



FICHE DE POSTE

Inside Sales Representative / Sales Operations

RAISONS QUI FONT QUE CE POSTE EXISTE

Le Groupe FMI souhaite devenir le leader dans le service IT auprès des PME et ETI.

Pour cela, nous avons besoin de garantir un suivi client de qualité (VIP), une gestion optimale des achats et une coordination fluide entre les différents services internes.

Il est indispensable d'assurer la fiabilité et la fluidité du cycle administratif et opérationnel du service commercial, depuis la qualification des besoins jusqu'à la facturation, afin de permettre aux ingénieurs commerciaux de se concentrer sur la vente, la relation clients et le développement de nouveaux clients.

Le poste d'Inside Sales Representative (ISR) contribue directement à la satisfaction client, au bon déroulement des commandes (du devis à la facturation), à la gestion des relations fournisseurs et au résultat de l'entreprise.

Le poste d'ISR est le poste qui permet à l'ensemble du Groupe de s'assurer que les données renseignées dans l'ERP / CRM soit à jour, et que ce soit des données fiables.

PRINCIPALES RESPONSABILITES DU POSTE

Support aux ingénieurs commerciaux

- Recueillir les besoins techniques et fonctionnels
- Préparer et structurer les informations nécessaires à la création du devis
- Mettre à jour le CRM et les dossiers commerciaux

Gestion du processus de devis

- Création des devis dans l'outil interne
- Validation interne (pricing, marge, conformité)
- Relance clients lorsqu'utile (retour, signature, corrections)
- Mettre à jour le CRM et les dossiers commerciaux

Gestion des commandes clients :

- Réception et traitement des commandes validés par les clients (bons de commande)
- Vérification contractuelle (prix, références, délais, conditions)
- Enregistrement dans l'ERP / CRM
- Coordination avec les équipes Delivery (Réalisation, Run, Services Hébergés, Logistique)
- Gestion des demandes ponctuelles
- Suivi des délais de livraison et relances nécessaires

Gestion des commandes fournisseurs :

- Consultation et demande de prix
- Dépôt de Deal Registration (DR)
- Vérification des conditions (validité, taux de change, délais, garantie, prix et conditions)
- Faire le benchmark des prix d'achat en fonction des différents fournisseurs pour acheter aux meilleurs prix possible

- Enregistrement dans l'ERP / CRM
- Création et passation des commandes / Saisie des commandes auprès des grossistes
- Suivi logistique & délais

Anticipation et gestion des litiges / Suivi de l'exécution et de la livraison :

- Coordination avec les équipes Delivery et Logistique
- Suivi des livraisons matérielles ou services
- Traitement et résolution des anomalies
- Gestion des litiges (retards, erreurs, modifications) avec le fournisseur et le client final
- Suivi des reliquats et identification des blocages éventuels chez les grossistes / éditeurs / constructeurs jusqu'à la facturation clients
- Traitement et résolution des anomalies de livraison (retards, erreurs, litiges).
- Communication proactive avec les clients et les fournisseurs pour garantir la satisfaction et la fluidité des processus.

Facturation & clôture des dossiers :

- Préparation de la facturation (acompte, progress et solde)
- Vérification du bon de livraison et/ou PV de recette
- Transformation du BL en BL à facturer
- S'assurer que la facturation soit bien réalisée, en lien avec le service Comptabilité
- Suivi des livraisons matérielles ou services
- Traitement et résolution des anomalies
- Support aux relances en cas d'impayés

Reporting et outils :

- Mise à jour des tableaux de suivi (ERP, CRM)
- Participation aux réunions commerciales et reporting des activités
- Mise à jour des catalogues produits (références, prix publics)
- Suivi de l'actualité du monde de l'IT (évolution, changement d'interlocuteurs, de prix d'achats...)

PROFIL NECESSAIRE POUR OCCUPER LE POSTE

Formation : BAC+2 minimum dans les domaines commerce, achats, gestion, ou équivalent

Expérience 2 – 5 ans réussie en environnement BtoB et dans le secteur IT / Infrastructure / Software / Distribution, en administration des ventes / ADV / Sales Support / Inside Sales

À l'aise dans des environnements en structuration et croissance



COMPETENCES REQUISES

Techniques

- Maîtrise d'un ERP et/ou CRM (Sage est un plus)
- Maîtrise des outils informatiques et de la suite bureautique (Microsoft 365)
- Compréhension des offres IT (hardware, software, services)
Portefeuille multi-offres : matériel, licences, prestations et services managés
- Notions de pricing & marges tant en temps que vendeur que d'acheteur
- Notions de négociation
- Compétences de gestion administrative & contractuelle

Relationnelles

- Excellent sens du relationnel et de la communication, du contact client
- Organisation, rigueur, autonomie et esprit d'équipe
- Esprit de synthèse
- Gestion des priorités & des urgences
- Orientation service & satisfaction client
- Appétence pour les nouvelles technologies

Qualités attendues pour la réussite sur cette fonction :

- Appétence à la PME
- Esprit d'équipe
- Polyvalence
- Esprit d'initiative
- Sens du service et de l'engagement

Prise de poste : dès que possible

Localisation : Saint Priest (présentiel) avec possibilité de télétravail après la période d'essai renouvelée

Rémunération entre 29K€ et 35K€, en fonction de l'expérience