

Poste
Chargé de Commandes Clients

Poste occupé par

PRESENTATION du poste

Intitulé de poste	Chargé de Commandes Clients
Positionnement dans la structure	Service technico-commercial - Flux Ensembles
Positionnement dans l'organigramme En amont En aval	Coordinateur Technique Opérationnel
Qualification du poste	Employé
Localisation	Basé à Chemillé

ARCHITECTURE du poste

Finalité du poste	<p>Il gère la mise au point technique et l'enregistrement des commandes des produits de la gamme des Ensembles. Il assure la relation Clients pour les commandes en cours en lien avec le CTO</p>
Mission Commande	<ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> Recevoir les commandes clients par mail ou en provenance du service ADV (produits et caractéristiques, quantités, choix du mode de transport, coût du transport pour la commande, délai de livraison, adresse de livraison et de facturation...). <input type="checkbox"/> Vérifier la cohérence entre le devis validé par le client et sa demande initiale <input type="checkbox"/> Vérifier si la commande du client est conforme au devis : <ul style="list-style-type: none"> - Valider la commande non modifiée ou modifiée (si pas changement de prix) - Renvoyer le bon de commande modifié au service devis (si changement de prix) <input type="checkbox"/> Vérifier que les délais sont en phase avec la pré-planification des commandes. <input type="checkbox"/> Traiter et analyser la « faisabilité » et la possibilité d'exploitation des gabarits transmis par les clients. Au besoin, prendre contact avec ces clients pour mise au point technique. <input type="checkbox"/> Pré-saisir la commande dans Précix. <input type="checkbox"/> Transmettre dossier à l'assistante commerciale pour contrôle SFAC. <input type="checkbox"/> Intégrer les commandes dans le Plan Directeur de Production (planification à la semaine) en tenant compte de l'adéquation entre les attentes client et les capacités de Tellier. <input type="checkbox"/> Effectuer une revue de conception. <input type="checkbox"/> Transmettre le dossier au coordinateur technique Opérationnel pour BE et planification définitive. <input type="checkbox"/> Editer et envoyer les confirmations de commande (plans et délai). <input type="checkbox"/> Enregistrer la commande définitive dans Précix (après validation des plans par le client). <input type="checkbox"/> Changer le délai si nécessité de décalage du délai en raison d'une validation du client hors délai de 48 heures. Renvoyer l'ARC définitif si modification de commande. <input type="checkbox"/> Transmettre le dossier au coordinateur technique opérationnel <p>Parallèlement,</p> <ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> A la demande du coordinateur technique, effectuer les éventuelles modifications de commande après la confirmation de commande par le client. <input type="checkbox"/> Informer en interne le BE (+CTO) si modification de commande après la confirmation de commande par le client
Mission Relation clients	<ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> Téléphoner au client pour précisions sur la commande si besoin (devis avec gabarit,...). <input type="checkbox"/> Relancer par mail ou tél si pas de retour de commande validée du client dans les 48h. <input type="checkbox"/> Fournir les réponses aux questions formulées par les clients lors de la mise au point de la commande. <input type="checkbox"/> Transmettre les DOE aux clients en cas de demande.
Mission Assistance CTO	<ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> Réceptionner (tél ou mail) les demandes clients concernant leurs commandes en cours <input type="checkbox"/> Etre l'interface entre le CTO et le client pour apporter les réponses aux questions et aux problématiques posées. <input type="checkbox"/> Réceptionner les appels clients relatifs au suivi des commandes. Prévenir les clients d'un éventuel retard (Tél et/ou mail) et recherche de solutions pour le client en lien avec le CTO.

Gérer et traiter les demandes de SAV après analyse par la direction commerciale.

CONTEXTE D'EXERCICE du poste

Champ des Relations & nature des liens Interne Externe	<input type="checkbox"/> Coordinateur technique opérationnel (transmission de la commande validée, gestion des demandes clients sur commandes en cours) <input type="checkbox"/> BE (plans). <input type="checkbox"/> Service ADV Diffus : réception des dossiers de commandes clients <input type="checkbox"/> Technico-commercial Saturne (coordination commandes mixtes Ensembles - Saturne). <input type="checkbox"/> Assistante commerciale (demande SFAC). <input type="checkbox"/> Clients/prospects (mise au point des commandes). <input type="checkbox"/> Menuisiers, poseurs, dirigeants, acheteurs.
Champ d'autonomie Responsabilités spécifiques	<input type="checkbox"/> Coordonner les commandes mixtes.
Moyens alloués	<input type="checkbox"/> PRECIX, EXCEL, AUTOCAD
Champ de technicité	
Difficultés - contraintes spécifiques	<input type="checkbox"/> Aucun
Quotité de travail (%)	<input type="checkbox"/>
Opportunités/Intérêt professionnels du poste (relations avec l'extérieur, transversalité, langues étrangères, utilisation N.T,...)	<input type="checkbox"/> Relations internes et externes
Evolutions envisageables (conditions d'accessibilité : formation, ...)	
Rémunération et avantages associés (fixe, variable indiv/collectif, avantages en nature/sociaux, ...)	

EXIGENCES du poste

Ressources nécessaires	
Savoir (connaissances théoriques, ...)	<input type="checkbox"/> Connaître le processus industriel de menuiserie aluminium. <input type="checkbox"/> Connaître les termes techniques liés la menuiserie aluminium et à la pose. <input type="checkbox"/> Connaître la liste des tarifs et références <input type="checkbox"/> ERP Précix. <input type="checkbox"/> Autocad
Savoir-faire (compétences techniques, méthodologiques)	<input type="checkbox"/> Maîtriser ERP Précix. <input type="checkbox"/> Maîtriser le logiciel de dessin Autocad <input type="checkbox"/> Techniques de questionnement client. <input type="checkbox"/> Respect délai.
Savoir-être (comportements professionnels &, qualités, ...)	<input type="checkbox"/> Relationnel client. <input type="checkbox"/> Compréhension du besoin. <input type="checkbox"/> A l'écoute des clients. <input type="checkbox"/> Proactif dans la recherche d'informations. <input type="checkbox"/> Rigoureux et précis. <input type="checkbox"/> Ponctuel.
Qualités distinctives	

EVALUATION de la tenue du poste

Critères d'efficience	<input type="checkbox"/> Confirmation de la commande : 24h max. après réception de la commande client. <input type="checkbox"/> Conformité commande.
Mode d'évaluation	<input type="checkbox"/> Entretien annuel d'évolution.