

FICHE DE POSTE — Assistante Commerciale & Administrative

LA Agency – Marrakech

Type de poste : Temps plein – Présentiel

1. Rôle général du poste

L'Assistante Commerciale & Administrative est la **clé de la fluidité interne** de LA Agency. Elle intervient **après la validation d'un client** pour garantir un parcours sans erreurs entre :

- Les **closers**,
- Les **clients**,
- Les **promoteurs**,
- La **direction**,
- Et les **partenaires administratifs**.

Elle sécurise le processus, garantit la rigueur, et donne une image professionnelle à l'agence.

C'est elle qui permet à l'équipe commerciale de **se concentrer uniquement sur la vente**.

2. Missions principales

♦ A. Gestion et suivi des dossiers clients

C'est le cœur du poste.

- Créer un dossier client complet dès qu'un closer valide une réservation.
- Vérifier l'exactitude des informations transmises par les closers.
- Collecter les documents nécessaires :

- CIN ou passeport,
- RIB,
- justificatifs,
- coordonnées complètes,
- formulaire de réservation.
- Remplir, organiser et mettre à jour les fichiers de suivi (Google Sheets + CRM).
- Vérifier la disponibilité réelle du lot et confirmer officiellement la réservation auprès du promoteur.
- Émettre et envoyer les **reçus de frais de dossier**.
- Suivre les **acomptes** (rappels, confirmations, réception).
- Mettre à jour le CRM et les tableaux internes à chaque étape.

◆ B. Coordination interne (closers → promoteurs → direction)

- Relayer les informations essentielles aux closers (documents, statuts, mise à jour du stock).
- Coordonner les échanges avec les promoteurs :
 - confirmation des lots,
 - documents requis,
 - signatures,
 - disponibilités.
- Remonter les informations importantes à la direction en temps réel.
- Centraliser toutes les informations sur un dossier dans un espace partagé (Google Drive/Zoho).

◆ C. Relation client post-réservation

Elle devient le **contact administratif principal** pour le client.

- Expliquer clairement les étapes après réservation.
- Rassurer, informer, relancer au bon moment.
- Veiller à une communication professionnelle et positive.
- Accompagner jusqu'à l'acompte + transfert au promoteur.
- S'assurer que le client a compris le plan de paiement, les délais et les étapes.

◆ D. Gestion administrative générale

- Classer et organiser les documents physiques et numériques.
- Préparer les récapitulatifs de ventes hebdomadaires pour la direction.
- Mettre à jour les bases de données clients.
- Envoyer les contrats ou documents à signer si nécessaire.
- Gérer les échanges administratifs avec les prestataires ou offices notariaux.
- Assurer la qualité et la conformité des documents transmis.

◆ E. Reporting & Tableaux de bord

Chaque semaine, présenter :

- Dossiers ouverts / en attente / finalisés.
- Réservations confirmées.
- Frais de dossier reçus.
- Acomptes reçus.

- Problèmes / blocages / prévisions.
- Suivi de performance des closers (partie administrative).

Le tout dans un Google Sheet ou Zoho CRM structuré.

3. Compétences techniques

- Maîtrise de **Google Sheets, Excel, Google Drive**.
- Connaissance des outils CRM (Zoho = un plus).
- Excellente gestion documentaire.
- Bonne maîtrise du français (écrit + oral).
- Aisance avec WhatsApp, emails professionnels, rédaction de messages.
- Savoir structurer un processus de A à Z.

4. Compétences comportementales (soft skills)

- **Organisation exceptionnelle**
- **Rigueur et précision**
- Esprit logique et méthodique
- Capacité à gérer plusieurs tâches simultanément
- Discrétion & fiabilité
- Patience et sens du service
- Communication professionnelle et respectueuse

- Gestion du stress
- Proactivité + autonomie