

Gestionnaire Service Clients et Achats

Le/la gestionnaire service clients et achats assure au quotidien les relations avec les clients. Il/elle apporte un appui opérationnel, commercial et administratif. Il/elle gère toutes les opérations qui précèdent, accompagnent et suivent les ventes. Il/elle est garant/e de la qualité du service clients ainsi que du processus achat en amont.

LISTE DES TÂCHES

Gestion des commandes clients (75-80% du temps)
Enregistrer les données d'une commande/Contrôler les entrées via EDI.
Vérifier les conditions de réalisation d'une commande : suivi facturation, disponibilité des produits, suivi de livraison.
Proposer des solutions correctives en appui avec la Supply Chain et les commerciaux.

Gérer le site e-commerce : vérification commande client, suivi des demandes de retour et de remboursement client.

Gestion des commandes achats (15% du temps)
Traiter les commandes d'achats fournisseurs
Émettre les documents et les déclarations pour les imports de marchandise.

Administratif (10 % du temps)
Réceptionner les appels téléphoniques.
Renseigner un client.
Mettre à jour la base de données articles et base de données client.
Participer à la mise à jour des tarifs avec la force commerciale ; contrôler cette mise à jour dans le module ventes
Gérer les avoirs pour tarif.
Gérer les factures "ports et frais accessoires".

Cette fiche de poste n'est pas exhaustive et elle est susceptible d'évoluer en fonction du développement de l'Entreprise.

RATTACHEMENT HIERARCHIQUE

Directeur/rice Supply Chain

COMPETENCES TECHNIQUES

Bonnes connaissances de l'entreprise : activités, produits, type de clients, environnement concurrentiel
Techniques commerciales
Connaissance des pratiques de la distribution
Organisation de la chaîne logistique
Gestion administrative
Outils bureautiques (Excel)
Règlementation du transport de marchandises
Règlementation des douanes
La connaissance de l'anglais est un plus

APTITUDES PROFESSIONNELLES

Organisation et rigueur (périodes intenses en mars, avril, juillet, août, septembre)
Qualités relationnelles
Esprit méthodique et pragmatique
Polyvalence
Esprit d'équipe
Sens de l'écoute et de la communication
Autonomie

FORMATION

Bac (professionnel, technologique, ...) à Bac+2 (BTS, DUT,...) en commerce, vente, négociation commerciale, relations client, secrétariat, ...
Expérience confirmée