

POSITIONNEMENT DANS L'ORGANISATION

Résumé du poste <i>Rôle et raison d'être</i>	- Prendre en charge les tâches administratives en lien avec les demandes clients - Assurer un relais administratif au sein du service commercial - Gérer l'activité dépannage (planning et relation client)
Liens hiérarchiques et fonctionnels <i>Internes / externes</i>	Rattachement hiérarchique au Directeur commercial. Liens fonctionnels avec les commerciaux, le métreur, le dépanneur et le service administratif.

MISSIONS PRINCIPALES ET OBJECTIFS PERMANENTS

Les tâches nécessaires à l'accomplissement de ces missions ne sont pas listées de manière exhaustive.

Missions	Objectifs permanents
Accueil	- Assurer l'accueil téléphonique et physique de la clientèle au magasin - Renseigner les clients sur les produits - Identifier et qualifier les besoins en dépannage
Organiser et assister l'activité commerciale	- Prendre les appels entrants clients - Transmettre les informations clients aux commerciaux et aux métreurs - Enregistrer les commandes clients et fournisseurs - Gérer les acomptes clients - Préparer et rédiger les dossiers de pose - Gérer le réassort des documentations commerciales - Gérer les litiges clients en lien avec les commerciaux - Gérer les demandes de SAV fournisseurs - Tenir à jour les mouvements de caisse
Organiser et assister l'activité dépannage	- Planifier et optimiser l'agenda du dépanneur selon les secteurs géographiques et les urgences - Organiser les tournées pour améliorer la productivité - Assurer la relation client jusqu'à la résolution du dépannage - Établir les devis de dépannage et assurer leur suivi - Coordonner les interventions avec les équipes internes - Suivre les dossiers jusqu'à leur facturation

RESPONSABILITÉ ET AUTONOMIE

- Réalisation de devis sur demande, contrôlés et validés par les technico-commerciaux et/ou le Directeur commercial
- Responsabilité de s'assurer du bon enchaînement des rendez-vous fixés pour les dépanneurs

COMPÉTENCES REQUISES POUR TENIR LE POSTE

Formation initiale	Bac à Bac + 2 administratif-commercial
Expérience	2 ans en assistance administrative
Compétences spécifiques	▪ Excellent sens de l'organisation ▪ Aisance relationnelle et sens du service client ▪ Bonne maîtrise des outils bureautiques et du pack Office ▪ Capacité à gérer les priorités ▪ Rigueur, autonomie et esprit d'équipe ▪ Connaissance des produits à poser (par formation et par expérience)
Aptitudes comportementales	▪ Disponibilité et réactivité ▪ Capacité d'adaptation ▪ Bonnes qualités relationnelles pour représenter l'entreprise ▪ Sens de l'organisation ▪ Capacité à travailler en équipe ▪ Rigueur

Remis le

Destinataire

Signature du destinataire