

FICHE DESCRIPTIVE DE POSTE GESTIONNAIRE DE CLIENTELE

MISSIONS

Mission(s) générale(s) / finalité de l'emploi :

La Gestionnaire de clientèle assure au quotidien les relations à distance avec les clients. Elle apporte un appui opérationnel, commercial et administratif aux commerciaux et aux services internes. Elle gère toutes les opérations qui précèdent, accompagnent et suivent les ventes.

Description des activités significatives :

Support commercial :

- Sélectionner, monter et effectuer un suivi des appels d'offres
- Réceptionner les appels téléphoniques et renseigner les clients selon leur demande (suivi de commande, informations, ...)
- Enregistrer la commande, vérifier les conditions de réalisation (délais de livraison, mode de règlement, ...) et en informer le client et/ou le commercial
- Assurer le suivi des commandes clients (réception des plans signés, envoi des DOE, répondre à toutes les demandes des clients)

Suivi de chantier :

- Assurer la mise à jour du planning chantier
- Lancer des plans auprès du BE après validation des commerciaux ou des clients
- Assurer et fluidifier la liaison des intervenants (Responsables techniques, sous-traitants, sites de production ...)
- Transmettre les mises en service, les levées de réserve et la mise en facturation

Facturation/Recouvrement :

- Assurer la mise en facturation des dossiers à leur différentes étapes d'avancement
 - Assurer le recouvrement des créances en partenariat avec les commerciaux

Activités éventuelles (agences) :

- Assurer le bon fonctionnement de l'agence (traitement du courrier, prise de RDV médecine du travail, accueil des clients éventuels, commande de fournitures diverses)

Relations de travail :

- Direction
- RH
- Autres responsables région
- Commerciaux
- Comptabilité, facturation/recouvrement
- Responsables travaux
- Commerciaux
- Assistantes commerciales
- Production, bureau d'étude
- Clients, architectes ...

Niveau d'études/expériences professionnelles

- Bac Professionnel Assistant(e) de Gestion PME/PMI Minimum
- BTS : assistant de manager, assistant gestion PME-PMI
- Expérience professionnelle : de 2 ans minimum

Connaissances professionnelles requises :

- Bonnes connaissances de l'entreprise : activités, produits, type de clients, environnement concurrentiel
- Maîtrise des outils informatiques (Internet, messagerie électronique) et bureautiques (Word, Excel, PowerPoint)
- Bonne connaissance des logiciels de gestion commerciale : CRM et ERP

Savoir-être

- Organisation et rigueur
- Esprit d'équipe
- Capacités rédactionnelles
- Qualités relationnelles
- Proactivité, initiatives, agilité
- Sens de l'écoute et de la communication
- Capacité à prioriser

- Autonomie
- Capacité à travailler dans des délais contraints

Rattachement hiérarchique

- Responsable d'Agence Régionale

COTATION ET CLASSEMENT DE L'EMPLOI DE GESTIONNAIRE DE CLIENTELE

	JUNIOR	CONFIRME	EXPERT
Complexité de l'activité	3 Réalisation d'activités similaires, identification des anomalies, mise en oeuvre de modes opératoires répertoriés	3 Réalisation d'activités similaires, identification des anomalies, mise en oeuvre de modes opératoires répertoriés	4 Réalisation d'activités diversifiées, appréciation et traitement de difficultés variées, mise en oeuvre de modes opératoires répertoriés à adapter
Connaissance	3 L'emploi nécessite des connaissances professionnelles essentiellement pratiques	4 L'emploi nécessite des connaissances professionnelles théoriques et pratiques	4 L'emploi nécessite des connaissances professionnelles théoriques et pratiques
autonomie	3 L'emploi requiert de sélectionner des solutions identifiées sous contrôle fréquent	4 L'emploi requiert d'adapter des solutions identifiées sous contrôle ponctuel	5 L'emploi requiert de modifier des solutions partiellement identifiées avec validation à l'initiative d'un tiers
Contribution	3 L'emploi a un effet sur des emplois de nature différente au sein de l'équipe de travail	4 L'emploi implique des actions déterminantes produisant des effets sur différentes équipes de travail	4 L'emploi implique des actions déterminantes produisant des effets sur différentes équipes de travail
Encadrement-coopération	2 Partage d'expériences/ connaissances et/ou coopération régulière	3 Appui technique/ organisationnel individuel	3 Appui technique/ organisationnel individuel
Communication	3 L'emploi nécessite l'ajustement des réponses en fonction des interlocuteurs	3 L'emploi nécessite l'ajustement des réponses en fonction des interlocuteurs	4 L'emploi nécessite communication démonstrative, argumentation
Total des points	17	21	24
Classe d'emploi	4	5	6
Groupe d'emploi	B	C	C