

**Appellations (Métiers courants)**

- Assistant / Assistante administration des ventes export
- Assistant / Assistante import-export
- Assistant administratif et commercial / Assistante administrative et commerciale
- Assistant / Assistante commerce international
- Assistant / Assistante service clients

**Définition**

Réalise le traitement commercial et administratif des commandes des clients dans un objectif de qualité (service, coût, délai, ...).

Communique à la clientèle des informations techniques sur les produits/services de l'entreprise.

Peut prospecter la clientèle et vendre des produits/services.

**Accès à l'emploi métier**

*Remarque ADEM : Les informations décrites dans cette rubrique ne sont pas applicables au Luxembourg*

Cet emploi/métier est accessible avec un diplôme de niveau Bac (professionnel, technologique, ...) à Bac+2 (BTS, DUT, ...) en commerce, vente, négociation commerciale, relations client, secrétariat, ...

La pratique d'une langue étrangère, en particulier l'anglais, peut être demandée.

**Conditions d'exercice de l'activité**

L'activité de cet emploi/métier s'exerce au sein d'entreprises commerciales, industrielles ou de sociétés de services en relation avec différents services (production, logistique, comptabilité, juridique, ...) et en contact avec la clientèle.

**Activités et compétences de base**

Activités	Compétences
<ul style="list-style-type: none"><li>■ Réceptionner les appels téléphoniques et renseigner les clients selon leur demande (suivi de commande, informations, ...)</li><li>■ Réaliser l'étude technique et commerciale de la demande du client (délai de fabrication, disponibilité des produits, coût, ...)</li><li>■ Etablir les devis et transmettre les données sur les modalités techniques et commerciales (planning, prix, paiement, ...) aux clients, commerciaux terrain, ...</li><li>■ Enregistrer la commande, vérifier les conditions de réalisation (délais de livraison, mode de conditionnement, ...) et en informer le client ou le commercial</li><li>■ Suivre les éléments de paiement des commandes (règlement, facturation, ...) ou transmettre au service concerné (comptable, contentieux, ...)</li><li>■ Effectuer le suivi de la clientèle ou de fournisseurs et proposer des solutions en cas de dysfonctionnements (livraison, garantie, règlement, ...)</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>■ Droit commercial</li><li>■ Eléments de base en gestion comptable et administrative</li><li>■ Organisation de la chaîne logistique</li><li>■ Procédures de traitement de Service Après Vente -SAV-</li><li>■ Normes rédactionnelles</li><li>■ Techniques commerciales</li><li>■ E-procurement - Gestion électronique des achats</li></ul>

## Activités et compétences de base

Activités	Compétences
	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Utilisation d'outils bureautiques (traitement de texte, tableur,...)</li> </ul>

## Activités et compétences spécifiques

Activités	Compétences
Intervenir auprès d'une clientèle de : <ul style="list-style-type: none"> <li>■ Collectivités/Administration</li> <li>■ Comités d'entreprises</li> <li>■ Entreprises</li> <li>■ Grande distribution</li> <li>■ Grands comptes</li> <li>■ Groupes, Grandes entreprises</li> <li>■ Petites et Moyennes Entreprises -PME/PMI-</li> <li>■ Revendeurs</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Typologie des clients/consommateurs</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Réaliser des opérations administratives ou commerciales à l'international</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Techniques d'import/export</li> <li>■ Réglementation du transport de marchandises</li> <li>■ Réglementation des douanes</li> <li>■ Pratique de l'anglais technique</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Développer un portefeuille de clients/prospects</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Techniques de prospection commerciale</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Négocier avec le client les modalités du contrat de vente</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Techniques de vente</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Effectuer les opérations de suivi (informations commerciales, ...) du site Internet de l'entreprise</li> </ul>	

## Environnements de travail

Structures	Secteurs	Conditions
<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Entreprise commerciale</li> <li>■ Entreprise industrielle</li> <li>■ Société de services</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Aéronautique, spatial</li> <li>■ Agriculture</li> <li>■ Alimentaire</li> <li>■ Armement</li> <li>■ Automobile</li> <li>■ Bâtiment et Travaux Publics -BTP-</li> <li>■ Bois, ameublement</li> <li>■ Chimie</li> <li>■ Chimie fine</li> <li>■ Combustibles</li> <li>■ Commerce/vente</li> <li>■ Electricité</li> <li>■ Electroménager</li> <li>■ Electronique</li> <li>■ Energie, nucléaire, fluide</li> <li>■ Ferroviaire</li> <li>■ Hôtellerie</li> <li>■ Habillement, cuir, textile</li> <li>■ Industrie cosmétique</li> </ul>	

## Environnements de travail

Structures	Secteurs	Conditions
	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Industrie du papier, carton</li> <li>■ Industrie graphique</li> <li>■ Information et communication</li> <li>■ Informatique et télécommunications</li> <li>■ Mécanique, travail des métaux</li> <li>■ Métallurgie, sidérurgie</li> <li>■ Machinisme</li> <li>■ Nautisme</li> <li>■ Optique, optronique</li> <li>■ Pétrochimie</li> <li>■ Parachimie</li> <li>■ Plasturgie, caoutchouc, composites</li> <li>■ Restauration</li> <li>■ Sécurité, hygiène, environnement</li> <li>■ Services</li> <li>■ Sport et loisirs</li> <li>■ Tourisme</li> <li>■ Transport/logistique</li> <li>■ Verre, matériaux de construction</li> </ul>	

## D1401 - Assistanat commercial

### Mobilité professionnelle

#### Emplois proches

Depuis	Vers
■ Toutes les appellations	■ C1201 - Accueil et services bancaires
■ Toutes les appellations	■ D1213 - Vente en gros de matériel et équipement
■ Toutes les appellations	■ D1402 - Relation commerciale grands comptes et entreprises
■ Toutes les appellations	■ D1404 - Relation commerciale en vente de véhicules
■ Toutes les appellations	■ D1408 - Téléconseil et télévente
■ Toutes les appellations	■ M1605 - Assistanat technique et administratif
■ Toutes les appellations	■ M1607 - Secrétariat

#### Emplois envisageables si évolution

Depuis	Vers
■ Toutes les appellations	■ C1102 - Conseil clientèle en assurances
■ Toutes les appellations	■ C1206 - Gestion de clientèle bancaire
■ Toutes les appellations	■ D1407 - Relation technico-commerciale
■ Toutes les appellations	■ K2111 - Formation professionnelle (Formateur / Formatrice secrétariat assistanat)
■ Toutes les appellations	■ M1704 - Management relation clientèle
■ Toutes les appellations	■ N1303 - Intervention technique d'exploitation logistique