

Information extraite du site : ANPE.fr

<http://www.anpe.fr/informations/recherche/index.html> et dans Recherche d'informations sur les métiers, par mot clé, saisir Logistique

Répertoire Opérationnel des Métiers et des Emplois (ROME)

33115 Chef de service logistique commerciale

Définition de l'emploi/métier :

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. Recherche la concordance entre les impératifs commerciaux et les contraintes de la production (application des tarifs, délais, flux de production, remises, conditions de livraison, avoirs et litiges). Encadre une équipe d'assistants d'administration commerciale plus ou moins importante (vente par correspondance...).

Conditions générales d'exercice de l'emploi/métier :

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.

Formation et expérience :

Cet emploi/métier est généralement accessible par promotion interne à partir d'une expérience du commerce ou de la gestion, complétée par une formation continue de niveaux II ou I (Bac+2, diplômes des écoles supérieures de commerce ou de gestion).

Dans ce cas, une expérience commerciale dans le même type d'entreprise constitue un critère déterminant pour le recrutement.

Les compétences communes de l'emploi/métier

Présentation de l'emploi/métier

Compétences techniques de base :

- Gérer la logistique administrative des ventes (suivi et classement des dossiers, fichiers clients, facturation, statistiques de vente, prévisions de vente, budgets commerciaux, tableaux de bord).
- Veiller au respect des conditions de vente et au contrôle des devis (modalités de paiement, crédits documentaires...).
- Coordonner les actions et les relations entre les services de l'entreprise.
- Organiser les activités d'une équipe d'assistants administratifs dans le cadre des ventes.
- Résoudre les litiges simples ou particuliers à l'amiable ou jusqu'au précontentieux.
- Effectuer les relances de paiement auprès des clients.
- Informer les interlocuteurs extérieurs sur les conditions de vente.

Compétences associées :

- Connaître les règles comptables et juridiques applicables à l'administration des ventes.
- Adapter des outils informatiques (logiciels, matériels...) à l'administration des ventes.

- Maîtriser l'anglais commercial (rédaction de contrats, négociation par téléphone).
- Pratiquer les méthodes de gestion de la qualité.

Capacités liées à l'emploi :

* L'emploi/métier requiert d'être capable de :

- Anticiper les besoins et être à l'écoute des attentes des clients.
- Réagir rapidement aux problèmes posés par les clients.
- Organiser et répartir le travail d'une équipe de collaborateurs.
- Déléguer des activités.

Spécificités de l'emploi/métier

Activités spécifiques :

* Domaines d'application :

- Export (douanes, agents étrangers, clients étrangers).
- Achats, approvisionnements (prévisions de fabrication, prévisions de vente).
- Gestion des stocks de produits finis.
- Logistique (transports, expéditions).
- Vente directe.
- Crédit clientèle (crédit management).

* Types de produits :

- produits manufacturés.
- produits frais.
- services.

* Responsabilités exercées :

- Encadrement d'une équipe : employés, techniciens, agents de maîtrise, cadres.

Lieu d'exercice de l'activité :

* 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