



DESCRIPTIF EMPLOI

Service:
SERVICE APRES-
VENTE

ASSISTANT SERVICE CLIENTELE

Page: 1

RAISON D'ETRE DE LA FONCTION - FINALITE

Au sein du service après vente, il réalise l'ensemble des fonctions ADV du service.

COMPETENCES REQUISES

- **Savoir théorique**

Formation mécanique générale ou électrotechnique ou commerce niveau BAC +2 ou une expérience significative au sein de l'entreprise.

- **Savoir faire**

- Connaissance des incoterms
- Connaissance impérative d'une langue étrangère
- Connaissance d'un ERP

- **Savoir-faire relationnel**

- savoir travailler en équipe
- savoir être à l'écoute du client
- savoir communiquer

L'assistant service clientèle est sous la responsabilité du Responsable Pièces Détachées

- **Missions – activités**

- Réceptionner l'ensemble des appels des deux hotlines et les dispatcher sur les personnes compétentes
- Communiquer la référence d'une pièce détachée, son prix et sa disponibilité.
- Etablir les offres de prix de pièces détachées.
- Traiter les commandes reçues de la saisie à la facturation en tenant compte des informations issues de la fiche client (solvabilité, incoterm, etc...)
- Choisir le transport approprié en tenant compte des données clients et économiques.
- Traiter les manquants de façon quotidienne.
- Etablir les bons de retours de pièces détachées et gérer leur traitement
- Gérer les demandes issues du service préparation intervention (expédition urgente, expédition de matériel et retour).
- Produire l'ensemble des documents nécessaires à l'exportation comme l'importation (retour client)
- Traiter les différentes tâches administratives du SAV.
- Informer sa hiérarchie des points en décalage par rapport aux objectifs du service (délai, prix, surconsommation ...)

- **Responsabilité hiérarchique/ de projets d'animation**

Il n'a pas de responsabilité hiérarchique

- **Relation de travail internes / externes**

Il est en contact :

Interne : avec le service achat, la production, le service comptabilité et le service commercial

Externe : avec nos clients.