



# Administrateur- Administratrice des ventes

Cette fiche métier présente un large éventail des missions susceptibles d'être exercées par le titulaire du poste, ainsi que les compétences associées dans les entreprises des commerces de gros (CCN 3044). Elle est réservée à un usage d'information sur le métier et ne peut en aucun cas être utilisée comme fiche emploi repère dans le cadre de la classification de la branche.



Édition  
2025

OBSERVATOIRE  
**AKTO**



## Informations générales

### Finalité du métier :

L'administrateur(trice) des ventes gère le traitement des commandes clients, en assurant leur suivi depuis l'enregistrement jusqu'à la livraison. Il / elle veille au bon déroulement des processus internes et garantit la conformité des opérations commerciales.

### Il / elle est chargé(e) de / d' :

- Superviser le cycle de vente en coordonnant l'enregistrement, la gestion et le suivi des commandes jusqu'à leur livraison
- Assurer la gestion administrative des ventes en pilotant la facturation, les paiements et les procédures internes associées
- Coordonner les interactions entre clients, production et logistique pour garantir la disponibilité des produits et résoudre les éventuels incidents



### Branche :

Commerces de gros



### Domaine professionnel :

Commercialisation - Vente



### Autres appellations :

- Assistant(e) en administration des ventes
- Responsable administration commerciale
- Gestionnaire administration des ventes



### Correspondances ROME :

- M1701 – Administration des ventes

## Relation(s) hiérarchique(s)

Il/elle travaille en équipe (fixes, tournantes), dans certains cas en télétravail, sous la responsabilité du directeur commercial

## Activités

- Organiser son activité et hiérarchiser ses tâches au quotidien
- Accueillir et conseiller un client à distance sur ses commandes en cours
- Assurer le suivi des stocks, des commandes et des livraisons
- Traiter les réclamations des clients dans le respect de la relation commerciale
- Transmettre les informations relatives au suivi commercial aux différents services de l'entreprise

# Compétences associées aux activités

## Organiser son activité et hiérarchiser ses tâches au quotidien

- Aménager efficacement son poste de travail en veillant à l'accessibilité des informations
- Organiser ses activités sur la journée et la semaine en tenant compte des périodes creuses et du plan d'action défini pour le service Administration des Ventes
- Optimiser l'organisation de son travail en alternant des activités téléphoniques et les activités associées dans le respect des priorités et des règles en vigueur dans l'entreprise
- Identifier et transmettre aux interlocuteurs concernés les informations permettant de faciliter la relation client
- Collecter et prendre en compte l'ensemble des informations utiles à la relation client

## Accueillir et conseiller un client par téléphone sur ses commandes en cours

- Établir un contact et un climat de confiance avec un client
- Analyser les besoins d'un client par un questionnement adapté, une écoute active et une reformulation pertinente
- Mettre en œuvre les bonnes pratiques de communication par téléphone
- Exploiter les fonctionnalités de l'outil de gestion de l'information en vigueur dans l'entreprise simultanément à la conduite d'un entretien téléphonique

## Assurer le suivi des stocks, des commandes et des livraisons

- Enregistrer et mettre à jour les commandes passées par la force de vente et/ou par les clients
- Contrôler la conformité des commandes passées au regard des accords commerciaux (cahiers des charges des clients, unités de commercialisation, conditions de livraison, ...)
- Exploiter les outils de suivi des commandes et des livraisons et identifier les difficultés susceptibles d'advenir
- Suivre l'évolution des stocks en tenant compte des opérations commerciales en cours
- Identifier les risques de surstock ou de rupture
- Etablir, imprimer et archiver des documents commerciaux et comptables (tarifs, publicités, bons de commandes, bons de livraisons, factures, devis, avoirs, ...)

## Traiter les réclamations des clients dans le respect de la relation commerciale

- Recevoir et examiner une réclamation
- Identifier les raisons d'un mécontentement, d'une réclamation ou d'un litige et les qualifier
- Identifier les solutions possibles pour traiter la réclamation ou le litige
- Apporter une réponse adaptée à la situation dans le respect des procédures et de l'organisation en vigueur dans l'entreprise

## Transmettre les informations relatives au suivi commercial aux différents services de l'entreprise

- Identifier, enregistrer et mettre à jour les informations clés sur les clients et les produits en utilisant l'outil de gestion de l'information en vigueur dans l'entreprise
- Renseigner les tableaux de suivi de son activité
- Transmettre aux commerciaux et à la direction des informations permettant d'adapter les décisions et actions marketing et commerciales
- Alerter les interlocuteurs compétents sur les risques de surstocks et de ruptures



## Prérequis

- Métier accessible sans expérience professionnelle mais une certification de niveau 4 est fortement recommandée (Bac, titre professionnel...) dans le secteur commercial, financier ou comptable.
- La pratique d'une langue étrangère, en particulier l'anglais, peut être exigée.

## Voies d'accès au métier par la certification

Exemples de certifications d'accès au métier appréciées par les entreprises:

- BAC PRO Commerce / Vente Négociation Prospection Suivi de Clientèle (Niveau 4)
- Bac pro Technicien conseil vente en alimentation option produits alimentaires (niveau 4)
- Bac Pro Commerce (niveau 4)

## Domaines de compétences

### Savoirs / Connaissances

- Connaissances en comptabilité et en finance
- Outils informatiques (logiciels SAP/SAGE..., tableur, traitement de texte) et téléphoniques
- Techniques rédactionnelles de vente
- Techniques de communication orales, écrites et numériques
- Connaissances de gestion de stocks
- Connaissance des produits
- Connaissance du traitement d'un Service Après Vente
- Capacités d'organisation

### Savoir-faire / Compétences opérationnelles

- Hiérarchisation de ses tâches au quotidien
- Analyse de besoins de clients par un questionnement adapté
- Reformulation pertinente
- Contrôle de la faisabilité et de la conformité d'une commande
- Enregistrement et mise à jour des commandes
- Traitement des documents commerciaux et comptables (tarifs, bons de livraisons, factures...)
- Ecoute d'une réclamation
- Identification des solutions possibles pour traiter la réclamation
- Appréciation de l'évolution des stocks

## Savoir-être / Compétences comportementales

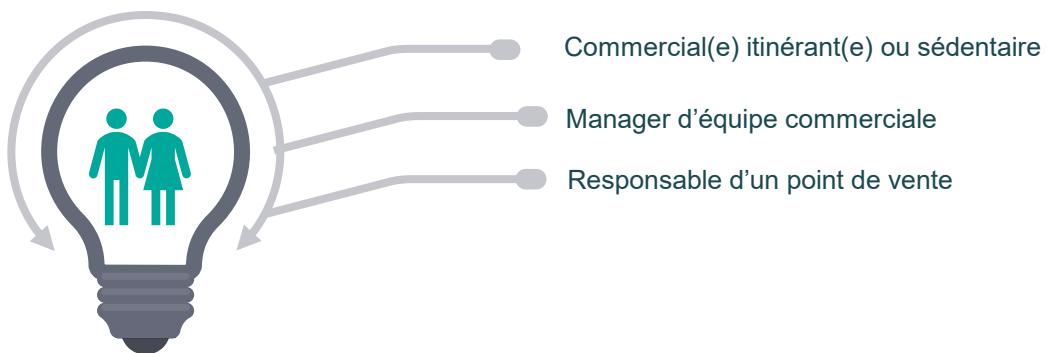
- Persévérance
- Organisation
- Sens du service-client
- Sens commercial
- Esprit d'équipe
- Rigueur
- Autonomie
- Gestion du stress
- Réactivité
- Réaction adaptée en cas d'imprévu
- Persuasion
- Proactivité

## Conditions d'exercice du métier

- Il/elle travaille la plupart du temps sur ordinateur, dans un bureau ou à domicile.
- Interactions avec différents interlocuteurs internes (service commercial, communication, direction générale, service informatique).

## Possibilités d'évolutions professionnelles

- Évolution possible vers différents métiers de commercialisation selon l'expérience acquise : Commercial(e) itinérant ou sédentaire puis Manager d'équipe commerciale, Responsable d'un point de vente



# Évolutions prospectives

## Chiffres clés

### Profils des Employés qualifiés des services commerciaux correspondant au métier d'assistant(e)commercial(e) et ADV<sup>(1)</sup>

Salariés



~ 22 140

Part des salariées femmes



69%

Moins de 20 ans : 1,4%



60 ans et plus : 2,7%

### Evolution du métier d'Administrateur(trice) des ventes



#### Métier fragilisé

lié à l'automatisation des tâches administratives, évolution vers des métiers commerciaux

(1) Données Insee - Base Tous Salariés 2023  
PCS - Employés qualifiés des services commerciaux des entreprises

## Principaux facteurs d'évolution et impacts sur les métiers



### TRANSITION NUMÉRIQUE

- Automatisation croissante des tâches ADV grâce aux outils digitaux (ERP, CRM, plateformes de gestion), réduisant la saisie manuelle au profit du suivi et de la validation des données.
- Évolution du rôle ADV vers une gestion plus stratégique des informations clients et une meilleure réactivité dans le traitement des commandes.



### TRANSITION ÉCONOMIQUE

- Complexification des contrats et des processus de facturation, nécessitant une maîtrise plus fine des règles commerciales et réglementaires.
- Volatilité des coûts (transport, logistique), exigeant une agilité accrue dans le suivi des commandes et la gestion des délais.



### TRANSITION SOCIALE

- Élargissement du périmètre des équipes ADV, qui intègrent de plus en plus une dimension commerciale avec la proposition d'offres additionnelles, complémentaires ou de substitution aux clients.
- Montée en compétences sur des missions élargies incluant l'analyse de données commerciales et le pilotage d'indicateurs de performance.