



## Fiche métier

# Assistant administration des ventes

### Environnement métier

#### Intitulé du métier

Assistant(e) administration des ventes (ADV).

#### Autres appellations du métier

Assistant(e) commerciale / Secrétaire commerciale.

#### Définition ou description synthétique du métier

L'assistant ADV assure l'interface entre un fournisseur, une société d'Import-Export et un client.

Il gère la commande client et la facturation, le règlement du fournisseur et veille également à la bonne livraison des produits. Il transmet les informations nécessaires permettant la gestion des stocks.

#### Accès au métier

Diplôme, certification ou habilitation, requis ou recherchés : le niveau bac +2 est généralement requis, formations BTS action commerciale, bac +2 de type gestion PME / PMI, voire DUT techniques de commercialisation.

Expérience : le métier est accessible à des personnes ayant une première expérience (1 an) dans une fonction d'assistant commercial ou si possible une expérience dans une fonction similaire, ou dans les achats. Le métier est cependant accessible à des débutants.

#### Conditions de travail

Tâches effectuées relativement répétitives, saisie d'ordres d'achat/vente sur progiciel de gestion intégrée. Possibilité de périodes de surcharges d'activité ponctuelles dans l'année, ou en fin de mois.

#### Relations fonctionnelles internes et/ou externes

Les assistants ADV sont rattachés hiérarchiquement à un responsable de département, ou selon l'organisation de l'entreprise à un responsable administration et financier ou administration des ventes.

En interne, les assistants ADV peuvent fonctionner en binôme avec un chef de produit. Ils sont en lien avec le service marketing pour obtenir des informations sur la gamme de produits (fiche produit, tarifs, etc.).

Selon l'organisation de la société de commerce, ils peuvent également être en relation avec un responsable de marché (pour le négoce international). Ils ont aussi des liens avec les équipes de vente, notamment les assistants commerciaux, qui leurs transmettent des informations clients, et bien sûr avec le service trésorerie.

Ils sont également en relation en interne avec le département logistique de l'entreprise ou la « supply chain ». Ces relations fonctionnelles internes sont plus ou moins développées. Lorsque l'assistant(e) gère principalement l'aspect administratif du suivi des commandes, ces relations sont peu importantes.

En ce qui concerne les relations externes, ils sont en relations avec les fournisseurs (approvisionneurs, assistants commerciaux, etc.) pour la logistique et avec les clients.

### **Environnement de travail**

Les activités d'administration des ventes peuvent être couplées avec une activité de suivi commercial plus ou moins développée.

## **Activités communes regroupées par domaine d'activités**

### **Passation de la commande client au fournisseur**

- > Ouverture des comptes commettant (pour les nouveaux fournisseurs).
- > Gestion des devis à l'achat (vis-à-vis du fournisseur).
- > Passage de la commande au fournisseur (après visu et accord du chef de produit ou du responsable ADV).
- > Saisie des commissions sur vente.

### **Suivi des commandes clients et facturation**

- > Réponse aux demandes d'informations clients (caractéristiques produits, nouveaux produits, tarifs et promotions, disponibilité produits, etc.).
- > Saisie des commandes clients.
- > Mise en facturation.
- > Préparation de l'ordre de livraison avec le client.

### **Préparation et suivi logistique**

- > Réaliser la coordination et le suivi logistique des achats et de l'approvisionnement.
- > Transmettre les documents de la demande (facture fournisseur, « packing list », certificats d'analyse) au service logistique pour l'organisation de la livraison chez le client, ou au client/transitaire (négoce international).
- > Monter les dossiers d'avis de souffrance et de retour produits.
- > Assurer le traitement des litiges (établir le dossier de litige, faire le suivi en lien avec le service spécialisé).

# Assistant administration des ventes

## Sécurité et qualité

- > Gestion des bulletins d'analyses techniques (expédition avec le produit livré).
- > Traitement des non conformités.
- > Gestion des fiches de données de sécurité.

## Suivi des stocks

- > Renseigner les équipes de ventes sur l'état des stocks, des commandes clients (en lien avec les assistants commerciaux).

## Activités spécifiques

- > Gestion de certains documents de douanes (en lien avec le département de la logistique dans certaines entreprises).
- > Certains assistants ADV sont également assistants commerciaux (double compétences), et ont de ce fait des activités de gestion commerciale de la relation clients (relance commerciale, etc.).

## Compétences

### Savoirs théoriques et procéduraux

- > Connaissance des procédures achat/vente.
- > Connaissance de la gestion des stocks.
- > Connaissance des langues (anglais).

### Savoirs de l'action (savoir-faire)

- > Connaissance de progiciels de gestion intégrée (PGI) ou progiciels SAP.
- > Connaissance technique des procédures-type d'achat et de vente (en fonction du PGI utilisé).
- > Connaissance des réglementations spécifiques du commerce international : Incoterms (description des conditions d'achat et de vente auprès des fournisseurs et des clients).
- > Connaissance des modes de transport des produits et certains aspects de sécurité.
- > Connaissance des normes qualité appliquées dans l'entreprise (règles de traçabilité, procédures spécifiques : ex. : savoir faire un acte de non-conformité en cas de problème de livraison, et transmettre au service qualité).

### Compétences relationnelles et comportementales

- > Être organisé et rigoureux : pouvoir tenir des objectifs de gestion ; être capable de gérer plusieurs dossiers en même temps ; être capable de gérer le temps et de gérer les priorités ; planifier et respecter les délais.
- > Savoir s'adapter aux situations et aux interlocuteurs.
- > Savoir communiquer avec les fournisseurs et les clients et savoir transmettre les demandes à la hiérarchie.
- > Avoir le sens du service et s'impliquer pour créer une relation de confiance (exigence qualité).
- > Être réactif : savoir anticiper les demandes. (ex : alerter à l'avance le département logistique si un besoin de réapprovisionnement est anticipé).
- > Savoir communiquer en interne et rendre compte (faire remonter des informations au chef de produit ou au responsable ADV).
- > Avoir l'esprit d'équipe, être capable de remplacer un collègue de travail sur un dossier.

# Assistant administration des ventes

## Perspectives et facteurs d'évolution du métier

Les évolutions technologiques liées à la généralisation des PGI font que les ADV tendent à devenir des « intégrateurs de commandes ». Le poste tend à perdre de son intérêt et à devenir plus routinier (réapprovisionnement des stocks).

Pour certains assistants ADV (une minorité), l'emploi évolue cependant vers une fonction d'assistant chef de produit (niveau supérieur à l'assistant ADV), pour décharger ces derniers de certaines tâches ADV et les recentrer sur les fonctions marketing et développement.

D'autre part, dans certaines structures de commerce, l'administration des ventes se fait de plus en plus en coopération avec les commerciaux. La délimitation du métier devient moins nette. On demande aux assistants d'acquérir des compétences commerciales et de prendre en charge des activités commerciales simples.

Mais dans ce cas, ces assistant(e)s ne vont-ils pas devenir des attachés commerciaux ?