FORMATION ASSISTANT COMMERCIAL

Code RNCP N°35031
Code Certif Info N°109041
Code CPF 330935
Code NSF 312m
Codes Rome D1401
Formacode 35028

Objectifs

Administrer les ventes et assurer le suivi de la supply chain.
Contribuer au déploiement de la stratégie commerciale de l'entreprise.

Public

Tous public

Prérequis

Niveau Bac ou diplôme / certification de niveau équivalent.
Expérience professionnelle souhaitée en assistanat ou en relation client.
Niveau en Anglais A2 du CECRL (comprendre des phrases isolées et des expressions fréquemment utilisées - informations personnelles et familiales, achats, environnement proche, travail - et communiquer sur des échanges d'informatins simples et sur des sujets familiers et habituels).

Pédagogie

Pédagogie par objectifs
Mise en pratique à travers des jeux de rôle.

Durée

400h soit 57 jours de formation + 150h stage en entreprise

Titre Professionnel TP-01285
du Ministère du Travail
Diplôme RNCP de niveau 5 (Bac +2), enregistré au Répertoire National des Certifications Professionnelles (J.O. du 15 Octobre 2020)

Cette offre de formation est éligible à MON COMPTE FORMATION moncompteformation.gouv.fr

Modalités pédagogiques

À l'ASSISTANT ACADEMY®, la pédagogie innovante s'appuie sur une reproduction grandeur nature de toutes les fonctions tertiaires de l'entreprise. Des formateurs experts assurent la montée en compétence du stagiaire à partir de situations concrètes. Le stagiaire a de véritables dossiers à gérer (documents factis, interaction entre collègues et « managers-formateurs »). Le stagiaire est en relation avec tout le réseau d'entreprise d'entrainement pédagogique. Dans des jeux de rôles, il est considéré comme un vrai salarié et vit une véritable expérience professionnelle.

Descriptif métier

Il travaille sous la responsabilité de la direction commerciale, en étroite collaboration avec l'équipe des commerciaux de terrain. En tenant compte des objectifs stratégiques de l'entreprise, il gère l'administration des ventes : il traite les commandes, propose des solutions aux litiges et actualise les bases de données clients.

Il suit les opérations de la supply chain et s'assure du bon déroulement du processus, de la production jusqu'à l'acheminement des produits ou des services au client. De ce fait, il entretient des relations fréquentes avec de nombreux interlocuteurs internes et externes tels que les services production, expédition et comptabilité, les fournisseurs et les transporteurs.

Interface privilégiée des acteurs internes et externes, il contribue à la mise en place des orientations stratégiques et de la politique commerciale de l'entreprise, en collaboration avec les commerciaux. Il intervient dans l'organisation d'actions de prospection et de vente et assure l'accueil du public lors de manifestations commerciales. Il participe à la veille commerciale, renseigne le système d'information de l'entreprise, actualise les tableaux de bord pour assurer le suivi quantitatif et qualitatif de l'activité.

Il travaille et communique avec les outils numériques omnicanaux.

L'assistant commercial contribue au développement des ventes de biens et de services sur le marché français et peut être amené à travailler avec des clients ou des fournisseurs étrangers. Il travaille dans un environnement fortement numérisé dans un contexte d'échanges commerciaux mondialisés. Il utilise fréquemment la langue anglaise dans ses relations avec les clients et les fournisseurs étrangers, au niveau B1 du Cadre européen commun de référence pour les langues. Il peut être amené à utiliser une autre langue étrangère selon le bassin dans lequel il exerce son emploi.

L'assistant commercial travaille en autonomie, selon son niveau de délégation, au sein de l'équipe commerciale ou dans un pôle de plusieurs assistants, en fonction de la taille et du statut juridique de la structure.

Dans le respect de la responsabilité sociétale de la structure, il exerce son activité de façon sédentaire mais peut être amené à se déplacer ponctuellement pour participer à des manifestations commerciales (salons, foires, réunions d'équipe…), parfois dans des circonstances inhabituelles.

Secteurs d'activité et types d'emplois accessibles par le détenteur du titre

Cet emploi s'exerce majoritairement dans des entreprises commerciales de toutes tailles (TPE, PME, ETI, grands groupes), mais également dans des associations, des collectivités ou des coopératives, et dans tous les secteurs d'activité.
Les types d'emplois accessibles sont les suivants :

- Assistant commercial
- Assistant administratif et commercial
- Assistant ADV
- Assistant commercial Supply chain
- Assistant ADV et marketing

PROGRAMME DU PARCOURS

CCP 1 : ADMINISTRER LES VENTES ET ASSURER LE SUIVI DE LA SUPPLY CHAIN

1. Gérer l'administration des ventes
Les différents documents commerciaux dans l'ERP
Renseigner et actualiser le fichier clients dans le CRM
Utiliser les outils collaboratifs de communication
Les calculs commerciaux
Appliquer les procédures de traitement des commandes
La RGPD et règlementation en matière de contrat de vente et de transport

2. Suivre les opérations de la supply chain
Procédures de traitement des approvisionnements et des expéditions
Utiliser un logiciel de messagerie dans ses fonctions avancées
Règlementation en matière de contrat de transport - base des InCoTerms ®
Réaliser le contrat commercial de l'entreprise d'entrainement pédagogique

3. Suivre la relation clientèle en français et en anglais
Rédiger des écrits professionnels courants
S'exprimer à l'écrit et à l'oral en anglais, dans un contexte professionnel courant
Les techniques de communication orale

4. Prévenir et gérer les impayés
Effectuer une relance téléphonique /techniques de communication orale
Rédiger des lettres personnalisées de relance
Mettre à jour les outils de suivi des paiements
Appliquer une procédure de recouvrement de créances

CCP 2 : CONTRIBUER AU DÉPLOIEMENT DE LA STRATÉGIE COMMERCIALE DE L'ENTREPRISE

5. Concevoir et publier des supports de communication commerciale
Respecter la charte graphique de l'entreprise
Modes de publication (site internet, réseaux sociaux, e-mailing, fiches produits, dépliants promotionnels)
Mettre à jour le site internet de la structure et les réseaux sociaux.
Utiliser les logiciels de PréAO et de PAO
Réalisation d'une plaquette / Flyer

6. Concevoir et actualiser les tableaux de bord commerciaux
Concevoir un tableau (calculs et organisation des données)
Calculs commerciaux et statistiques (écarts, pourcentages, cumuls, moyenne, TVA)

7. Organiser une action commerciale
Base des techniques de marketing
Concevoir des outils d'organisation et de suivi

Établir et suivre le budget de l'action
Contribuer à l'élaboration du bilan quantitatif et qualitatif

8. Assurer l'accueil d'une manifestation commerciale en français et en anglais
Identifier les besoins du visiteur et le renseigner
Présenter de manière attractive l'entreprise, ses produits ou services
Renseigner correctement une fiche contact dans le respect du RGPD*
S'exprimer à l'oral en anglais, dans un contexte professionnel courant (Niveau B1)
Organiser la participation à un salon

+ MODULES COMPLÉMENTAIRES

BASES DE L'ASSISTANAT
Répondre au téléphone, gérer un standard, nettoyer les ordinateurs
Les outils de l'entreprise d'entrainement pédagogique
Organiser – nomenclaturer – classer – archiver – éditer des étiquettes
Français : les pièges à éviter orthographe et grammaire
Rédaction d'un compte-rendu de réunion
Posture professionnelle : Communication inter-personnel, assertivité, gestion du stress
travailler en équipe, le télétravail

BUREAUTIQUE

1. Informatique initiation
Les bases de l'ordinateur
Environnement Windows
Navigation internet

2. Word
Les règles de base
Créer un courrier
Créer un modèle
Tableaux et graphiques
Formulaire
Publipostage

3. Excel
Les règles de base
Imprimer des tableaux-Trier et filtrer
Les formules simples

4. Outlook
Rédaction d'un mail et signature
Organiser les emails
Agendas et réunions

5. Powerpoint
Conception hiérarchique de la présentation
Mise en forme globale de la présentation
Mise en forme détaillée de la présentation :
Insérer, modifier et déplacer des objets
Animations
Supports de conférence
Projection

TECHNIQUES DE RECHERCHE D'EMPLOI
CV contenu
CV mise en forme
Lettre de motivation
Prospection et argumentaire

Base TRE
Simulation d'entretien d'embauche
Recherche emploi téléphonique

PRÉPARATION AUX ÉPREUVES
La méthodologie de rédaction du dossier professionnel
Les conditions de l'épreuve du Titre professionnel

MODALITÉS D'OBTENTION DU TITRE PROFESSIONNEL[1]

1 – Pour un candidat issu d'un parcours continu de formation

A l'issue d'un parcours continu de formation correspondant au titre visé, le candidat est évalué par un jury composé de professionnels, sur la base des éléments suivants :

- Une mise en situation professionnelle ou une présentation d'un projet réalisé en amont de la session, complétée par un entretien technique, un questionnaire professionnel, un questionnement à partir de production(s) si prévus au RC ;
- Les résultats des évaluations passées en cours de formation ;
- Un dossier professionnel dans lequel le candidat a consigné les preuves de sa pratique professionnelle, complété d'annexes si prévues au RC ;
- Un entretien final avec le jury.

2 – Pour un candidat à la VAE

Le candidat constitue un dossier de demande de validation des acquis de son expérience professionnelle justifiant, en tant que salarié ou bénévole, d'une expérience professionnelle d'un an en rapport avec le titre visé.
Il reçoit, de l'unité départementale de la Direction Régionale des Entreprises, de la Concurrence, de la Consommation, du Travail et de l'Emploi (DIRECCTE), une notification de recevabilité lui permettant de s'inscrire à une session titre.
Lors de cette session, le candidat est évalué par un jury de professionnels, sur la base des éléments suivants :

- Une mise en situation professionnelle ou une présentation d'un projet réalisé en amont de la session, complétée par un entretien technique, un questionnaire professionnel, un questionnement à partir de production(s) si prévus au RC ;
- Un dossier professionnel dans lequel le candidat a consigné les preuves de sa pratique professionnelle, complété d'annexes si prévues au RC ;
- Un entretien final avec le jury.

Pour ces deux catégories de candidats (§ 1 et 2 ci-dessus), le jury, au vu des éléments spécifiques à chaque parcours, décide ou non de l'attribution du titre. En cas de non-obtention du titre, le jury peut attribuer un ou plusieurs certificat(s) de compétences professionnelles (CCP) composant le titre. Le candidat peut se présenter aux CCP manquants dans la limite de la durée de validité du titre.
Afin d'attribuer le titre, un entretien final se déroule en fin de session du dernier CCP, et au vu du livret de certification.
En cas de révision du titre, l'arrêté de spécialité fixe les correspondances entre les CCP de l'ancien titre et ceux du titre révisé. Le candidat se présente aux CCP manquants du nouveau titre.
En cas de clôture du titre, le candidat ayant antérieurement obtenu des CCP dispose d'un an à compter de la date de la fin de validité du titre pour obtenir le titre initialement visé.

3 – Pour un candidat issu d'un parcours discontinu de formation ou ayant réussi partiellement le titre (formation ou VAE)

Le candidat issu d'un parcours composé de différentes périodes de formation ou ayant réussi partiellement le titre peut obtenir le titre par **capitalisation** des CCP constitutifs du titre.
Pour l'obtention de chaque CCP, le candidat est évalué par un jury composé de professionnels.
L'évaluation est réalisée sur la base des éléments suivants :

- Une mise en situation professionnelle ou une présentation d'un projet réalisé en amont de la session, complétée par un entretien technique, un questionnaire professionnel, un questionnement à partir de production(s) si prévus au RC ;
- Les résultats des évaluations passées en cours de formation pour les seuls candidats issus d'un parcours de formation ;
- Un dossier professionnel dans lequel le candidat a consigné les preuves de sa pratique professionnelle, complété d'annexes si prévues au RC.

Afin d'attribuer le titre, un entretien final se déroule en fin de session du dernier CCP, et au vu du livret de certification.

MODALITÉS D'OBTENTION D'UN CERTIFICAT COMPLEMENTAIRE DE SPECIALISATION (CCS)
Un candidat peut préparer un CCS s'il est déjà titulaire du titre professionnel auquel le CCS est associé.
Il peut se présenter soit à la suite d'un parcours de formation, soit directement s'il justifie de 1 an d'expérience dans le métier visé.

Pour l'obtention du CCS, le candidat est évalué par un jury composé de professionnels sur la base des éléments suivants :

Une mise en situation professionnelle ou une présentation d'un projet réalisé en amont de la session, complétée par un entretien technique, un questionnaire professionnel, un questionnement à partir de production(s) si prévus au RC ;

- Les résultats des évaluations passées en cours de formation pour les seuls candidats issus d'un parcours de formation ;
- Un dossier professionnel dans lequel le candidat a consigné les preuves de sa pratique professionnelle, complété d'annexes si prévues au RC ;
- Un entretien final avec le jury.

PARCHEMIN ET LIVRET DE CERTIFICATION
Un **parchemin** est attribué au candidat ayant obtenu le **titre** complet ou le **CCS**.
Un **livret de certification** est remis au candidat en réussite partielle.
Ces deux documents sont délivrés par le représentant territorial compétent du ministère du Travail.

[1] *Le système de certification du ministère du Travail est régi par les textes suivants :*
- Code de l'éducation notamment les articles L. 335-5, L 335-6, R 335-7, R. 335-13 et R. 338-1 et suivants
- Arrêté du 22 décembre 2015 relatif aux conditions de délivrance du titre professionnel du ministère chargé de l'emploi
- Arrêté du 21 juillet 2016 (JO du 28 juillet 2016 modifié par l'arrêté du 15 septembre 2016) portant règlement général des sessions d'examen pour l'obtention du titre professionnel du ministère chargé de l'emploi



ACCESSIBILITÉ AUX PERSONNES EN SITUATION D'HANDICAP :
Nos formations sont accessibles aux personnes porteuses de handicap.