**VENTE ET SUIVI DES OPÉRATIONS COMMERCIALES**

**Responsable Administration des Ventes**

Chief Investment Officer

**Missions**

Le/la Responsable Administration des Ventes supervise l'ensemble des processus liés à la gestion commerciale et au pilotage du chiffre d’affaires réalisé par les commerciaux, les commandes et les ventes. Il/elle assure la coordination entre les services "commercial, logistique et financier" pour mesurer l’atteinte des objectifs commerciaux fixés par la direction. En plus des missions de gestion commerciale, il/elle assure le suivi de potentiels projets informatique ayant attrait à l’activité de l’équipe, Il/elle suit les indicateurs de performance et optimise les flux administratifs et financiers afin de maximiser l'efficacité opérationnelle.

**Autres appellations**

Responsable ADV

**Segments d'activités**

* Agences conseil en communication
* Agences média
* Régies communication extérieure
* Régies publicitaires

**Spécificités**

Métier en transformation

**Principales activités**

* Analyser les performances commerciales et financières des équipes : Exploiter des tableaux de bord pour suivre l'efficacité des contrats signés ou en option, sortir des stats intermédiaires de réalisation du chiffre d’affaires, détecter les écarts éventuels et proposer des ajustements pour optimiser la rentabilité.
* Effectuer la contractualisation des accords commerciaux : Assurer la saisie, la validation et le suivi des contrats publicitaires, en garantissant l'exactitude des informations et le respect des conditions commerciales convenues.
* Contrôler la cohérence des données commerciales entre les systèmes de vente, de programmation, de facturation et de suivi du chiffre d’affaires via des outils de restitution de données, des tableaux Excel…
* Superviser la facturation et les paiements : Veiller à l'émission des factures, contrôler les règlements et gérer les relances en cas d'impayés, en lien avec les équipes comptables.
* Travailler en coordination avec les équipes en charge de la production et la logistique : Collaborer avec les équipes internes pour garantir le respect des délais de production et de diffusion des campagnes, conformément aux engagements contractuels.
* Suivre la relation client : Élaborer et communiquer les bilans financiers, le calcul de rentabilité, le calcul de gracieux. Consolider les résultats des campagnes publicitaires et transmettre des analyses détaillées aux équipes internes et aux clients. Gérer les litiges liés à l’activité commerciale en relation avec les clients et les services concernés à l’interne.
* Assurer le suivi de projets informatiques éventuels en lien avec l’activité de l’ADV
* Encadrer et former l'équipe Administration des ventes : Accompagner les collaborateurs dans la gestion des opérations administratives et commerciales, en favorisant un haut niveau de satisfaction client.

**Compétences clés requises**

* Manager et organiser une équipe
	+ Gérer les flux administratifs et commerciaux et les équipes qui s'en occupent
	+ Former les équipes commerciales à la bonne utilisation des outils ERP et CRM mobilisés
	+ S'assurer de la bonne exploitation par les équipes qui lui sont rattachées des outils ERP et CRM pour sécuriser la satisfaction client
	+ Former et encadrer l'équipe ADV dans un esprit de satisfaction client.
* Superviser une campagne de communication
	+ Assurer la remontée d'informations auprès des clients selon les termes contractuels négociés
	+ Assurer le suivi administratif et financier des campagnes de communication en collaboration avec les équipes commerciales, afin de garantir la facturation, la conformité des données de diffusion et l’analyse du chiffre d’affaires généré.
	+ S'assurer de la facturation des prestations vendues selon les termes contractuels négociés, en lien avec les équipes commerciales
	+ Répondre aux réclamations clients ou les rediriger vers les équipes commerciales
* Piloter un projet

**Autres compétences**

**Savoirs**

* Management opérationnel
* Gestion commerciale
* Relation clients
* Gestion budgétaire
* Analyse de performance
* Langues étrangères (anglais notamment)
* Exploitation des outils de CRM
* Outils de gestion de campagnes publicitaires
* Administration des ventes

**Savoir-être**

* Travailler en équipe
* Respecter ses engagements, assumer ses responsabilités
* Faire preuve de leadership
* Organiser son travail selon les priorités et les objectifs
* Faire preuve d'autonomie
* Faire preuve de rigueur et de précision
* Faire preuve de réactivité
* Avoir le sens du service

**Tendances d'évolution du métier**

Le rôle évolue avec l'intégration croissante de solutions ERP et CRM, exigeant une meilleure maîtrise des outils numériques et une adaptabilité face à des environnements commerciaux en rapide transformation. Par ailleurs, la personnalisation croissante et la multiplication des offres de services amène à une complexification du suivi opérationnel.

**Environnement de travail et interlocuteurs**

**En interne**

* Directeur/trice Commercial(e)
* Chef de projet
* Directeur/trice de Clientèle
* Chef de Fabrication
* Responsable de production
* Responsable logistique
* Direction Générale

**En externe**

* Clients
* Prestataires

**Profil souhaité**

**Formations recommandées**

Bac+5 en gestion, commerce ou administration

**Expériences recommandées**

Expérience significative (10 ans) en administration des ventes ou gestion commerciale