



# Responsable administration des ventes

TOUS SECTEURS

MARKETING-  
COMMERCIAL

## En quelques mots

Le Responsable Administration des ventes intervient dans tous les aspects organisationnels et administratifs des opérations de vente. Il tient à la fois un rôle d'acteur et de superviseur. De la prévision commerciale aux livraisons en passant par la gestion des commandes, c'est à lui d'assurer le bon fonctionnement du service administration des ventes.

## Autres appellations

*Responsable du service client, Responsable de gestion commerciale*



## Environnement de travail

Rigoureux et fiable, le responsable Administration des ventes doit disposer de qualités relationnelles et managériales indéniables pour encadrer des équipes parfois importantes. La dimension contrôle de gestion du poste implique que le responsable administration des ventes possède de bonnes notions de comptabilité et de finance. Son sens du compromis et de la négociation lui permet de concilier les exigences des uns avec les impératifs des autres et s'exprime aussi bien en interne vis-à-vis des différents services qu'en externe dans le cadre des relations clients et/ou fournisseurs.



## Comment accéder à ce métier ?

Il est possible d'accéder à ce métier avec un Bac+2/3. Un BTS ou BUT Commercial ou un diplôme délivré par une école de commerce sont également adaptés pour ce poste. Pour les plus qualifiés, une Master orienté en Comptabilité et Gestion convient également. Certains profils disposent d'un diplôme obtenu au sein d'écoles d'ingénieurs. Une expérience minimum de 3 à 5 ans dans le domaine de l'Administration des Ventes est requise.

## Perspectives professionnelles

Le responsable Administration des ventes peut, après plusieurs années d'expérience, évoluer vers l'emploi de responsable commercial.



## Ils parlent de leur métier

“ Avant tout, une très bonne connaissance de l'entreprise dans son ensemble est nécessaire, car l'administration des ventes est au carrefour de beaucoup de services. Je travaille étroitement avec la plupart des services : direction commerciale, finance, production, ordonnancement... je suis également en étroite collaboration avec la direction générale. Une expérience en commerce international est peut être utile pour exercer cette fonction afin de pouvoir accompagner l'entreprise à l'export. La fonction logistique de l'entreprise est d'ailleurs souvent rattachée à l'administration des ventes dans ce cas.

Mon parcours est assez classique, dans la mesure où après une formation en commerce international, une expérience professionnelle enrichissante, dans des secteurs d'activité très différents, m'a permis d'appréhender tous les rouages de l'entreprise.

”



# Responsable administration des ventes

---

## Connaissances

- Connaître le système de facturation
- Connaître la culture, les modes d'organisation et de fonctionnement de ses clients
- Savoir utiliser le CRM
- Connaître l'anglais
- Connaître les principes de base du droit commercial
- Connaître les exigences logistiques de l'entreprise (fréquence, volumes, lieux, contenants, emballages, modes d'appel...)
- Connaître son secteur d'activité (concurrence, tarifs, prospects, produits...)
- Connaître la culture, les modes d'organisation et de fonctionnement de ses clients
- Posséder une culture économique, financière et générale
- Connaître les règles de comptabilité et de finance
- Connaître les règles pratiques du droit social (contrats de travail, discipline, gestion des heures de délégation...)

## Compétences techniques

- Planifier et coordonner les activités liées à un projet (environnement, moyens, ressources...) avec différents acteurs
- Relancer les impayés
- Superviser la négociation des litiges (financier ou autre) dans l'intérêt du client et de l'entreprise
- Traiter les réclamations et contentieux
- Expliquer, argumenter, négocier professionnellement en anglais
- Orienter le choix de la solution de ses clients dans leur intérêt et dans l'intérêt de l'entreprise
- Hiérarchiser, prioriser les actions de son secteur en vue de la satisfaction client
- Gérer les relations avec les clients et les fournisseurs
- Informer les clients sur la disponibilité des produits et les délais de livraison
- Superviser la validation et l'enregistrement des commandes
- Contrôler le traitement des commandes des clients (respect des tarifs, des délais, de la qualité de service)
- S'assurer que les produits ou services demandés sont disponibles
- Participer à la planification industrielle et commerciale du site ou de l'entreprise
- S'assurer de l'application d'une politique tarifaire conforme à celle préconisée dans l'entreprise
- Réaliser le suivi et la mise en œuvre du budget ventes
- Établir les prévisions commerciales
- Concevoir un tableau de bord et des indicateurs de suivi commerciaux
- Analyser les résultats de vente par zone géographique, par marché et par client
- Favoriser l'émergence des propositions d'amélioration de la part des membres de l'équipe
- Assurer la cohésion de son équipe et son adhésion aux objectifs de sa direction ainsi qu'à la stratégie de l'entreprise
- Développer les compétences de son équipe, notamment au travers des entretiens professionnels et de progrès
- Assurer la formation et le développement des compétences de son équipe en fonction des objectifs individuels et collectifs



## Responsable administration des ventes

---

### Compétences comportementales

- S'adapter à une demande ou à une situation imprévisible et déstabilisante de la part d'un client
- Etre à l'écoute des besoins et des demandes du client tout en faisant preuve de diplomatie
- Représenter l'entreprise à l'extérieur auprès de l'environnement
- Etre attentif et repérer les possibilités d'amélioration continue
- Représenter l'entreprise à l'extérieur auprès de l'environnement
- Etre une force d'entraînement et de conviction vis-à-vis de l'ensemble des interlocuteurs de l'entreprise
- Faire adhérer les différents sites à un même projet
- Animer des équipes - projet inter sites ou avec différents partenaires externes
- Etre force d'aide à la décision ou à l'arbitrage pour son équipe
- Favoriser, au sein de l'équipe, un climat relationnel propice à l'atteinte des objectifs
- Adopter une attitude ferme et professionnelle dans la communication avec son interlocuteur