

### Les Activités principales

L'assistant commercial assure le suivi des clients et de leurs commandes à distance, pour un secteur géographique ou une gamme de produits, en collaboration avec les commerciaux sur le terrain et la direction commerciale.

#### Gérer les commandes

- Renseigner les clients sur les prix, les délais, les nouveaux produits...
- Enregistrer les commandes et les délais
- S'assurer que les livraisons soient réalisées dans les délais
- Saisir et éditer les éléments nécessaires à la livraison et à la facturation

#### Assurer le suivi des clients

- Régler les problèmes liés aux commandes et livraisons
- Tenir informés les commerciaux et la direction commerciale du suivi des clients

#### Participer aux opérations promotion

- Rédiger des correspondances commerciales
- Participer à des salons, foires, expositions...
- Relancer les prospects et les clients
- Créer des documents de communication

#### Actualiser la base de données et diffuser l'information commerciale

- Saisir les caractéristiques, les prix et autres données commerciales des nouveaux produits référencés en centrales d'achat
- Transmettre les différents prix, les publicités et les prévisions de vente avec les dates et échéances
- Cumuler toutes les commandes et prévisions pour les lancements et expéditions
- Assurer la saisie d'informations et la mise en forme de documents
- Assurer les contacts téléphoniques
- Gérer l'emploi du temps de son ou ses responsables

### Le profil idéal

#### Savoir-être

- ✓ Organisation et méthode
- ✓ Capacité d'écoute
- ✓ Esprit d'initiative et d'autonomie
- ✓ Capacité d'adaptation à des interlocuteurs variés
- ✓ Diplomatie, fortes capacités de communication

#### Savoir-faire

- ✓ Pouvoir argumenter et négocier
- ✓ Synthétiser et transmettre l'information
- ✓ Maîtriser les outils bureautiques et la messagerie électronique
- ✓ Maîtriser les outils de communication

### Ma place dans l'entreprise

#### Je dépends du :

Directeur commercial  
Responsable de l'administration des ventes

#### Je travaille avec :

▪ *A l'intérieur de l'entreprise :*  
Les commerciaux  
La direction commerciale  
Les acheteurs  
Les comptables

▪ *A l'extérieur de l'entreprise :*  
Les clients  
Les prestataires de services  
Les fournisseurs

### Vis ma vie

Magali ANTREASSIAN - BTS Management des Unités Commerciales

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

Mon choix s'est fait dans le but de vivre une vraie première expérience de la vie active tout en continuant à étudier.

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

Ma crainte principale était de ne pas arriver à être aussi impliquée dans la partie scolaire qu'en entreprise.

Au niveau de l'entreprise, ma peur était double : ne pas retenir les caractéristiques très techniques des produits et ne pas m'intégrer au sein de l'équipe en place qui se connaît depuis longtemps.

#### Aujourd'hui, dans quel contexte êtes-vous une Assistante commerciale en alternance ?

Je travaille pour une entreprise nationale du secteur de la diffusion de médias audiovisuels. Nos clients sont uniquement des professionnels (opérateurs des branches Télécom, Radio et Télévision).

Je suis concernée par les médias radio et télévision..

Je suis formée aux logiciels et aux produits.

Je mets à jour les fiches des Clients (coordonnées, compte rendu de visite des chargés de clientèle...)

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

J'ai aidé à l'envoi de mailing visant à informer les Clients d'un nouveau pack de service.

Je me suis formée aux logiciels et aux produits.

J'ai mis à jour les fiches des Clients (coordonnées, compte rendu de visite des chargés de clientèle...)

#### Quelles sont vos missions aujourd'hui ?

Je suis aujourd'hui en contact direct avec les Clients ; je réponds à leurs questions, les aide à régler des problèmes et les relance sur des paiements en retard.

J'ai totale liberté quant à la création des documents de communication (invitations, mailing, ...)

Je réalise les documents de synthèse et de suivi d'activité concernant l'ensemble du Service, pour transmission au Siège social.

J'accompagne mes Clients sur l'évolution majeure que constitue le passage au numérique.

Si mon poste est essentiellement sédentaire, il m'arrive régulièrement de participer à des rendez-vous ou des opérations d'information chez mes Clients avec le Chargé de Clientèle concerné.

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

La liberté que l'on m'a laissée dans la création de documents, m'a étonnée.

De la même manière, on m'a fait confiance, en suivant mon point de vue, sur la plupart des initiatives que j'ai prises.



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

Au moins dans 3 situations : Seule, j'ai organisé la « journée d'information » au sein d'Airbus ; j'ai plusieurs fois géré des Clients mécontents et trouver la solution ; enfin, à chaque fois que je transmets au siège les documents de suivi d'activité sur Service, je dois vérifier qu'ils soient corrects..

#### Quel bilan posez-vous aujourd'hui de ce choix de l'alternance et de cette expérience ?

##### Quelles difficultés avez-vous rencontrées ?

Le plus difficile en alternance, selon moi, c'est de retenir les matières générales ou celles, comme le droit par exemple, que je ne pratique pas en entreprise.

Ensuite, arriver à travailler un peu le soir à la maison en rentrant du travail ; il faut s'auto-motiver un peu.

Enfin, en entreprise, la formation que j'ai suivie a été réalisée au fur et à mesure ; j'aurais préféré apprendre tout d'un coup.

##### Et quelles satisfactions en tirez-vous ?

J'ai beaucoup plus confiance en moi; en mes capacités.

J'arrive aujourd'hui plus facilement à m'affirmer professionnellement.

Je sens que cette expérience acquise restera toujours. Ça me rassure pour mon avenir.

