

à Châteauneuf-le-Rouge, 35H00, CDI

Finalité de la fonction :

Le rôle du conseiller commercial est d'être le relais, le lien et le binôme sédentaire des chefs de secteur. Il gère le service client afin d'optimiser la satisfaction clientèle et de participer activement à l'atteinte des objectifs du chiffre d'affaires de l'entreprise. Sa mission principale est de prendre des commandes et de prendre en charge toutes les informations nécessaires. Il réceptionne toutes les réclamations des clients.

MISSIONS PRINCIPALES

- Traiter les appels entrants et sortants, et gérer la fonction standard de l'entreprise
- Traiter les Fax et les e-mails de commandes et les litiges/SAV
- Prendre les commandes par téléphone, saisir les commandes, s'assurer de la disponibilité réelle des produits, informer et arrêter les prix de vente en ayant vérifié au préalable le taux de marge
- Gérer les litiges et les retours de marchandise : vérifier les données et les informations les concernant, émettre les documents nécessaires, transmettre au service logistique et au service comptabilité.
- Gérer et mettre à jour quotidiennement les plannings d'appels, suivre les clients, et les commandes de dépannage.
- Assurer les remplacements (du binôme chef de secteur)
- Effectuer les tâches par ordre de priorité par rapport aux limites horaires de traitement des commandes, des ruptures et des reliquats
- Points binôme hebdomadaire
- Mise en avant des produits : déstockage, opération télévente, mensuel...
- Création des comptes clients
- Saisie des commandes Mallard et Matfer
- Classement des factures et des avoirs
- Tournée accompagnement CS

Liste non exhaustive et non limitative

COMPETENCES REQUISES

➤ **Savoir faire**

- Techniques commerciales
- Techniques de télévente
- Un excellent relationnel et une bonne élocution
- Esprit d'équipe et positif
- Savoir récolter les informations transmises par le client et les partager
- Rigueur, organisation, méthode et écoute
- Maîtrise des outils informatiques (word, excel, outlook...)
- Utilisation d'une boîte mail
- Sensibilisation à la sécurité des aliments en cohérence avec les besoins de l'entreprise
- Sensibilisation à la fraude alimentaire et Food Defense

➤ **Savoir être**

- Avoir le sens du service client et une aisance relationnelle
- Être organisé
- Savoir gérer son temps
- Être attentif et consciencieux
- Persévérance et ténacité
- Résistance au stress
- Rigueur
- Dynamisme
- Autonomie