

# ADV & RELATION CLIENTS

## L'EXPERTISE PAGEGROUP AU SERVICE DE VOS ENJEUX

PageExecutive MichaelPage PagePersonnel PageOutsourcing

Forts de 40 ans d'expérience et d'une expertise reconnue, nous facilitons la rencontre entre les entreprises qui recrutent et les professionnels en recherche d'emploi avec l'ambition que leurs besoins et leurs aspirations s'alignent non seulement à l'instant présent mais aussi à plus long terme, pour des recrutements durables.



Réponse à toutes vos problématiques : CDI, CDD, Intérim, Management de Transition, Freelance



Expertise multi-sectorielle :  
+ de 25 secteurs d'activité représentés



Equipes métiers dédiées :  
Un interlocuteur unique spécialiste des postes pour lesquels il recrute

### BESOIN D'UN CONSEIL ? CONTACTEZ-NOUS

 01 41 92 72 72



[www.pagepersonnel.fr](http://www.pagepersonnel.fr)  
[www.michaelpage.fr](http://www.michaelpage.fr)  
[www.pageexecutive.com](http://www.pageexecutive.com)  
[www.pageoutsourcing.com](http://www.pageoutsourcing.com)

RETROUVEZ-NOUS SUR LES RÉSEAUX SOCIAUX :



# ADV & Relation Clients



## NOTRE EXPERTISE

**10 000**

entretiens réalisés  
chaque année

**2 100**

recrutements  
par an

**400 000**

profils dans notre base  
de données

Grâce à notre connaissance approfondie des spécificités locales et à nos **19 bureaux**, nous vous aidons à **recruter rapidement** les meilleurs candidats qualifiés **sur l'ensemble du territoire**, en Île-de-France (Neuilly-sur-Seine, Paris, Cergy, Massy, Noisy-le-Grand, Montigny-le-Bretonneux et Roissy) et en région (Bordeaux, Grenoble, Lille, Lyon, Marseille, Nantes, Nice, Orléans, Rennes, Rouen, Strasbourg, Toulouse).



## NOS DOMAINES D'INTERVENTION

Nous vous accompagnons dans vos **recrutements en CDI, CDD et en intérim** sur **l'ensemble des métiers de l'ADV & Relation Clients** :

- Administration des ventes
- Service clients
- Call center, centre relation clients
- Import & Export
- Service commercial
- Support aux ventes

Nos équipes recrutent pour des **entreprises de toutes tailles** (PME, ETI et grands groupes) dans des **secteurs d'activité** et des **domaines variés**, tels que :

- FMCG/Biens de grande consommation
- Distribution spécialisée
- E-commerce
- Industries (agroalimentaire, pharma, chimie, métallurgie, ...)
- Services
- Transport & logistique
- Télécommunications & IT
- Luxe & Retail
- BTP/Construction
- Énergies

# Panorama du marché de l'emploi

## MARCHÉ DE L'EMPLOI : À QUOI S'ATTENDRE EN 2022 ?

- Les métiers de l'**administration des ventes** et du **back-office commercial** sont en première ligne pour **relancer l'activité post-crise**.
- Les entreprises continuent d'investir massivement dans la transformation de leur approche client. Dans un contexte de digitalisation accrue, **les métiers de la Relation Client ont dû s'adapter en termes d'outils** (Chatbot, messaging) et évoluer vers plus d'authenticité, **d'instantanéité** et de **personnalisation**.
- L'augmentation des **flux de commandes** a accentué la **tension sur les profils pénuriques experts** de la **gestion de litiges**, des **pénalités** et/ou du **SAV**, dans les secteurs de la distribution spécialisée, de l'agroalimentaire ou encore du e-commerce.
- Les métiers du **commerce international** enregistrent un **rebond significatif** dans les secteurs de l'agroalimentaire, des matières premières, des nouvelles technologies et des produits pharmaceutiques.

## CE QU'IL FAUT RETENIR SUR LE SECTEUR

# 74%

des recrutements finalisés par nos équipes concernent les métiers de l'ADV et du service client\*

# 67%

des entreprises considèrent la relation client comme importante ou stratégique\*\*

# 40%

de croissance cette année pour les interactions asynchrones entre les entreprises et leurs clients (réseaux sociaux, e-mails, chatbots, ...)\*\*\*



### PROFILS QUI SERONT LES + SOLLICITÉS EN 2022

- Gestionnaire ADV FMCG
- Assistant commercial
- Gestionnaire SAV/litiges
- Coordinateur service client & logistique FMCG



### MÉTIERS QUI RECRUTENT LE + DE JEUNES DIPLOMÉS PAGE PERSONNEL

- Chargé de clientèle
- Gestionnaire BDD
- Prev. des ventes/business analyst



### MÉTIERS DONT LE SALAIRE VA LE + AUGMENTER EN 2022

- Gestionnaire ADV FMCG
- Gestionnaire ADV export
- Gestionnaire de pénalités/litiges
- Responsable service client FMCG



### MÉTIERS QUI ONT EMERGÉ AVEC LA CRISE PAGE PERSONNEL

- Gestionnaire ADV FMCG
- Gestionnaire litiges/pénalités
- Gestionnaire grands comptes/enseignes

Les rémunérations présentées sont des rémunérations annuelles brutes fixes en milliers d'euros et sont indiquées selon le nombre d'années d'expérience sur la fonction visée pour des postes situés en région parisienne.

La colonne "Attractivité" indique le niveau d'attractivité d'un poste en fonction du volume d'offres disponibles : une étoile représentant les métiers sur lesquels on enregistre une faible demande de la part des entreprises, trois étoiles indiquant une demande élevée.

#### RÉMUNÉRATION ANNUELLE BRUTE EN K€

SALES SUPPORT	0-2 ans	2-5 ans	5-15 ans	Variable	Attractivité
Prévisionniste des ventes - Chargé d'analyse	34 - 38	38 - 45	45 - 60	0 - 10 %	★ ★ ★
Assistant commercial	25 - 30	28 - 35	35 - 38	0 - 5 %	★ ★ ★
Assistant/Gestionnaire grands comptes	26 - 30	30 - 36	36 - 42	0 - 5 %	★ ★ ★
Assistant/Gestionnaire appels d'offres	26 - 30	32 - 37	37 - 42	-	★ ★ ★
Gestionnaire base de données clients/produits	26 - 29	29 - 35	35 - 45	-	★ ★ ★

#### RÉMUNÉRATION ANNUELLE BRUTE EN K€

SALES ADMINISTRATION	0-2 ans	2-5 ans	5-15 ans	Variable	Attractivité
Responsable ADV/service clients	32 - 38	38 - 50	45 - 80	5 - 15 %	★ ★ ★
Gestionnaire ADV/service clients	25 - 30	30 - 35	35 - 40	-	★ ★ ★
Gestionnaire ADV international	28 - 32	32 - 36	36 - 42	-	★ ★ ★
Gestionnaire SAV/litiges/pénalités	22 - 28	28 - 34	34 - 38	0 - 5 %	★ ★ ★
Gestionnaire litiges clients	24 - 28	28 - 32	30 - 36	0 - 5 %	★ ★ ★
Opérateur de saisie	18 - 22	20 - 24	24 - 27	-	★ ★ ★
Responsable/Superviseur call center	25 - 30	30 - 40	40 - 75	0 - 10 %	★ ★ ★
Chargé de clientèle BtoB ou BtoC	20 - 24	24 - 27	27 - 32	0 - 5 %	★ ★ ★

#### RÉMUNÉRATION ANNUELLE BRUTE EN K€

IMPORT/EXPORT	0-2 ans	2-5 ans	5-15 ans	Variable	Attractivité
Responsable ADV export	33 - 38	35 - 55	45 - 85	5 - 15 %	★ ★ ★
Gestionnaire export	28 - 34	34 - 38	38 - 42	-	★ ★ ★
Gestionnaire import	28 - 34	34 - 38	38 - 42	-	★ ★ ★



## FOCUS RÉGIONS

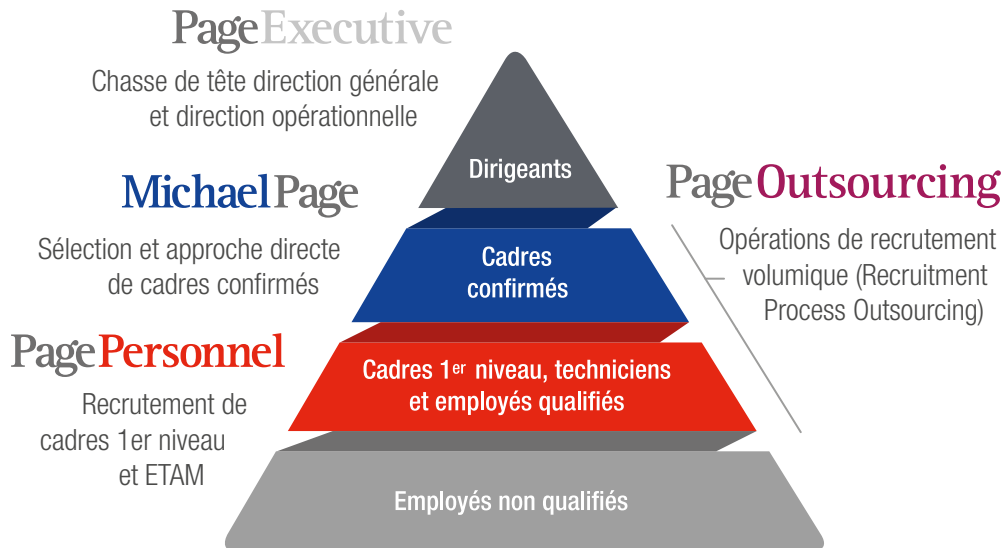
Afin d'être le plus exhaustifs possible et de vous apporter un éclairage précis sur les rémunérations pratiquées sur l'ensemble du territoire français, nous avons choisi de vous indiquer les **variations moyennes existant entre l'Île-de-France et les grandes régions**.

Ces écarts sont à pondérer en fonction des années d'expérience demandées pour le poste, du secteur d'activité et de la taille de l'entreprise.

<b>AUVERGNE RHÔNE-ALPES</b>	entre 0 % et -10 %	<b>NORMANDIE</b>	entre -12 % et -18 %
<b>BRETAGNE</b>	entre -8 % et -20 %	<b>NOUVELLE-AQUITAINE</b>	entre -8 % et -15 %
<b>CENTRE-VAL DE LOIRE</b>	entre -12 % et -20 %	<b>OCCITANIE</b>	entre -8 % et -12 %
<b>GRAND EST</b>	entre -10 % et -18 %	<b>PAYS DE LA LOIRE</b>	entre -10 % et -20 %
<b>HAUTS-DE-FRANCE</b>	entre -5 % et -10 %	<b>PACA</b>	entre -10 % et -15 %

# PageGroup, partenaire de tous vos recrutements

## PageGroup



## MichaelPage

Interim Management

Réponse aux besoins urgents en matière de remplacement, pilotage de projet ou conseil opérationnel en intérim de cadres confirmés ou management de transition.

## MichaelPage

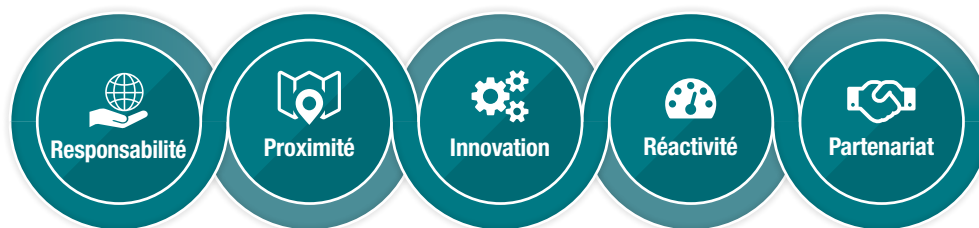
Consulting

Conseil RH et accompagnement des enjeux de transformation RH : recrutement, intégration, rétention et développement des collaborateurs et du top management.

## PageAssessment

Centre d'excellence constitué de psychologues de travail dédié à l'évaluation, la conception sur mesure d'assessment & de development center.

## 5 RAISONS DE NOUS FAIRE CONFIANCE



### Partenariat & Proximité

Partenaire engagé auprès des entreprises et à l'écoute de toutes vos problématiques, nous vous accompagnons pour faciliter le **recrutement des talents qu'il vous faut** parmi notre vaste réseau de profils qualifiés et grâce à nos **20 bureaux en France**.

### Innovation & Réactivité

Nous vous permettons de bénéficier de **coûts de sourcing réduits** grâce à des **partenariats technologiques innovants** et une **offre de service sur mesure** assurant la **meilleure visibilité du marché** à vos offres d'emploi.

### Responsabilité

Nous plaçons l'humain au cœur de notre stratégie et de notre vision. Vous avez **l'assurance d'un processus de sélection exclusivement centré sur les compétences** des candidats car nous sommes convaincus que la **diversité** est un vecteur de performance pour les entreprises, et un facteur d'attractivité.



**95% de clients • 90% de candidats satisfaits ou très satisfaits\***

\* Enquêtes menées en 2020 auprès de 19 801 répondants.