



FICHE DE POSTE

ASSISTANT (E) COMMERCIAL ET ADMINISTRATIF H/F

FINALITE

L'assistant (e) assiste l'équipe commerciale du service accession dans la relation client avec les accédants et les candidats à l'accession et assure le traitement des tâches administratives de l'ensemble du service accession.

L'assistant commercial et administratif participe activement à la satisfaction des coopérateurs accédants par ses actions.

Il assure un rôle d'appui et de conseil dans l'adaptation des méthodes et procédures administratives liées aux évolutions de l'activité d'accession.

Il conduit son action dans le respect de la réglementation HLM et des règles éthiques de notre société coopérative.

Il est hiérarchiquement rattaché au responsable commercial.

Ses principales missions sont notamment :

ACCUEIL ET RELATION CLIENT :

- Assurer le « standard » téléphonique de la ligne commerciale accession
- Garantir la qualité d'accueil téléphonique et physique (si nécessaire) des prospects et clients, leur apporter les premiers renseignements et communiquer avec efficacité les informations recueillies au conseiller commercial concerné ou selon le mode de répartition des contacts,
- Assurer le transfert des contacts aux conseillers commerciaux suivant le mode de répartition communiqué,

ADMINISTRATION DES VENTES :

- Procéder à l'envoi du contrat au client dans les meilleurs délais puis, après le délai de 10 jours, transmettre le double des contrats (Client(s), Notaire, Service commercial) et le chèque au Notaire selon la procédure définie
- Traiter les annulations de contrats selon la procédure définie
- Faire signer l'acte de vente dans les délais fixés (Objectif – de 3 mois)
- Eventuellement assister à la signature de l'acte
- Relancer le service accession sur la levée des conditions suspensives

APPELS DE FONDS ET TRAVAUX MODIFICATIFS (TMA)

- En relation avec la direction de la construction et du patrimoine, enregistrer, gérer et s'assurer du règlement des demandes de travaux supplémentaires,
- Suivre les appels de fonds en fonction des attestations d'avancement des travaux communiqués par la direction de la construction et du patrimoine, selon la procédure et en relation avec le responsable comptable et le responsable commercial
- En relation avec la comptabilité, contrôler le règlement des clients et les relancer,

MATERIEL DE VENTE :

- Mettre à jour le matériel de vente des commerciaux dès l'information transmise par la direction de la construction et du patrimoine ou le secrétariat général (plans, notice descriptive, contrat...),

STATISTIQUES : en lien avec le responsable commercial

- Récouter les informations, établir et suivre les statistiques, tableaux de bord et reportings hebdomadaires et mensuels de l'activité d'accession,
- Mise à jour hebdomadaire des grilles de prix vente,

CHOIX ACQUEREUR :

- Préparer les dossiers de choix (fiche de choix et plans) en vue des rendez-vous de choix,
- Eventuellement réaliser les choix avec les clients,
- Assurer la bonne tenue et gestion du showroom (rangement, réassort fournitures consommables...)

COMMUNICATION, MARKETING:

- Assurer l'organisation des réunions accédants (location et mise en place de la salle, invitations, création du support PPT, badge, liste de présence...
- Organiser les manifestations diverses (portes ouvertes, salon ...) en relation avec les autres services.
- Concevoir et réaliser en concertation avec l'équipe des conseillers commerciaux et la chargée de communication le plan d'action de prospection commerciale
- Mettre à jour le site internet accession (création des nouveaux programmes, mise à jour des actualités transmise par le service commercial,...)
- Mise à jour de l'extranet acquéreurs
- Préparation du pack livraison en lien avec les autres services : Documents, cadeaux acquéreurs.

ADMINISTRATIF :

- Assurer l'ensemble des missions administratives pour le service accession.
- Participer aux réunions et élaborer les comptes rendus des diverses réunions (Accession, Direction/Accession, DCP/Accession...).

SYNDIC : en lien avec l'assistante de direction pôle syndic accession

- Tenir l'agenda des gestionnaires pour la prise des rendez-vous
- Assurer le « standard » téléphonique de la ligne commerciale syndic en support.
- Assurer le secrétariat courant et le classement
- Préparer les dossiers d'assemblées générales :
 - . Convocations (en concertation avec les gestionnaires en dehors de résolutions récurrentes)
 - . Notifications
- Mise sous pli et envoi des courriers
- Création des notes d'information et envoi à travers le logiciel de gestion KEL
- Déclarer les sinistres de la copropriété et assurer la transmission des dossiers aux gestionnaires.

COMPETENCES REQUISES/PROFIL :

- Aisance relationnelle
- Sens de l'accueil et de la réception client
- Rigueur
- Adaptabilité
- Dynamisme
- Esprit d'équipe
- Autonomie
- Force de proposition