

Responsable ADV (H/F)

Présentation de la maison DEGRENNÉ

Attachée à répondre à toutes les envies et à toutes les occasions, la maison DEGRENNÉ imagine de nouvelles gammes couvrant l'ensemble des arts de la table (couverts, vaisselle, verrerie), la préparation culinaire, le cadeau et la décoration. Fière d'être reconnue Entreprise du Patrimoine Vivant, La Maison DEGRENNÉ incarne le renouveau de l'Art de Vivre à la française.

Description du poste

Vos principales missions seront de :

- S'assurer du bon traitement des commandes clients, depuis la création du compte jusqu'à la livraison et le traitement des éventuels litiges, dans le respect des procédures internes.
- Être le représentant du client auprès des différents services internes afin de répondre au mieux à sa demande, notamment en termes de délai et de qualité de service.
- Mettre en place ou mettre à jour les procédures internes et s'assurer de leur bonne application
- Encadrer l'équipe ADV : mise en place d'indicateurs de performance et d'activité. S'assurer de l'utilisation optimale des outils (principalement l'ERP, mais aussi Excel et Outlook).
- Superviser la gestion des commandes en trouvant les solutions aux différentes problématiques avec les services internes (approvisionnement, entrepôt, commerciaux, comptabilité,...) mais également avec les prestataires externes (transporteurs, administrations,...)
- S'assurer que les comptes clients sont bien renseignés et que les factures sont conformes.
- Gérer la gestion des litiges et toute réclamation et travailler sur des solutions d'amélioration continue
- Gérer la prospection et le développement de nouveaux clients et de nouveaux marchés, tant en France qu'à l'export. Cela implique la recherche de nouvelles opportunités commerciales, l'identification des besoins des clients potentiels et la présentation de l'entreprise et de ses produits ou services.

Profil recherché

Vous êtes diplômé(e) d'un Bac+5 orienté relations clients et vous justifiez d'une expérience minimum de 5 ans sur un poste similaire.

Vous êtes bilingue français anglais (minimum C1).

Votre connaissance des réglementations douanières et juridiques spécifiques à chaque pays est essentielle afin de s'assurer que tous les documents et processus nécessaires sont respectés. La maîtrise des incoterms est indispensable pour bien gérer les contrats commerciaux et les expéditions internationales.

Vous maîtrisez le pack office, des logiciels de gestion commerciale (CRM) et de suivi de commandes (D365/Dynamics AX 2009, AS400...).

Doté(e) d'un fort leadership, vos qualités relationnelles, votre sens du service et de la satisfaction client et votre rigueur et capacité d'adaptation seront un véritable atout pour réussir sur ce poste.

Ce que nous proposons

Rémunération en fonction du profil (entre 38 et 42 K€)

Rémunération variable sur objectifs

Un Plan Epargne Retraite Collectif

Des réductions exclusives sur nos produits