

## La Fondation maison des sciences de l'homme recrute

---

### Responsable administration des ventes H/F

---

Type de contrat : CDI

<b>Localisation du poste</b>	<b>Fondation Maison des Sciences de l'Homme</b> 54 boulevard Raspail 75006 PARIS
<b>Service de rattachement</b>	Direction financière

---

### POSTE

---

#### Mission

Le/la titulaire est responsable de la satisfaction clients de la FMSH. A ce titre, il/elle est responsable du suivi du traitement des commandes (prise de commande, suivi de la correcte expédition par le service Logistique, facturation, suivi et résolution réclamations & traitement des retours, émission des avoirs). En liaison avec la personne en charge des relances clients débiteurs et à l'aide d'une chargée d'administration des ventes, le poste se situe à l'interface de la Direction Financière avec la Direction Logistique et le Directeur commercial.

#### Activités principales

- Coordonner l'activité du service facturation, analyser les supports de suivi d'activité et proposer des axes d'évolution
- Construire des indicateurs de performance du service
- Définir les procédures administratives de traitement des commandes et en contrôler l'application
- Contrôler ou enregistrer les contrats de vente et informer le client sur le traitement de sa commande
- Etablir et superviser la facturation des commandes libraires et des retours des invendus
- Etablir le dossier d'étude de solvabilité des nouveaux clients

- Veiller à la préparation et l'expédition des commandes, et être capable d'informer les clients sur la mise à disposition des produits
- Gérer les commandes internet (Site du Comptoir et Amazon market place) : Commander aux éditeurs les ouvrages manquants, établir la facturation, répondre aux réclamations client
- Etablir la facturation des abonnements
- Contrôler le suivi administratif de comptes clients (avoirs, encours, ...) et superviser la gestion de portefeuille ( solvabilité, ...)
- Traiter ou suivre les dossiers particuliers (litiges, réclamation clients...) ou transmettre au service concerné.
- Veiller à ce que toutes les réclamations clients soient traitées

---

## COMPETENCES

---

### Savoirs généraux

- Disposer de bonnes notions de comptabilité, de gestion financière et budgétaire
- Avoir des notions de bases en droit commercial
- Connaître la réglementation des douanes et du commerce électronique
- La connaissance du secteur de la librairie serait un plus

### Savoir-faire opérationnels

- Coordonner et organiser une activité
- Disposer de bonnes capacités managériales
- Concevoir et mettre en œuvre des procédures et méthodes de travail
- Connaître les règles de gestion de stocks, les méthodes d'approvisionnement et l'organisation de la chaîne logistique
- Maîtriser les outils bureautiques (Word, excel,...)
- Appétence pour les logiciels de gestions spécifiques
- Maîtrise de l'anglais

### Savoirs être

- Avoir de très bonnes capacités relationnelles
- Sens du service client, tant interne qu'externe, et de la négociation
- Savoir travailler en équipe
- Posséder une aptitude aux relations transverses interservices

- Curiosité et capacité de s'adapter rapidement à la structure
- Etre rigoureux, fiable et organisé

## **Expérience Professionnelle et/ou formations souhaitées**

Une 1<sup>ère</sup> expérience exigée de responsable administration des ventes

## **Diplômes/niveau requis**

- BTS ou DUT commercial ou comptabilité/gestion

## **Informations complémentaires**

### **Contraintes :**

- Gérer les pics d'activité

## **Environnement de travail**

Fondée en 1963 par l'historien Fernand Braudel, la Fondation Maison des sciences de l'homme est une fondation privée reconnue d'utilité publique. Elle a pour but de promouvoir, à l'échelle du monde, l'étude des sociétés humaines et des sciences humaines et sociales, tout en veillant à leur pluridisciplinarité et à leur internationalisation. Elle dispose d'un budget global de 18 millions d'euros et emploie environ 150 personnes, fonctionnaires et salariés de droit privé. [www.fmsch.fr](http://www.fmsch.fr)

La Direction des Finances (DF) compte actuellement 8 personnes (Directeur Financier, contrôleuse de gestion, responsable comptable, comptable clients, comptable tiers, et trois gestionnaires de contrats de recherche) A compter de septembre 2017, le service facturation de la FMSH diffusion sera rattachée à la direction des finances. Dans ce cadre, la DF souhaite intégrer un/une responsable administration des ventes qui encadrerait la chargée de facturation déjà en poste au service diffusion.

**Poste à pourvoir :** 1<sup>er</sup> septembre 2017

**Mél :** [recrutement@msh-paris.fr](mailto:recrutement@msh-paris.fr)