

LES METIERS DE L'ADMINISTRATION DES VENTES DANS LES ENTREPRISES DE L'IMPORT-EXPORT

La famille de métiers « administration des ventes » recouvre, dans la branche de l'Import-Export, plusieurs types de métiers possibles : **administrateurs des ventes (ADV), assistants ADV ou encore assistants commerciaux**. Ces métiers se placent au cœur des processus d'achat et de vente de produits à l'import-export.

L'assistant ADV / assistant commercial :

- gère les commandes clients dans leur intégralité.
- réalise toutes les opérations de gestion, de la passation de la commande jusqu'à la livraison finale du produit, dans le respect des délais.
- assure le transit des produits achetés à l'étranger jusqu'à la livraison au client.
- Assure le suivi client.

L'administrateur des ventes :

En soutien des équipes d'assistants ADV,

- supervise toutes les opérations de gestion des contrats de vente, depuis la passation des commandes jusqu'à la livraison.
- réalise l'interface entre les clients, les services internes et les intervenants externes.
- dirige un service Administration des ventes.

Les assistants Administrateurs des ventes, les assistants commerciaux et les administrateurs des ventes travaillent au quotidien avec :

A l'interne : les commerciaux, le service comptabilité / finance, le service qualité, les usines ou entrepôts, le service achats, le service marketing, ...

A l'externe : les clients et les fournisseurs, les transporteurs, les services des douanes et selon les produits, les chambres consulaires, les ambassades, les consulats, ...

DONNÉES CLÉS

Les entreprises de l'Import-Export
IDCC 0043 :



5 458 entreprises
et
41 039 salariés



Chiffre d'affaires en hausse
+ 9% en 2016



Exemples de produits achetés et vendus à l'import-export

- Informatique
- Produits thermiques
- Matériels agroéquipements
- Electronique
- Imagerie médicale
- Produits chimiques ou dangereux
- Photographie
- ...

COMPÉTENCES CLÉS

COMPÉTENCES CLÉS DES MÉTIERS DE L'ADMINISTRATION DES VENTES

► **Les principales compétences recherchées par les entreprises sont les suivantes :**

> **Gérer la relation client**, notamment la relation par téléphone.

> **Appréhender la réglementation** applicable aux produits commercialisés par l'entreprise.

- Réglementation ADR (spécifique au transport/chargement/déchargement des matières dangereuses).
- Réglementation liée à la conformité des produits (FDS: fiche de données de sécurité).
- Règlements INCO (étiquetage).

> **Organiser l'affrètement** des marchandises et **appliquer la législation** liée au transport et entreposage des produits, notamment dangereux.

> Optimiser **la gestion des stocks** en tenant compte des dates de péremption ou de l'obsolescence technologique.

> Appliquer les **incoterms**, en fonction des modes de transport utilisés.

> **Appréhender les caractéristiques et les spécificités des produits** de l'entreprise.

> Pratiquer une **langue étrangère** (anglais a minima).

► **Principales évolutions des métiers de l'Administration des Ventes**

Les évolutions pouvant impacter les missions et les activités de ces métiers sont notamment :

> L'évolution des pratiques dans le traitement des commandes grâce à l'utilisation des ERP comme outil de gestion,

> Le contexte international avec des secteurs d'activités tendus (transport maritime notamment) engendrant des risques importants de ruptures de stock,

> Les métiers qui se complexifient notamment du fait des normes et des évolutions réglementaires régulières (ex : nécessité d'être formé tous les ans sur la réglementation en matière de transport de produits dangereux).

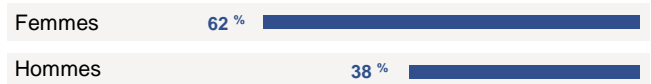
► **Formation continue**

Les administrateurs des ventes, assistants ADV et assistants commerciaux sont régulièrement formés sur les domaines suivants :

- les produits référencés dans l'entreprise.
- les outils numériques et bureautiques.
- en langues étrangères (anglais, allemand, néerlandais, etc...) en fonction de la zone d'activité de l'entreprise (France, Europe, Monde).
- les évolutions en matière de réglementation.

PROFIL-TYPE DES SALARIÉS

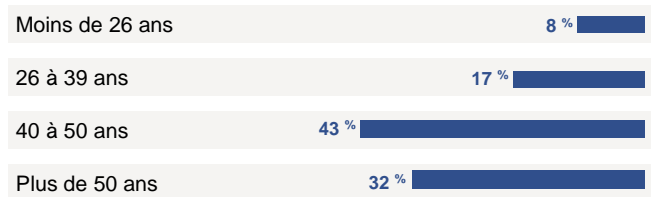
Répartition des salariés de l'administration des ventes selon le sexe



Les salariés occupant ces postes sont majoritairement des femmes.

Pour rappel, plus de la moitié des salariés de la branche sont des hommes (tous postes confondus).

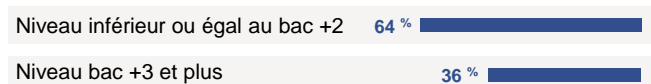
Répartition par tranche d'âge



Les salariés occupant ces postes ont majoritairement entre 40 et 50 ans.

Pour rappel, sur l'ensemble des salariés de la branche tout poste confondu, une majorité de salariés a entre 30 et 44 ans.

Répartition par niveau d'étude



Les salariés occupant ces postes ont majoritairement un niveau inférieur ou égal au bac +2.

LES CERTIFICATIONS POUR ACCEDER AUX METIERS

ACCÈS AUX MÉTIERS

► Assistant ADV / Assistant commercial dans l'Import-Export

Les salariés possèdent généralement un diplôme de niveau bac +2/3 en Commerce International ou un BTS de type MUC (Management des Unités Commerciales) ou NRC (Négociation de la Relation Client). Ce métier est accessible sans expérience.

La pratique de l'anglais est indispensable ainsi que la maîtrise des outils bureautiques et d'un logiciel d'administration des ventes.

► Administrateur des Ventes

Pour accéder à ce métier, il est requis un diplôme ou titre de niveau bac +2 au minimum dans les domaines du Commerce International, de la logistique, de la gestion PME-PMI ou dans le domaine financier ou comptable (diplôme de Comptabilité et Gestion, Diplôme Supérieur de Comptabilité et Gestion), complétés par une expérience professionnelle.

Le poste de responsable ADV s'adresse, quant à lui, à des cadres confirmés ayant 3 à 5 ans d'expérience dans le secteur ou la fonction ADV.

CERTIFICATIONS PROFESSIONNELLES PAR NIVEAU

Un total de **24 certifications professionnelles** ont été recensées, dont 23 à dominante internationale. Près de 60% des certifications professionnelles sont de niveau bac+2.

L'offre de certification pour les métiers à dominante internationale comporte :

- > 12 certifications pour l'assistant commercial import-export,
- > 11 certifications pour l'administrateur des ventes import-export.

FOCUS SUR DES CERTIFICATIONS À DOMINANTE COMMERCE INTERNATIONAL

► Certifications de niveau bac +3

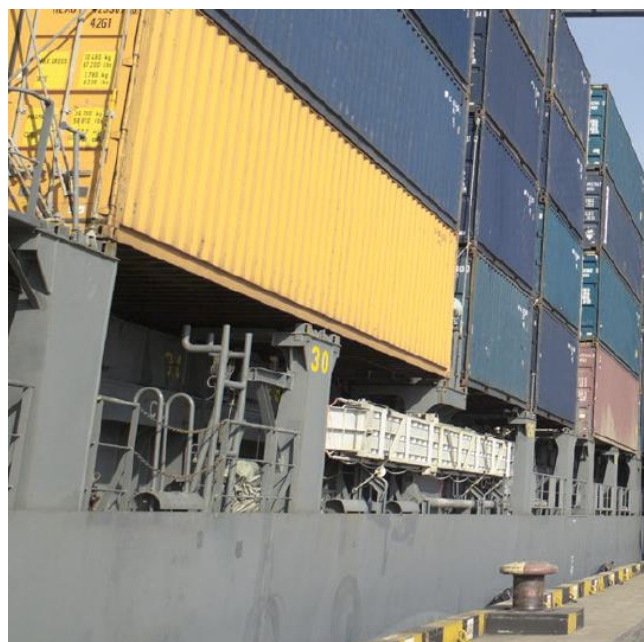
- > Licence professionnelle commerce option assistant export PME-PMI
- > Licence professionnelle commerce spécialité import-export des PME-PMI
- > Licence professionnelle commerce option assistant gestion export

► Certifications de niveau bac +2

- > BTS Commerce International
- > Assistant commercial France et international (titre de niveau III)
- > Assistant import-export (titre de niveau III)
- > Gestionnaire de l'administration des ventes et de la relation commerciale (titre de niveau III)

Ces certifications sont accessibles via :

- Le Compte Personnel de Formation (CPF);
- La Validation des Acquis de l'Expérience (VAE);
- L'alternance.



LES CERTIFICATIONS PROFESSIONNELLES EN FRANCE

Zoom sur la certification

La **certification** est une reconnaissance de connaissances, savoir-faire et aptitudes acquis par la formation et/ou l'expérience.

Elle se matérialise par tout diplôme, titre ou certificat de qualification professionnelle (CQP) remis à une personne pour attester de sa qualification. Il existe également des certifications portant sur des compétences transverses à plusieurs métiers ou spécifiques à une activité métier.

L'accès à la certification peut se faire via :

- la formation initiale : les contrats en apprentissage par exemple;
- la formation continue : les contrats de professionnalisation, la VAE, le plan de développement des compétences...

CERTIFICATIONS PROFESSIONNELLES

Diplômes et titres à finalité professionnelle

Exemples :

- CAP, BEP, bac pro, DUT, BTS, Licence, Master...
- Titre professionnel du Ministère chargé de l'emploi
- Titre d'ingénieur de l'Ecole centrale
- ...

Autres titres

Exemples :

- Titres de CCI
- Titre d'un organisme de formation privé
- Titre du Ministère de la défense
- ...

Certificats de Qualification Professionnelle (CQP) de branche

Exemples :

- CQP Inspecteur en pièces de rechange en agroéquipement
- CQP Négociateur en agroéquipement
- CQP Conseiller technique clientèle en agroéquipement
- ...

Certifications portant sur des compétences transverses ou spécifiques

Exemples :

- Les fondamentaux du management
- Exercer le rôle de tuteur en entreprise
- Evaluation d'anglais professionnel
- ...

La cartographie des métiers présente les métiers de l'Import-Export par famille professionnelle.

Retrouvez la cartographie des métiers de l'Import-Export :

http://forconet.forco.org/flipbook/Cartographie_metiers_Import_export_2016.pdf

Ainsi que sa synthèse :

http://forconet.forco.org/flipbook/CARTOGRAPHIEdesMETIERS_2017.pdf

SOURCES ET MÉTHODOLOGIE

Etude menée par le cabinet Co&Sens et pilotée par l'Observatoire prospectif du commerce d'avril à octobre 2018.

Sources de données :

- offres d'emplois et fiches métiers sur les métiers d'assistant commercial/administrateur des ventes import-export.
- Entretiens qualitatifs menés auprès de 13 acteurs d'entreprise (responsable RH, N+1, salariés)
- Enquête en ligne auprès de l'ensemble des entreprises de la branche professionnelle (360 entreprises : taux de participation à 7,5%)

L'OBSERVATOIRE PROSPECTIF DU COMMERCE A POUR MISSION :



de réaliser un état des lieux quantitatif des emplois, des qualifications et de la formation.



de contribuer à adapter l'offre de formation et à faire évoluer l'offre de certification.



d'assurer une veille sur l'évolution des métiers, des qualifications et détecter les métiers en tension ou émergents.

Retrouvez toutes les publications de l'observatoire sur www.forco.org/Branche/ObservatoireProspectifDuCommerce

Directeur de la publication : Philippe Huguenin-Génie

Directeur de rédaction : Fanny Coste

Rédaction : Audrey Molling et Marie Palmerini, cabinet Co&Sens – Nadège Dutouya, Observatoire