

## Interview de Nadine Minerbe

Responsable de l'administration des ventes

**Nadine Minerbe** a 40 ans et travaille chez Gel Manche depuis 16 ans.

Elle est en relation permanente avec les clients et les services de l'entreprise pour que tout se déroule au mieux de l'enregistrement des commandes jusqu'à leur livraison.



### **N.V. : Nadine Minerbe, quel est votre métier chez Gel Manche ?**

Je suis responsable de l'administration des ventes du service gastronomie (salades, terrines...). Cela signifie que j'ai en charge le suivi et les relations clients.

Je suis entourée de deux assistantes.

### **N.V. : En quoi consiste votre travail ?**

J'assure le suivi de la commande du client, de son arrivée dans l'entreprise jusqu'à son départ en camion.

- 1) Concrètement, je prends la commande du client (par mail, fax ou téléphone), je la saisis sur informatique et la transmets au service expéditions.
- 2) Je fais le secrétariat et le classement des dossiers clients : bon de commande, bon de préparation, bon de livraison, factures, avoirs...
- 3) Je gère les litiges : en cas de marchandise détériorée ou perdue, il faut en chercher la cause et dédommager le client.

Mon travail comporte deux aspects : le relationnel - avec les clients bien sûr mais aussi avec les services production, qualité, expéditions, comptabilité, commercial - et l'administratif.

### **N.V. : Pouvez-vous nous parler de votre parcours professionnel ?**

J'ai un BEP ASAI Agent des Services Administratifs et Informatiques.

J'ai toujours souhaité travailler en relation commerciale. Après quelques expériences (saisie informatique) j'ai débuté un CDI chez Gel manche en 1994. Au départ nous étions deux collègues à l'administration des ventes puis le service s'est développé en même temps que l'entreprise. Ma fonction a évolué dans le même temps.

### **N.V. : Quelles sont vos conditions de travail ?**

J'ai un travail de bureau, avec des horaires de journée. Je suis très souvent au téléphone.

### **N.V. : Pouvez-vous citer les bons côtés, et les moins bons côtés, de votre métier ?**

J'aime mon métier donc j'y vois peu d'inconvénients. La difficulté serait de ne pas satisfaire le client, lorsqu'un problème survient à une des étapes entre la commande et la livraison.

J'apprécie de travailler en totale autonomie. Les tâches sont variées (en plus de mes missions principales d'administration des ventes je répons aux appels d'offres des clients et assure l'assistanat des commerciaux). Les journées ne se ressemblent pas !

### **N.V. : Quelles satisfactions vous apporte votre métier ?**

Satisfaire le client est très valorisant.

### **N.V. : Quelles sont les qualités requises pour faire ce métier ?**

Etre à l'écoute, aimable, courtois, dynamique... l'image de l'entreprise dépend de l'accueil qui est fait au client !

Rigueur et conscience professionnelle sont également des qualités importantes.

### **N.V. : Quel parcours vous semble le plus adapté ?**

Il n'y a pas de parcours type...

Pour ma part j'ai évolué en interne. J'ai bénéficié d'une formation continue « relations téléphoniques clients ».

### **N.V. : En conclusion, quels conseils donneriez-vous aux jeunes intéressés par ce métier ?**

Si comme moi vous aimez être en relation permanente avec les clients pour les satisfaire au mieux, ce métier est fait pour vous !