

Cadre de gestion administrative des ventes (33115)

Informations sur le groupe de métiers

Les métiers du groupe

Assistant commercial	5
Responsable de gestion administrative des ventes	7
Responsable de la relation clientèle	8

Informations sur l'ensemble des métiers du groupe

Conditions générales d'exercice de ce groupe de métiers

- L'emploi/métier s'exerce de façon sédentaire, dans un bureau et généralement dans les grandes et moyennes entreprises, avec éventuellement des déplacements à l'intérieur de l'entreprise. L'activité téléphonique est intense, en particulier avec la clientèle, et impose un rythme rapide de résolution de problèmes. L'utilisation des nouvelles technologies bureautiques et de communication est de plus en plus fréquente. Les horaires de travail sont en général réguliers, même si des dépassements peuvent survenir en cas d'urgence. Dans le cadre des missions complémentaires, l'emploi/métier peut impliquer la visite à des clients importants, la participation à des salons ou à des opérations commerciales. Pour certaines fonctions, des déplacements peuvent être exceptionnellement envisagés en France ou à l'étranger.

Lieux d'exercices

- Localisation :
- Siège social.
- Entreprise à établissement unique.
- Filiale d'un groupe national.
- Filiale d'un groupe multinational.
- Taille de l'entreprise :
- Petite entreprise (moins de 50 salariés).
- Moyenne entreprise (50 à 499 salariés).
- Grande entreprise (500 salariés et plus).

Conditions de travail

- Déplacements.
- Déplacements à l'étranger.

Ne pas confondre avec

- Responsable des ventes.

Liens

Ci-dessous vous trouverez une liste non-exhaustive d'organismes officiels en lien avec le métier.

APLSIA

Association Professionnelle du Libre Service Indépendant en
Alimentation

<http://https://www.aplsia.be/>

COMEOS

Fédération pour le commerce et les services

<http://https://www.comeos.be/home>

Analyses sur le groupe de métiers

Le métier sur le marché de l'emploi

Cadre de gestion administrative des ventes est un métier recherché dans une grande variété de secteurs.

Les offres d'emploi diffusées par le Forem s'élèvent à près de 3.000 opportunités d'emplois en 2020 et concernent essentiellement des postes d'assistant commercial. Ces emplois sont à pourvoir principalement en province de Liège, en Hainaut et en Brabant wallon.

L'analyse des opportunités d'emploi gérées par le Forem pour ce métier indique que près de la moitié des postes sont proposés sous contrat intérimaire et plus du tiers sous contrat à durée indéterminée.

La quasi-totalité des contrats proposés sont à temps plein de jour.

Les employeurs à la recherche de cadres de gestion administrative des ventes demandent régulièrement de l'expérience (56 fois sur 100), comme c'est le cas pour les autres métiers de la gestion commerciale et les métiers de cadres, en général.

Des connaissances en langues, surtout en néerlandais ou en anglais, sont demandées dans la majorité des offres.

Les personnes qui ont plus de 18 ans et qui ont appris le métier d'assistant commercial (3311502) par la pratique peuvent faire reconnaître leurs compétences de façon officielle via une validation des compétences (<http://www.cvdc.be>).

Pour ce métier, des difficultés de recrutement ont été au fil des ans pointées par les employeurs. Pour plus d'informations, consulter la liste des fonctions critiques et métiers en pénurie sur leforem.be.

Voir aussi :

- <http://www.cvdc.be>
- [Le Forem, Identification des besoins de main-d'œuvre](#)

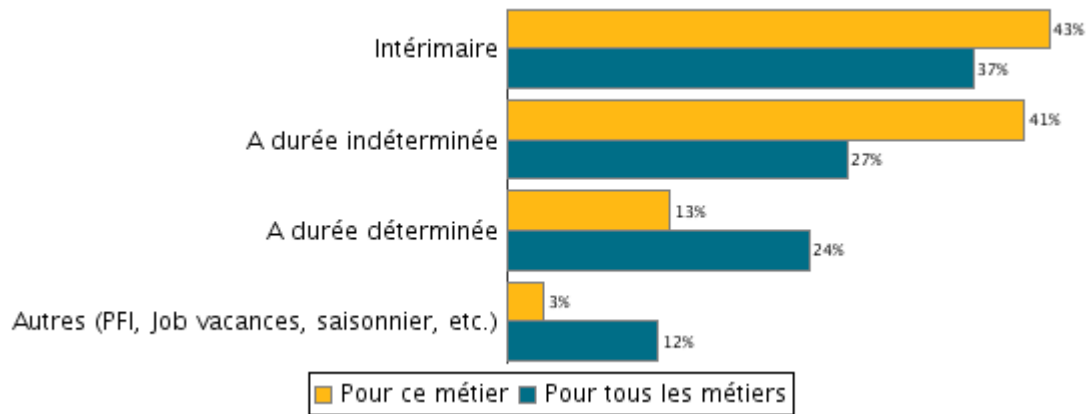
Évolution de l'emploi (estimations)

Cadre de gestion administrative des ventes

Analyse des offres d'emploi reçues par le Forem pour ce groupe de métiers

Evolution du nombre d'emplois (travailleurs)

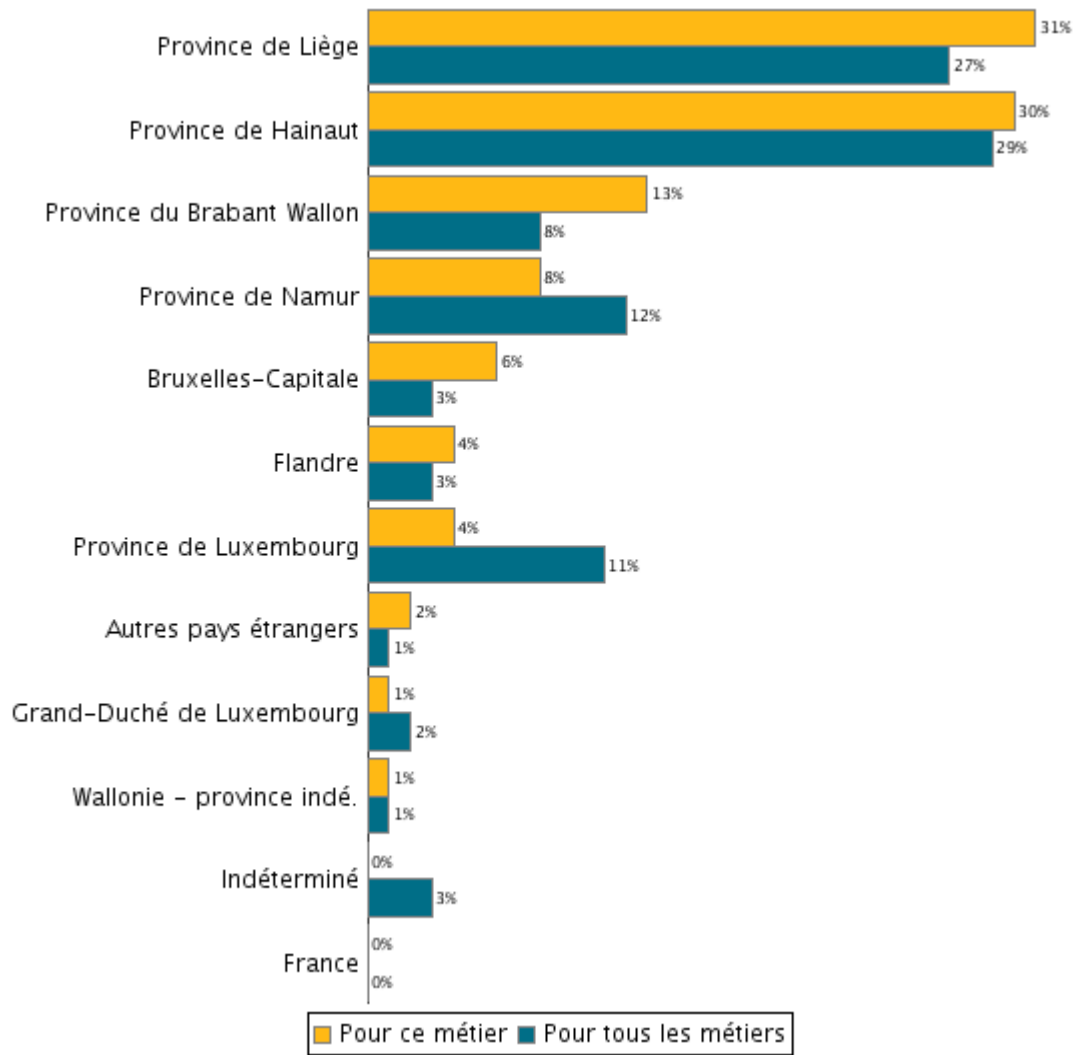
Types de contrats de travail proposés par les employeurs (2020)



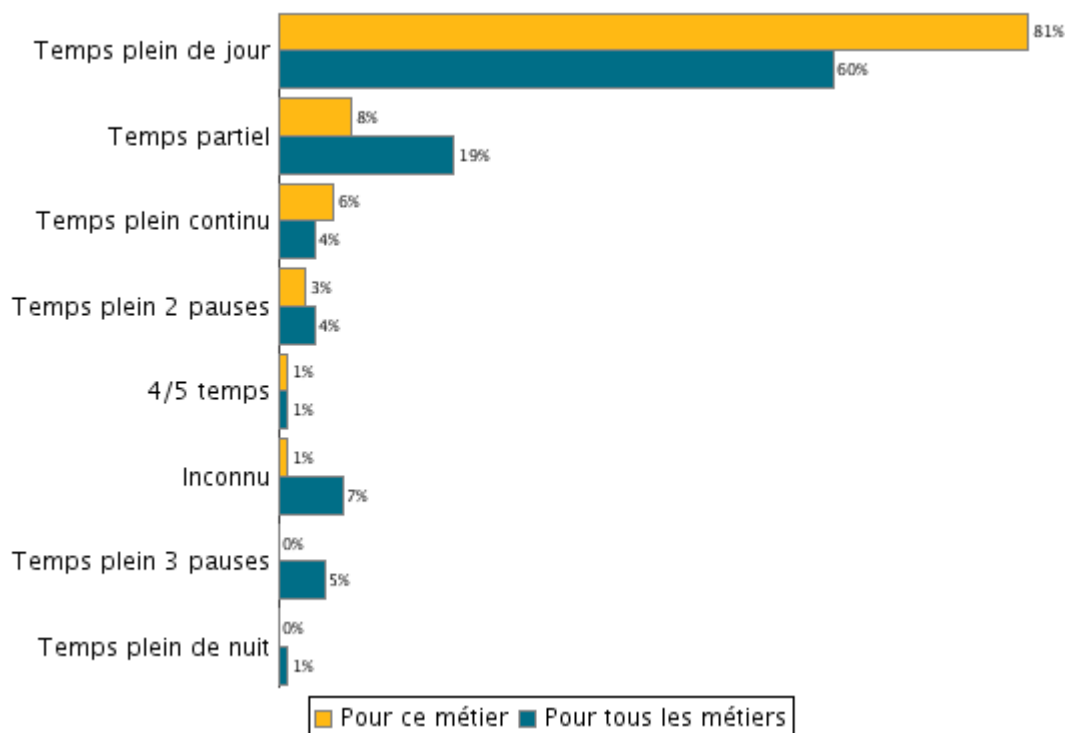
Principaux secteurs d'activités à l'origine des opportunités d'emploi (2020)



Répartition géographique des entreprises émettrices d'opportunités d'emploi (2020)



Types de régimes de travail proposés par les employeurs (2020)



Description des métiers du groupe

Assistant commercial

Assure le suivi administratif des ventes. Il se charge des devis, des commandes, de la facturation, de la mise à jour des fichiers clients et de la gestion du stock. Peut prospecter la clientèle, rédiger des offres commerciales et vendre des produits/services.

Activités du métier

Activités de base

- Réceptionner les appels téléphoniques et renseigner les clients selon leur demande (suivi de commande, informations,...)
- Mettre à jour la base de données clients
- Assister les commerciaux dans leurs tâches (préparation des contrats clients, prise de rendez-vous,...)
- Etablir les devis et transmettre les données sur les modalités techniques et commerciales (planning, prix, paiement,...) aux clients, commerciaux terrain,...
- Enregistrer la commande, vérifier les conditions de réalisation (délais de livraison, mode de conditionnement,...) et en informer le client ou le commercial
- Suivre les éléments de paiement des commandes (règlement, facturation,...) ou transmettre au service concerné (comptable, contentieux,...)
- Effectuer le suivi de la clientèle ou de fournisseurs et proposer des solutions en cas de dysfonctionnements (livraison, garantie, règlement,...)

Activités spécifiques

- Développer un portefeuille de clients/prospects

- Négocier avec le client les modalités du contrat de vente
- Effectuer les opérations de suivi (informations commerciales,...) du site Internet de l'entreprise

Aptitudes à l'emploi

- Planifier son travail en fonction des priorités et des urgences
- Résister au stress
- S'adapter à une grande variété de situations et d'interlocuteurs
- Faire preuve de diplomatie, d'initiative et de courtoisie
- Disposer de capacités d'argumentation et de persuasion
- Respecter la confidentialité
- Actualiser en permanence ses connaissances
- Avoir une bonne présentation
- Etre disponible
- Déceler des erreurs et les corriger
- Travailler avec un degré d'autonomie moyen
- Respecter les horaires convenus
- Réagir rapidement, avec calme et maîtrise de soi, en présence d'un événement soudain
- Appliquer rigoureusement les règles de l'entreprise en matière de sécurité, d'hygiène et de respect de l'environnement
- Respecter la déontologie et appliquer la réglementation et les instructions en vigueur dans l'entreprise
- Présenter une image positive de l'entreprise
- S'intégrer dans l'environnement de travail
- Communiquer aisément
- Adhérer aux objectifs de l'entreprise
- Faire preuve de rigueur, de méthode et d'organisation

Autres appellations

Synonymes

- Assistant achat
- Assistant administration des ventes
- Assistant des ventes
- Assistant export
- Assistant import
- Assistant administratif et commercial
- Attaché commercial sédentaire
- Collaborateur commercial
- Commercial sédentaire
- Conseiller commercial sédentaire

- Délégué commercial sédentaire
- Employé commercial sédentaire
- Secrétaire commercial
- Technicien administration des ventes

Responsable de gestion administrative des ventes

Organise et gère le suivi administratif des commandes des clients. Assure l'interface entre les services commerciaux, techniques, comptables et informatiques, de l'enregistrement de la commande à la livraison.

Activités du métier

Activités de base

- Informer les clients sur les conditions de vente (prix, offres, délais de livraison, paiement, garanties, services, etc.)
- Valider et enregistrer les commandes clients
- Veiller au respect des conditions de vente et des remises éventuelles
- Vérifier la disponibilité des produits
- Veiller au respect des délais
- Organiser le travail d'équipe
- Encadrer une équipe
- Coordonner les actions et les relations entre les services de l'entreprise, les commerciaux et la clientèle
- Etablir des factures
- Etablir une communication de rappel ou de relance
- Traiter et orienter les réclamations et/ou les plaintes reçues
- Analyser et interpréter des résultats
- Réaliser des statistiques et des prévisions de ventes

Activités spécifiques

- Définir des procédures administratives de gestion des commandes
- Superviser les dossiers de financement
- Participer à l'établissement des devis
- Participer à l'établissement du budget
- Rédiger un dossier de réponse aux appels d'offres

Aptitudes à l'emploi

- Respecter les horaires convenus
- Réagir rapidement, avec calme et maîtrise de soi, en présence d'un événement soudain
- Appliquer rigoureusement les règles de l'entreprise en matière de sécurité, d'hygiène et de respect de l'environnement
- Respecter la déontologie et appliquer la réglementation et les instructions en vigueur dans l'entreprise
- Présenter une image positive de l'entreprise
- S'intégrer dans l'environnement de travail

- Se tenir informé de l'évolution du métier
- Communiquer aisément
- Adhérer aux objectifs de l'entreprise
- Travailler méthodiquement et rigoureusement
- Apprécier le contact clientèle
- Posséder une capacité à négocier
- Savoir gérer et diriger une équipe
- Faire preuve de rigueur, de méthode et d'organisation
- Faire preuve de mobilité
- Faire preuve de sens commercial
- S'adapter à la diversité de la clientèle et de ses attentes
- Etre attentif en permanence aux besoins des clients

Autres appellations

Synonymes

- Cadre administratif ventes et commercial
- Cadre de gestion administrative des ventes
- Cadre technique de l'administration commerciale
- Chef de service logistique commerciale
- Chef du service clients
- Directeur de l'administration commerciale
- Responsable administratif du service clients
- Responsable de la gestion clientèle
- Responsable de la gestion des commandes
- Responsable de l'administration commerciale export
- Responsable de l'exploitation des ventes

Responsable de la relation clientèle

Organise et met en oeuvre les modalités de traitement des demandes des clients, des consommateurs (suggestions, réclamations, besoins, ...) en lien avec les services concernés (marketing, commercial, communication, ...), selon des objectifs de fidélisation et de satisfaction de la clientèle. Dirige un service. Peut réaliser la gestion de dossiers clients.

Activités du métier

Activités de base

- Concevoir une stratégie de relation clientèle
- Participer à l'élaboration d'une stratégie de relation clientèle
- Définir une stratégie de fidélisation
- Recueillir l'avis et les remarques d'un client
- Définir les plans d'actions annuels d'une entreprise
- Améliorer une procédure qualité

- Contrôler l'application d'une procédure
- Concevoir des indicateurs de performance
- Proposer des axes d'amélioration
- Proposer des axes d'évolution
- Réaliser le bilan d'activité d'un service et informer les acteurs concernés
- Réaliser un suivi d'activité
- Proposer des solutions techniques à un client
- Réaliser la gestion des ressources humaines
- Coordonner l'activité d'une équipe

Activités spécifiques

- Intervenir auprès d'une clientèle d'entreprises
- Intervenir auprès d'une clientèle de particuliers
- Mettre en place des solutions de suivi (tracking) pour analyser le trafic d'un site et les comportements de navigation des visiteurs
- Vendre des produits sur internet
- Gérer un portefeuille de dossiers clients
- Concevoir des programmes de fidélisation clients
- Mener une campagne d'e-mailing
- Coordonner la logistique d'évènements promotionnels
- Concevoir des supports d'information et de communication
- Proposer des évolutions des systèmes d'information
- Réaliser le suivi d'une clientèle grand compte

Aptitudes à l'emploi

- Se constituer un réseau de personnes ressources
- Posséder une capacité à négocier
- Etre capable de susciter l'adhésion des collaborateurs
- S'adapter en permanence à l'évolution des techniques de vente
- Collaborer avec les autres services de l'entreprise
- S'adapter à la diversité de la clientèle et de ses attentes
- Etre attentif en permanence aux besoins des clients

Autres appellations

Synonymes

- Adjoint / Adjointe service clients
- Chargé / Chargée de clientèle e-commerce
- Chargé / Chargée de clientèle en ligne
- Chef du service clients
- Customer Relationship Manager (CRM)
- Directeur / Directrice clientèle

- Responsable administratif/administrative du service clients
- Responsable de la gestion clientèle
- Responsable de la relation clientèle
- Responsable e-CRM
- Responsable fidélisation clientèle
- Responsable pôle clients
- Responsable service clients
- Responsable service clients online
- Responsable service consommateurs
- Responsable service relation clientèle

N.B. Cette plateforme d'information donne un éclairage sur différentes facettes du marché de l'emploi: les secteurs d'activités, les métiers et professions, les études et formations professionnalisantes. Elle n'a pas de prétention à fournir une analyse exhaustive de tous les aspects de l'activité du marché du travail.