



Métier

Profession : **CSR**
Assistant(e) commercial(e) export

Bras droit du Responsable Commercial, le CSR (Customer Service Representative) prend en charge le traitement des commandes. Un poste sédentaire qui demande une connaissance approfondie des techniques de commerce international et une parfaite maîtrise de l'anglais.

C'est depuis leur bureau que Raymonde Gosset, Cécile Duponchel et Brigitte Aitamir, voyagent.

Ces trois-là parcourent le monde à coup de téléphone, fax, email et courrier. Leur job de CSR est d'assister les commerciaux dans la prospection de nouveaux marchés et d'assurer le bon déroulement des exportations.

Au quotidien : envoi d'échantillons aux prospects, établissement d'offres commerciales, réception, enregistrement et traitement des commandes, organisation des inspections clients, facturation, émission de la documentation export,

suivi des exportations jusqu'à réception des marchandises par le client et enregistrement des réclamations si besoin est. La plupart du temps, toutes ces négociations se déroulent en anglais, d'où une parfaite maîtrise de la langue de Shakespeare.

L'efficacité du CSR influe considérablement sur le succès de l'entreprise car il est le principal interface entre les clients, les commerciaux, les agents/distributeurs mais aussi les services internes et externes de la société. La preuve par trois que ce métier de CSR possède de multiples facettes.

Brigitte Aitamir



CSR zone Europe de l'Est, Russie, pays du Maghreb, Singapour, Malaisie, Indonésie et Philippines

C'est son expérience commerciale au sein de la Française des Jeux qui a conduit Brigitte Aitamir au poste de CSR. Elle a appris l'anglais sur le tas et apprécie le contact client qu'offre la profession. A la différence de ses collègues qui gèrent 90 % des commandes expédiées par voie maritime ou aérienne, Brigitte traite des commandes enlevées directement par le client et expédiées par "rail" ce qui nécessite d'autres démarches administratives.

Raymonde Gosset



CSR zone Inde, Moyen & Proche Orient

Titulaire d'un BTS Commerce international, Raymonde parle l'anglais et l'allemand couramment. Ce qu'elle aime dans son job ?

"C'est une opportunité pour moi d'être en contact direct avec le client et de veiller à sa satisfaction.

Ce poste me permet aussi de pratiquer l'anglais au quotidien, une langue étrangère que j'aime beaucoup. C'est un job très intéressant par la diversité des activités quotidiennes mais également dans nos rapports avec l'étranger."

Cécile Duponchel



CSR zone Amérique Latine, Chine, Taiwan, Afrique (hors Maghreb)

Dotée d'un BTS assistante secrétaire trilingue (français, anglais, allemand), Cécile Duponchel passe 80 % de sa vie professionnelle à dialoguer en anglais. "Si l'oral est important, l'écrit l'est aussi car nous échangeons beaucoup d'emails pour traiter les commandes." Cécile apprécie également la polyvalence du poste. "Nous partageons nos expériences sur les dossiers et nous nous remplaçons les unes, les autres en cas d'absence."

Comment devient-on assistant(e) export ?

Pour occuper ce type de poste, le niveau d'études exigé varie de BAC + 2 à BAC + 4. Le BTS Commerce international est la formation la plus adaptée mais un DUT "Techniques de commercialisation" est aussi particulièrement apprécié des entreprises. Du côté des formations complémentaires, la licence pro Adjoint de Responsable Export ou Assistant Export PME-PMI est une option à prioriser.

Il est bon de savoir que certaines écoles de commerce ont également choisi de se spécialiser en commerce international.

Côté salaire, les rémunérations sont réglementées, en fonction de la grille des coefficients de l'UIC (Union des Industries Chimiques).

Quant aux qualités requises, on peut citer : réactivité, maîtrise de l'anglais, aisance d'expression, sens relationnel, esprit d'équipe, rigueur et organisation.

Le journal de communication du site Rohm and Haas de Chauny

Directeur de la publication : Christophe Tritschler

Rédactrice en chef : Viviane Tonon

Comité de rédaction : Daniel Cayet, Frédéric Herpsont, Carole d'Almeida

Rédactrice : Anne Beaumeister

Création/réalisation et illustrations : LA Jacquemin

Photos : Anne Beaumeister, Michel Desnoyers

Crédits photos : BrandX, iStockphoto, Fotolia, PhotoDisc



Échanges

Adressez toutes vos demandes ou suggestions à Carole d'Almeida, tél : 03 23 38 33 01

Rohm and Haas France S.A.S. BP 48 - 02301 Chauny Cedex

ou à Viviane Tonon, tél : 01 40 02 53 35

Rohm and Haas Europe Services ApS - 185, rue de Bercy - 75579 Paris Cedex 12

Pour en savoir plus, visitez notre site internet : www.rohmmaas.com/chauny

