

Métier

SUPERVISEUR ADMINISTRATION DES VENTES

Évolutions possibles

Au sein du métier

- [SUPERVISEUR ACC III.3 \(H/F\)](#)

A compétences proches

- [ACHETEUR](#)
- [RESPONSABLE ACHATS](#)
- [RESPONSABLE ADMINISTRATION DES VENTES](#)
- [RESPONSABLE COMMERCIAL](#)
- [CHARGE D'ORGANISATION ET PROCESS](#)
- [ENCADRANT DE PRODUCTION TRAITEMENT](#)

Vers une nouvelle orientation

- [MANAGER ESPACE DE VENTE](#)
- [MANAGER EXPLOITATION](#)
- [GESTIONNAIRE MIDDLE OFFICE](#)
- [MANAGER RELATION CLIENT BANCAIRE](#)

Raisons d'être

Assurer l'efficacité du processus de facturation, de gestion client et/ou de recouvrement, pour contribuer à la performance de son entité et à la satisfaction des exigences clients.

Missions

COORDONNER L'ACTIVITÉ ADV:

- Définir les procédures de fonctionnement en coordination avec les services concernés
- Planifier l'activité du service en organisant la répartition de la charge de travail au sein de l'équipe
- Mettre en place le reporting afin d'assurer la réalisation des actions et des objectifs de l'équipe
- Assurer l'animation de l'équipe (communication des résultats, évaluations, développement de formations, etc.)

ASSURER LE SUIVI ET LA GESTION DES OPÉRATIONS:

- Analyser les indicateurs de performance et réaliser le reporting pour le compte de son responsable
- Détecter les dysfonctionnements, alerter son responsable et mettre en oeuvre les actions correctrices
- Gérer la facturation et le recouvrement des clients multi-sites en lien avec ses homologues
- Garantir la rapidité et la conformité des opérations de traitement des réclamations clients

GÉRER LES LITIGES ET LES RÉCLAMATIONS:

- Superviser ou gérer les dossiers litigieux et les réclamations complexes et/ou sensibles
- Assurer l'interface avec les mandataires judiciaires et les tribunaux de commerce
- Contrôler la qualité des procédures contentieuses engagées

GARANTIR LA QUALITÉ ET LA CONFORMITÉ DU SERVICE:

- Transférer son expertise et jouer un rôle de référent (pilotage de process, traitement de dossiers complexes, etc.)
- Assurer le respect des règles et procédures de contractualisation et de facturation
- Veiller à la mise à jour de la documentation et des procédures de référence

Facteurs d'évolution du métier

Externes :

- Utilisation des nouvelles technologies bureautiques et de communication
- Collaboration accentuée avec les équipes commerciales

Famille

Filière

Répartition des effectifs

- Bgpn numerique
- ☐ Services-Courrier-Colis

Effectif du métier

De 1 à 9