de l'entreprise :*
La direction générale
Les directions fonctionnelles et opérationnelles
Toutes les fonctions de l'entreprise
- *A l'extérieur de l'entreprise :*
Les clients
Les prestataires de services
Les fournisseurs

Vis ma vie

Sandy LEPORCHER - BTS Assistant de Gestion Pme-Pmi

Il y a quelques temps en arrière, face à la question de votre orientation, pourquoi avez-vous opté pour l'alternance ?

Je travaillais déjà à temps plein depuis 3 ans. Il me fallait donc acquérir une expérience professionnelle et un diplôme en gestion, tout en maintenant un minimum de revenu. L'alternance m'est apparue comme la solution.

Quelles étaient vos craintes avant d'intégrer l'entreprise ?

Ne pas être en capacité d'assumer mon poste et ne pas suivre le niveau scolaire imposé par le BTS après avoir interrompu mes études depuis un certain temps.

Aujourd'hui, dans quel contexte êtes-vous une assistante du service commercial en alternance ?

Je travaille pour une société de prêt-à-porter (Conception et vente) haut de gamme, hommes et femmes. Nos clients sont des revendeurs, des boutiques et des Grands Magasins.

Quelles missions vous a-t-on confiées au début de votre contrat ?

- Saisie des commandes
- Accompagnement et formation en binôme
- Participation aux collections bi-annuelles
- Saisie des tableaux de bord du service = synthèse de l'activité du service
- Gestion des invendus= reprise des invendus en fin de collection

Quelles sont vos missions aujourd'hui ?

- Contact privilégié avec les Clients Grands Comptes
- Saisie des factures
- Gestion de la logistique = organisation du transport de la marchandise jusqu'au client.

Y a-t-il des aspects inattendus du métier que vous avez découverts ?

L'univers et le fonctionnement complexe des Grands Magasins.

**Racontez-nous dans quelle situation vous avez pu ou du faire preuve de responsabilité(s).**

J'ai à plusieurs reprises, fait face à des soucis logistiques. Des colis ont été perdus.

J'ai pu alors, en liaison avec le transporteur, faire une recherche active et les retrouver, ou alors trouver une solution de remplacement pour le client.

Quel bilan posez-vous aujourd'hui de ce choix de l'alternance et de cette expérience :**Quelles difficultés avez-vous rencontrées ?**

- Trouver le temps de préparer en entreprise les actions professionnelles à présenter à l'examen.
- Gérer la fatigue liée à l'alternance.
- Les rapports difficiles avec ma tutrice avec laquelle il n'est pas facile de s'exprimer librement.

Et quelles satisfactions en tirez-vous ?

J'ai facilement compris et retenu les cours grâce à mon expérience.

J'ai beaucoup appris des échanges que j'ai pu avoir avec les différentes personnes de mon entreprise.

J'ai découvert en moi, une capacité inconnue jusqu'alors, à savoir : rester calme et prendre sur moi.

