

ADV & SUPPORT ACHATS UN SECTEUR PERENNE



EVOLUTION DU MARCHÉ ET DES POLITIQUES DE REMUNERATION

L'année précédente, les métiers de l'ADV ont connu une forte croissance des besoins en recrutement. En effet, les entreprises ont à cœur de redonner à ces fonctions leurs lettres de noblesse. Ainsi, les employeurs du secteur ont consenti à allouer un budget important pour la création de postes en Administration Des Ventes, Import-Export, Assistanat Commercial, Service Après-Vente, Appels d'offres, etc.

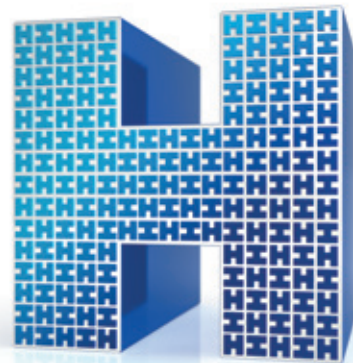
Dès lors, de nombreux services ont vu leurs équipes s'étoffer afin de répondre aux demandes des clients de manière plus rapide et qualitative. Il est à noter également que les candidats trouvent des opportunités d'emploi de plus en plus facilement, ce qui impacte le vivier de collaborateurs potentiels des employeurs. De plus, les employeurs ont concentré leurs efforts sur la fidélisation de leurs salariés et ont réduit leur volume d'embauches en contrats précaires. Ceci explique d'ailleurs la baisse des demandes en intérim.

Concernant les politiques de rémunération, les entreprises ont communément accordé davantage de budget aux recrutements et les rémunérations ont globalement augmenté. Sur certains métiers nécessitant des compétences très précises, les salaires ont même bondi. Ainsi, pour tenter d'attirer un profil d'Assistant commercial compte-clé, les employeurs doivent pouvoir proposer un package de 35 K€ brut annuel en moyenne, afin d'optimiser leurs chances d'avoir le choix entre plusieurs candidats.

Enfin, il est de plus en plus commun de proposer une rémunération variable objectivée sur la qualité du travail ou du service rendu au client.

QUELLE VISION POUR L'AVENIR ?

Les métiers de l'Administration Des Ventes sont toujours en pleine croissance. L'année 2020 devrait se poursuivre dans la continuité de 2019. Le marché se portant bien, les entreprises se développent et les équipes ADV s'étoffent. En plus des compétences informatiques et linguistiques demandées, avoir un excellent niveau d'orthographe est devenu indispensable. L'avenir est également prometteur pour les jeunes diplômés bilingues.



COMPETENCES LES PLUS RECHERCHEES

- Anglais courant
- Pack Office
- Bon niveau d'orthographe
- Rigueur
- Sens du service

FOCUS JOB

Responsable ADV / Service clients

Garant de la satisfaction client, son rôle est de répondre aux attentes de la clientèle, de recevoir et de gérer les réclamations, d'assurer la remise en état des appareils et de résoudre les problèmes d'installation. Ce profil organise l'activité du Service Après-Vente (SAV) et gère une équipe d'agents SAV. Le poste est destiné à des personnes de formation Bac +2 et ayant occupé au préalable la fonction de Technicien SAV. Véritable communicant, il est en lien étroit avec les différents services de l'entreprise et échange avec le Directeur régional ou le Directeur de magasin, les Agents SAV, les services de maintenance ou de travaux, mais également avec la clientèle et les fournisseurs.

0 A 3 ANS	3 A 5 ANS	5 A 8 ANS	> 8 ANS
35 48	43 52	48 62	> 57



GRILLES DE REMUNERATION

	0 A 3 ANS		3 A 5 ANS		5 A 8 ANS		> 8 ANS	REGIONS
Assistant / Gestionnaire ADV	21	27	24	29	27	33	> 29	-5%
Assistant commercial	24	29	30	38	36	40	> 40	
Assistant appel d'offres	25	29	27	31	29	34	> 32	
Assistant / Gestionnaire achats	23	27	25	31	29	33	> 33	
Assistant base de données	23	29	25	31	29	36	> 33	
Assistant SAV / Chargé de clientèle	17	23	21	27	24	29	> 26	
Assistant / Gestionnaire ADV bilingue	24	29	26	31	29	35	> 33	
Assistant / Gestionnaire import-export	25	30	27	33	30	36	> 35	
Responsable ADV / Service clients	35	48	43	52	48	62	> 57	
Responsable ADV / Export	41	49	46	55	57	71	> 65	