

## CHARGE ADMINISTRATION DES VENTES (CDI)

### FICHE DE POSTE Référence RESPADV / AGL

#### Fluow recrute !

#### Titre du poste RESPONSABLE ADV H/F

**Localisation du poste :** Fluow, filiale La Poste, Val de Marne (94)

Dans le cadre de son activité de location de vélos à assistance électrique en longue durée lancée il y a plus d'un an, nous recherchons notre responsable administration des ventes usagers Véligo Location.

#### PERIMETRE D'INTERVENTION

Le titulaire du poste est en charge de superviser toutes les opérations liées à la gestion et à l'administration des contrats de vente depuis l'enregistrement des commandes jusqu'à la clôture du contrat.

#### Il / elle coordonne ses activités en relation avec les autres services et notamment :

- Direction administrative et financière : comptabilité, contrôle de gestion
- Centre de Relation Client
- Logistique
- Gestion et suivi des ventes
- Comptabilité client et points de location
- La comptabilité : soutien contrôle de gestion (prévisions des ventes), suivi budgétaire
- Pilotage de la facturation réseaux partenaires

**Il / elle travaille en étroite collaboration avec les équipes du service développement (7 collaborateurs) et la comptabilité (4 collaborateurs).**

## DESCRIPTIF DE LA MISSION

Rattaché (e) à la direction du développement, vous serez partie intégrante de l'équipe pour assurer les missions suivantes :

- **Prévision et suivi** des ventes,
  - Aide à l'élaboration budgétaire, ventes et chiffre d'affaires
  - Analyse des ventes vs prévisions, analyse des recettes clients
  - Remonter aux équipes les ventes quotidiennes, les écarts et alertes éventuelles
  - Calcul des taux de transformation et taux de prolongation
  - Mise en place de tableaux bord de pilotage d'activité
  
- Traitement des **demandes remboursement** émanant du service client (CRC)
  - Suivre et piloter les demandes
  - Analyse situation comptable client
  - Prise de contact client
  - Suivi des restitutions anticipées (arrêt éventuel de contrat, suivi des restitutions et éventuelles restitutions)
  - Demandes de remboursement, ordre de facturation
  - Ordre de facturation des pénalités clients (détérioration, retards).
  - Analyse la demande, vérification de la recevabilité
  
- **Suivi et relance des transactions échouées**
  - Analyse des paiements suspendus ou bloqués sur Paynum
  - Relance processus carte bancaire des prospects par tous moyens (sms et email)
  - Suivi des demandes auprès du centre de relation client
  
- **Gestion des gestes commerciaux**
  - Vérifier la pertinence et la validité des sollicitations
  - Notification éventuelle par LRAR
  
- **Suivi clients et archivage**
  - Clôture de compte
  - Gestion changement statut client
  - Gestion des modifications de RIB

- Archivage anciens clients
- **Suivi de facturation partenaires,**
  - Appui à l'équipe développement à la facturation points de location

### COMPETENCES ET PROFIL

Vous êtes un(e) professionnel(le) de l'administration des ventes.

Vous avez une bonne connaissance des aspects commerciaux et comptables en environnement BtoC, services aux particuliers. Vous justifiez d'une excellente compréhension de l'enjeu clients particuliers.

Vos compétences, votre savoir-être :

- Bac +2/3 minimum
- 4/5 ans d'expérience minimum en ADV
- Rigueur, esprit d'analyse et de synthèse
- Excellentes capacités rédactionnelles et orthographe irréprochable
- Esprit d'initiative, bon relationnel client
- Maîtrise avancée d'Excel
- Organisation (capacité à gérer plusieurs projets en simultanée)
- Capacité de travail en équipe, polyvalence pour intervenir sur les différents leviers clients et comptables
- Appétence pour le secteur de la mobilité et du vélo en particulier (les déplacements sont à prévoir majoritairement à vélo afin d'être le premier promoteur de la pratique !)

### CONDITIONS

#### Poste à pourvoir en CDI

Une expérience auprès de la clientèle des particuliers est un pré-requis

Entité recruteuse : Fluow basée dans le Val de Marne à 15mn d'une station de RER.

Candidature à adresser avec la référence du poste à : [contact@fluow.com](mailto:contact@fluow.com)

Package composé d'un fixe et d'un variable sur objectifs

IKV ou VAE à disposition pour vivre le vélo au quotidien

Mutuelle / prévoyance