

Postes rattachés au métier : Assistant commandes clients

MISSION GÉNÉRALE

Le gestionnaire commandes clients apporte conseil et accompagnement aux magasins de son périmètre sur les demandes spéciales des clients en respectant la politique commerciale du Groupe. Il gère l'approvisionnement des commandes depuis les fournisseurs jusqu'aux points de vente.

ACTIVITÉS PRINCIPALES*

Relation client via les magasins

- Réceptionne les appels téléphoniques et e-mails
- Répond aux demandes des magasins (suivi de commande, informations, ...)
- Réalise des recherches (prix, délai, faisabilité, ...)
- Traite et suit les réclamations clients
- Définit les prix de vente selon la politique du service Offre
- Contrôle la fiabilité des données informatiques et les met à jour si nécessaire
- **Traite les demandes venant des franchisés**

Relation fournisseurs

- Anime la relation avec les fournisseurs en vue d'assurer la disponibilité des produits (devis, commandes, relances,...)
- Réalise le suivi des commandes clients
- Gère les litiges avec les fournisseurs

Relation inter-services

- Travaille en collaboration avec les différents services internes : marketing, achats, commerce, logistique,...
- Informe les équipes commerciales des événements pouvant impacter les délais de livraison

* Les activités mentionnées peuvent être réalisées en totalité ou partiellement
Activités réalisées par le n+1

COMPÉTENCES MÉTIER	COMPÉTENCES COMPORTEMENTALES/SOFT SKILLS	CHEMINS DE CARRIÈRE POSSIBLES
<ul style="list-style-type: none"> Connaissance des produits/services / écosystèmes Gestion réglementaire et contractuelle Gestion / traitement des demandes Gestion de la relation fournisseurs Logiciels spécifiques Outils bureautiques 	<ul style="list-style-type: none"> Rigueur Réactivité Adaptabilité Sens relationnel Ecoute active Gestion des émotions Communication orale Sens du service client Communication écrite Ambassadeur des valeurs d'entreprise 	<p>Passerelle entrante</p> <p>Conseiller de vente Gestionnaire back office Assistant service clients</p> <p>Passerelle sortante</p> <p>Gestionnaire back office Assistant service clients Manager de proximité</p>