

Codice: SA123			
Titolo: Customer Service/Inside Sales Representative			
Riporto: Customer Service/Inside Sales Manager			
Interfaccia: Colleghi dell'area commerciale			
Sfide Lavorative: Fornire al un servizio professionale ai clienti nelle fasi di pre e post vendita. Garantire informazioni tempestive ed accurate ai clienti.			
<p>Obiettivi: Conosce ed utilizza I principali strumenti di comunicazione quali telefono, mail, EDI ecc.</p> <p>Si assicura che le offerte e gli ordini siano processati in maniera accurate e complete.</p> <p>Dimostra una buona conoscenza delle dinamiche organizzative delle diverse BU.</p> <p>Mette a disposizione dei clienti le risorse interne di cui essi hanno bisogno coinvolgendo le funzioni più opportune: engineering, qualità, logistica, ecc. Promuove e facilita le attività di cross selling. È in grado nei limiti dei poteri assegnati, di effettuare negoziazioni con i clienti.</p> <p>Ha una conoscenza approfondita delle condizioni Incoterm e delle regole doganali.</p>			
Responsabilità Principale:			
N°	Responsabilità	Indicatore di Valutazione	Autonomia
1	Conosce le principali dinamiche e tecniche comunicative.	Obiettivi globali di budget	Agisce autonomamente/ Interviene attivamente
2	Crea nuove anagrafiche e garantisce il corretto mantenimento di quelle esistenti.	Obiettivi globali di budget	Agisce autonomamente/ Interviene attivamente
3	Sottopone le offerte ai commerciali esterni e ai client	Tempi di risposta medi	Agisce autonomamente/ Interviene attivamente
4	Segue e sollecita le offerte fatte	Obiettivi globali di budget	Agisce autonomamente/ Interviene attivamente
5	Riceve ed inserisce gli ordini all'interno del Sistema informativo	Obiettivi globali di budget	Agisce autonomamente/ Interviene attivamente
6	Emette le fatture e tiene traccia dei pagamenti	% Ritardo dei pagamenti	Agisce autonomamente/ Interviene attivamente
7	Gestisce I reclami dei client, I resi, I crediti	Crediti, costo non qualità (€)	Agisce autonomamente/ Interviene attivamente
8	Condivide le informazioni relative ai clienti con le persone più appropriate all'interno dell'organizzazione		Agisce autonomamente/ Interviene attivamente
9	Redige report i mensili richiesti dal suo responsabile	Puntualità nella redazione del reporting	Agisce autonomamente/ Interviene attivamente
Interfaccia Lavoro:			
Interna	Forza Vendita BU e altri Responsabili di funzione (Personale, Finanza, etc), Forza vendita delle altre divisioni. Siti produttivi del Gruppo.		
Esterna	Ufficio acquisti e tecnici dei clienti		

Disponibilità:	
Sporadica	
Studi e conoscenze linguistiche:	
Studi	Diploma di laurea- laurea
Esperienza lavorativa	3 anni
Inglese	Buono
Capacità richieste:	
1. Conosce il nostro portafoglio prodotti e le principali leve di vendita	
2. Conosce i principali strumenti informatici e li usa in maniera professionale siano essi hardware, software o periferiche.	
3. Comprende le dinamiche principali del processo di vendita	
4. Conosce ed applica in maniera efficace le principali tecniche di comunicazione verbale.	
5. Conosce ed applica in maniera efficace le principali tecniche di comunicazione scritta.	
6. È in grado di portare a termine una negoziazione commerciale con i clienti	
7. Networking, è in grado di instaurare delle relazioni proficue all'interno dell'organizzazione.	
8. Ha la capacità di emettere report e analisi tempestivi, precisi e completi come richiesto dai processi aziendali.	
9. È in grado di stabilire relazioni durature con i clienti grazie anche alla capacità di intuirne i processi decisionali	
10. Conosce e sa applicare le principali tecniche di vendita e di prospezione del mercato	