PROGRAMME DE FORMATION

Du 07/06/19 au 03/12/19

Assistant(e) Commercial(e)

Titre Professionnel ACom, niveau III, inscrit au RNCP

Code RNCP : 6568

Code NFS 324t – Secrétariat, bureautique,

312m – Commerce, vente

Code ROME D1401

Code GFE : P (Gestion et traitement de l'information

Code Titre TP-01285

Formacode 35028

Code CPF National : 135107 (7677 Public Demandeur d'Emploi)

IFPA L'Ecole – AFIB²
Agrément 72330402333 – Code APE 804C
Parc Château Rouquey – Immeuble Space II
14 rue Euler – 33700 Mérignac
☎ 05.57.59.85.30 – www.ifpa-ecole.com

Public visé

Salariés d'entreprise, personnes en reconversion professionnelle, demandeurs d'emploi

Prérequis & Conditions d'admission

- Age recommandé de 23 ans minimum
- Baccalauréat
- Expérience de 2 ans dans le secrétariat : maîtrise du traitement de texte et du tableur / rédaction et présentation d'écrits professionnels
- Connaissances en anglais (savoir s'exprimer à l'oral et à l'écrit)

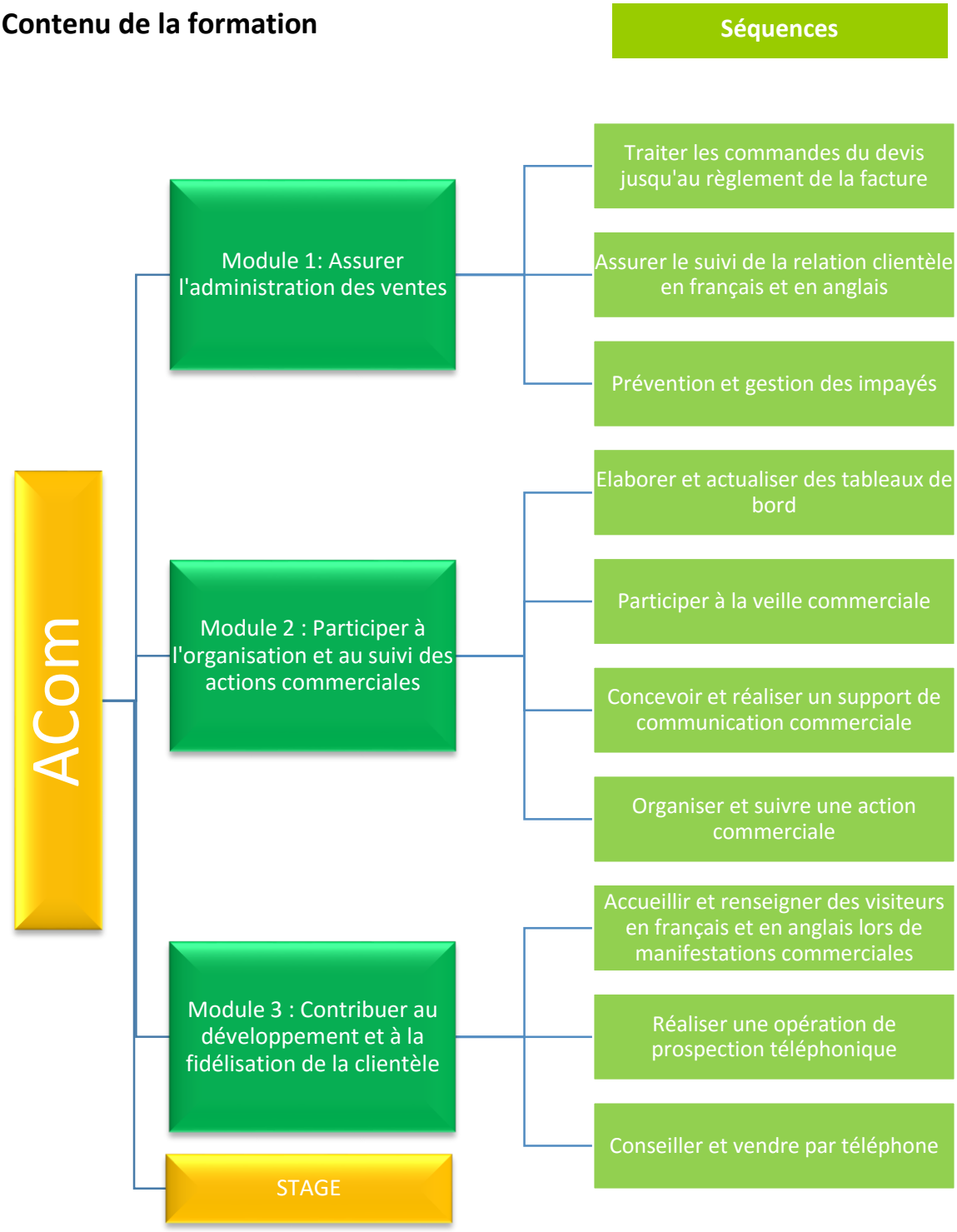
Objectifs opérationnels de la formation

Formation certifiante avec passage du Titre Professionnel de « Assistant(e) Commercial(e)» (ACom). Titre de niveau III, inscrit au RNCP, délivré par un jury de professionnels.

A l'issue de la formation, l'apprenant sera capable de :

- **Assurer l'administration des ventes**
- **Participer à l'organisation et au suivi des actions commerciales**
- **Contribuer au développement et à la fidélisation de la clientèle**

Contenu de la formation



Programme détaillé de la formation

Traiter les commandes du devis jusqu'au règlement de la facture

- Connaître la règlementation en matière de contrat de vente et de transport
- Réaliser des calculs commerciaux (1) : utiliser un logiciel de gestion commerciale (SAGE COMMERCIAL)
- Les Incoterms et la facturation export
- Analyser la demande client
- Identifier différents modes de règlement

Assurer le suivi de la relation clientèle en français et en anglais.

- Gérer les situations d'urgence
- Mettre en place un plan d'action
- Maîtriser les techniques d'une communication efficace
- Rédaction des écrits courants (fax, mails) et gestion des appels téléphoniques en anglais

Prévention et gestion des impayés

- Connaître les mesures préventives en matière de risque-client
- Appliquer les procédures juridiques de recouvrement
- Effectuer une relance téléphonique, rédiger des lettres de relances personnalisées
- Traiter les objections

MODULE 1

Elaborer et actualiser des tableaux de bord commerciaux

- Connaissance des calculs arithmétiques (écarts, pourcentages, cumuls, moyenne).
- Réaliser des calculs commerciaux (2) (TVA, HT, TTC)
- Concevoir un tableau : calculs et organisation des données
- Elaborer un graphique
- Utiliser les fonctions avancées d'un tableur (EXCEL)
- Analyser et synthétiser les résultats

Participer à la veille commerciale

- Accompagner la mise en œuvre d'un plan marketing
- Utiliser les moteurs de recherches, mettre en place un système d'alerte automatisé
- Rédiger une synthèse (Word), organiser et classer une documentation

Concevoir et réaliser un support de communication commerciale

- Utilisation de logiciels PréAO et PAO
- Les règles de présentation des documents à caractère commercial
- Utilisation des fonctions avancées d'un logiciel de traitement de texte (mailing, insertion d'images …)
- Concevoir et diffuser une newsletter

Organiser et suivre une action commerciale

- Les postes budgétaires d'une action commerciale
- Conception et méthodologie de projet
- Etablir et présenter un budget
- RSE

MODULE 2

MODULE 3

Accueillir et renseigner des visiteurs en français et en anglais lors de manifestations commerciales

- Renforcement de la langue anglaise
- Prendre la parole en public en français et en anglais
- Identifier les besoins clients, le renseigner
- Concevoir une fiche de contact-client

Réaliser une opération de prospection téléphonique

- Planifier une campagne d'appels (phoning) : utilisation d'un logiciel de gestion de la relation client
- Rédiger un script d'appel téléphonique
- Prospecter par téléphone
- Gestion du temps

Conseiller et vendre par téléphone

- Les techniques de vente par téléphone
- Communiquer par téléphone avec les clients et les fournisseurs :
  - Les techniques de communication en français et en anglais
- Rédiger et exploiter un argumentaire de vente

Logiciels Microsoft contextualisés dans la pratique du métier d'Assistant(e) Commercial(e)

Windows
Word
PowerPoint
Excel

Stage en entreprise : 5 semaines de stage en entreprise seront réalisées

Durée de la formation et modalités d'organisation

Durée totale de la formation : **805 heures** (23 semaines)

- 630 heures en présentiel en centre de formation (18 semaines)
- 175 heures de stage en entreprise (5 semaines)

La formation est organisée en continu. Pas de positionnement en amont de la formation.

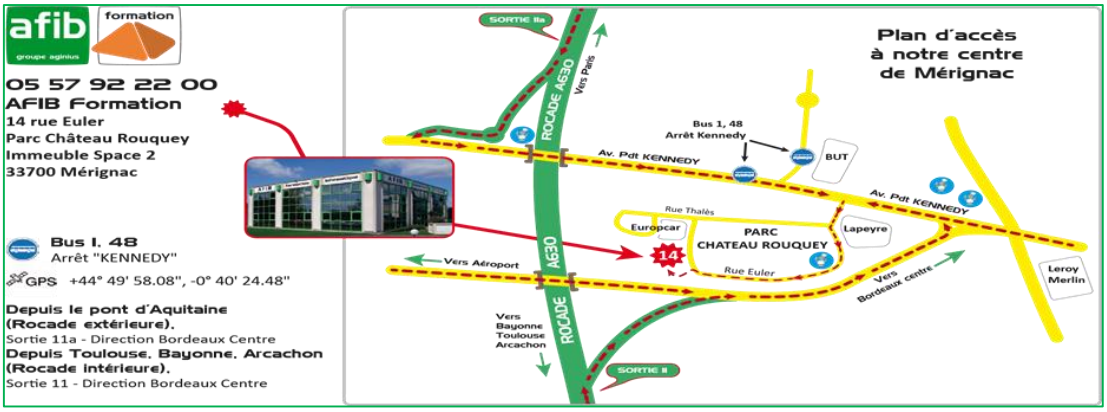
Taille du groupe maximale prévue : **12 apprenants**.

Les horaires journaliers :

- Du lundi au vendredi : 09h-12h30 / 13h30-17h

Dates & lieu de la formation :

- **Du 07 Juin au 03 Décembre 2019** au centre de formation IFPA
  Parc Château Rouquey – Immeuble Space II
  14 rue Euler – 33700 Mérignac
  Tel : 05.57.59.85.30
  Mail : contact@ifpa-ecole.com
  Notre site internet : www.ifpa-ecole.com



Durée de l'action de formation

Module 1	Module 2	Module 3
• 6 semaines	• 6 semaines	• 6 semaines

+ 2 semaines de congés prévues en décembre

Titre Professionnel

Définition métier :

L'assistant(e) commercial(e) assiste un responsable commercial et une équipe de vente dans le suivi et le développement de l'activité commerciale.
Sa mission va de l'administration des ventes (traitement des commandes et des litiges, gestion et mise à jour des bases de données clients) à une contribution plus directe à l'activité commerciale en collaboration avec les commerciaux : organisation d'actions commerciales, prospection téléphonique et vente de produits renouvelables/consommables pour des clients existants. Il(elle) participe à la mise en place des orientations stratégiques et de la politique commerciale de l'entreprise par l'élaboration de tableaux de bord et par une veille sur l'évolution du marché.

L'assistant(e) commercial(e) est directement rattaché(e) au responsable commercial ou au directeur des ventes. Il(elle) fait partie intégrante de l'équipe de vente où il(elle) occupe une place d'interface pour le suivi des dossiers. Il(elle) renseigne les clients, oriente leurs demandes et facilite la relation avec les commerciaux de terrain, dans un souci de fidélisation de la clientèle. Il(elle) est l'interlocuteur permanent des clients dans l'entreprise.

Il(elle) est en relation fréquente et suivie avec de nombreux interlocuteurs internes et externes. Pour garantir le bon déroulement du traitement des commandes et la satisfaction de la clientèle, il(elle) est en contact permanent avec les acteurs intervenant dans le processus (magasinier, transporteur, service comptable).
La pratique de l'anglais est requise pour le suivi de la relation avec les clients étrangers ou lors de l'accueil de visiteurs. Les échanges se font par courriel, télécopie et téléphone.
S'il (elle) exerce généralement ses activités de façon sédentaire, l'assistant(e) commercial(e) peut être amené(e) à se déplacer sur le terrain, particulièrement lors de manifestations commerciales.

Secteurs d'activités et types d'emplois accessibles par le détenteur du Titre (rubrique RNCP) :

Cet emploi s'exerce dans les entreprises de toutes tailles et dans tous les secteurs d'activités, au sein d'une structure commerciale (service commercial) ou d'un établissement secondaire d'une grande entreprise (agence commerciale).

Les types d'emplois accessibles sont les suivants :

Assistant(e) commercial(e) ; Assistant(e) administration des ventes ; Assistant administratif et commercial ; Secrétaire commercial(e) ; Commercial(e) sédentaire

Qualité des formateurs intervenants

Madame Hélène Bigarella, Formatrice Référente de la formation, et formatrice Professionnelle pour Adultes et Coordinatrice Pédagogique.

Monsieur Christophe Callen, Formateur Professionnel pour Adultes.

Formateurs externes pouvant intervenir sur les séances relatives aux outils bureautiques (WORD, PowerPoint…) ou sur les séances relatives au recrutement.

Moyens et méthodes pédagogiques mis en œuvre

Méthodes pédagogiques

- Méthode Expositive : 40%,
- Méthode Active : manipulation 30%, ; mises en situation 30%

Techniques pédagogiques

- Séances en présentiel en salle de formation
- Mises en situations : jeux de rôles et cas pratiques
- Exercices individuels et en sous-groupes

Supports pédagogiques

- Paper-Board
- Tableau blanc
- Rétro-projecteur
- Ordinateurs (mis à disposition d'un ordinateur par apprenant) avec connexion internet
- Supports papier de cours et d'exercices remis par le formateur

Evaluation de la formation

L'évaluation formative en cours de formation

Deux Evaluations en Cours de Formation (ECF) sont prévues :

- Une évaluation en milieu de formation regroupant : l'activité 1 du REAC « Assurer l'administration des ventes » et l'activité 2 du REAC « Participer à l'organisation et au suivi des actions commerciales ».
- Une évaluation en fin de formation relative à l'activité 3 du REAC « Contribuer au développement et à la fidélisation de la clientèle » et dans laquelle est inclue une partie Titre Blanc.

- *Outils d'évaluation*

Différentes méthodes d'évaluation des acquis existent. Chaque formateur est libre de mettre en place les méthodes et les outils pédagogiques qu'il estime les mieux adaptés aux stagiaires. Les plus utilisés sont :

- QCM
- Travaux Pratiques (TP)
- Mises en situations

L'évaluation sommative (*Référentiels utilisés : RC & REAC ACom)*

Cette évaluation intervient en fin de formation par le passage du Titre Professionnel d'Assistant(e) Commercial(e).
L'ensemble des 3 modules permet d'accéder au Titre Professionnel ACom.
Pour l'accès au Titre Professionnel des candidats par VAE ou issus d'un parcours continu en formation, les compétences sont évaluées au vu :

a) De l'épreuve de synthèse basée sur une mise en situation professionnelle suivie d'un entretien technique avec le jury
b) Du Dossier Professionnel
c) Des résultats des évaluations réalisées pendant le parcours continu de formation
d) D'un entretien final avec le jury

L'évaluation de la satisfaction des apprenants

Au cours de deux entretiens individuels réalisés en milieu et fin de formation, par le responsable pédagogique, nous évaluons la satisfaction des apprenants sur les thématiques suivantes : les objectifs et le contenu de la formation les conditions matérielles et logistiques de la formation, les compétences techniques et pédagogiques des formateurs, et le déroulement de la formation.

Un formulaire de satisfaction est complété par les stagiaires au cours de chaque entretien.

A l'issue de la formation, les anciens stagiaires disposent d'un compte personnel sur notre portail. Ils ont la possibilité d'y déposer « un témoignage » sur le contenu et le déroulement de la formation suivie.