

Employé administratif et commercial (H/F)

Autres appellations

Assistant administratif et commercial (H/F),

Famille de métiers

Vente et relation client (Grandes unités de vente)

Code ROME : D1401

Description

L'employé administratif et commercial (H/F) assiste le responsable et l'équipe de vendeurs/commerciaux dans leurs activités et participe ainsi au bon fonctionnement du magasin. Il assure une partie de la gestion administrative quotidienne du magasin, le traitement et la transmission des informations et participe à la mise en place des processus et procédures dans magasin. Il gère l'administration des dossiers clients: devis, commande, facturation, création et suivi des dossiers de financement... Il participe au développement commercial du magasin par la mise en place et le suivi d'opérations commerciales : ouvertures de cartes de fidélité , ventes de services complémentaires (garanties...).

Missions principales

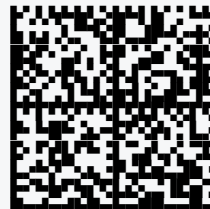
- Assurer la gestion et l'organisation au quotidien.
- Traiter et transmettre de manière ascendante et descendante les informations.
- Gérer et suivre les dossiers clients : devis, commande, facturation...
- Traiter les réclamations, litiges et proposer des solutions adaptées en lien avec sa direction.
- Participer à la réalisation des opérations commerciales.

Activités et compétences

▼ Assister l'équipe dans l'organisation et la gestion courante du magasin

- Assurer des opérations nécessaires au bon fonctionnement de la gestion des caisses
- Contrôler et enregistrer les livraisons de stocks
- Éditer des statistiques pour le suivi d'activité journalier
- Gérer les approvisionnements automatiques des stocks du magasin
- Participer à la mise en place des processus et procédures dans magasin

Pour consulter la fiche métier en ligne, scannez le code ou suivez le lien ci-dessous :



<https://www.perspectivescommerce.com/metier/fiche/174>

Préparer et organiser les réunions internes

Réaliser les commandes de matériel, de fournitures, de consommables et vérifier la conformité des livraisons

Répondre et solutionner les problèmes d'encaissement rencontrés par ses collègues

Suivre les stocks des consommables nécessaires au fonctionnement du magasin, détecter/anticiper les besoins

▼ **Gérer et suivre les dossiers clients**

Analyser les réclamations, anomalies, litiges émanant des clients

Contrôler et gérer les dossiers de cartes de fidélité

Établir, enregistrer et contrôler un devis, un contrat/une commande, une facture, dans le respect de la réglementation en vigueur

Gérer les comptes liés aux cartes de fidélité (demandes de crédit, SAV, perte, vol de la carte...)

Réaliser un suivi des dossiers clients

Rechercher en interne les interlocuteurs et/ou les informations permettant d'apporter des éléments de réponse

Suivre des éléments de paiement de commandes

Vérifier les conditions de réalisation d'une commande, d'une livraison

▼ **Participer au développement commercial du magasin**

Assurer les opérations commerciales de fidélisation et de vente de services complémentaires

Consolider des informations clients (e-mails) et les solliciter dans le cadre de campagnes de fidélisation et promotionnelles

Participer à l'intégration de nouveaux vendeurs/commerciaux

Participer à la veille concurrentielle sur la zone de chalandise avec le responsable

Participer au suivi des indicateurs de performance commerciale du magasin et des objectifs fixés

Présenter l'entreprise/magasin, ses produits et/ou services

Suivre les retombées des actions commerciales

▼ **Traiter, organiser et partager l'information**

Analyser des données, comparer des résultats et identifier des écarts

Classer, organiser et traiter les informations nécessaires pour produire des documents

Elaborer et mettre en forme différents documents professionnels et outils de pilotage (planning, tableau de bord, de reporting, agenda, procédure...)

Gérer la mise à jour, la traçabilité et l'archivage des documents

Mettre à jour des bases de données sur les systèmes informatisés et outils de gestion de l'information en vigueur dans l'entreprise

Recueillir et diffuser des informations (courriers, courriels, téléphone...) utiles pour répondre/traiter les demandes internes et externes

Rendre compte d'une situation, du suivi de l'activité auprès de différents interlocuteurs

Sélectionner et utiliser les outils bureautiques appropriés pour produire et diffuser l'information



Vous souhaitez en savoir plus sur ce métier ?

Statistiques, offres d'emploi, témoignage... Rendez-vous sur [perspectives commerce !](#)

Données emploi : <https://www.perspectivescommerce.com/metier/fiche/174/donnees>

Formations et débouchés : <https://www.perspectivescommerce.com/metier/fiche/174/formations>

Offres d'emploi : <https://www.perspectivescommerce.com/metier/fiche/174/offres>