



**LACHS**  
Becomes  
**Challenge  
Handling**



**More Cargo Capacity  
with  
New Warehouse**  
Opening Soon

*Challenge accepted*



## DESCRIPTION DE FONCTION

<b>TITRE DE LA FONCTION :</b>	Assistant opérationnel
<b>DEPARTEMENT :</b>	CUSTOM-DG-Sécurité
<b>Statut :</b>	EMPLOYE
<b>Mise à jour :</b>	18/09/2020
<b>Contrôlé par :</b>	Custom-DG-Security Manager
<b>Superviseur de :</b>	

### Définition :

Assister le responsable du département dans les diverses tâches administratives et assurer le secrétariat du service.

L'employé travaille en étroite collaboration avec les départements logistiques, commerciaux et des opérations, ainsi qu'avec tout autre intervenant extérieur.

Il est chargé de mener à bien tout le travail de collecte, d'encodage et de gestion des dossiers

### Tâches et responsabilités :

- Suivre et rechercher les divers dossiers de litiges « douaniers » que ce soit à l'import ou à l'export.  
Ces divers dossiers peuvent venir soit de la douane, des personnes qui ont émis le doc douanier, ou de la compagnie aérienne concernée.  
  
Que faire pour résoudre les dossiers ?

1. Recherche de l'historique dans le ERP et/ou auprès des services logistiques ou sales de la compagnie aérienne concernée.
  2. Recherche dans les divers documents en notre possession
  3. Contact téléphonique avec les différentes parties impliquées (utilisation des langues).
  4. Établissement du dossier
  5. Rédaction de lettre ou mail
  6. Classement des dossiers
- Fournir les preuves demandées s'il existe un litige où la documentation est concernée en partie
  - Gestion des demandes de licences de transit
  - Gestion des demandes de destruction d'un point de vue documentaire, demande d'enlèvement des marchandises à détruire et suivi
  - Gestion des saisies phytosanitaires et zone quarantaine
  - Gestion et rédaction des KPI
  - Vérification que les procédures en matière de sûreté et douanes sont respectés (audit sur le terrain)
  - Analyse de demande d'informations et questions techniques en matière de DG, douane et sûreté et soutien techniques dans ses matières
  - Rédaction/mise à jour de syllabus, flux, instructions à la demande et sous la supervision du responsable de département.
  - Back-up du responsable DG et douane en matière de formation
  - Back-up du responsable DG et douane en cas d'absence de ce dernier lors des diverses réunions
  - Rédaction des PV
  - Divers travaux administratifs demandés par le responsable
  - Établir les différents rapports demandés par le responsable de département,
  - Informer le département comptable en cas de travail « exceptionnel », via ERP et mail
  - Ranger le lieu de travail
  - Trier et classer les divers documents

#### Compétences requises :

- Formation :
  - Diplôme niveau bac+3 en commerce extérieur, et/ou expérience professionnelle probante pour la fonction ;
- Qualités :
  - Rigoureux, persévérant, méthodique, bonne communication orale et écrite, pédagogue, sens de la diplomatie dans la communication, créatif, dynamique ;

- Comportements et attitudes :
  - Proactif sur le terrain, faculté d'anticiper les situations;
  - Avoir de la flexibilité tant dans les horaires que dans les différentes situations à gérer,
  - Accepter de travailler en équipe,
  - Savoir gérer son stress et les rushes d'activité pendant la pause,
  - Faire en sorte de toujours être à jour dans les connaissances et accepter de suivre les formations qui sont proposées en entreprise,
  - Ecoute active, gestion des conflits, techniques de négociation ;
  - Respecter les valeurs d'entreprise, les procédures, règlements et politiques qui y sont appliqués et implémentés ;
  
- Connaissances spécifiques :
  - Maitriser l'anglais, le français, les autres langues sont un plus (plus spécifiquement l'allemand);
  - Maitriser l'outil informatique.
  - Connaissance du camionnage international, du secteur du fret aérien (est un plus) et des réglementations qui y sont attachées (CMR, ADR, AWB, doc de transit..) ;