



ASSISTANT D'ADMINISTRATION COMMERCIAL

Titre de niveau 4 enregistré au RNCP 38625
Délivré par le CNED et l'UPPTCSC enregistré le 09/02/2024

OBJECTIF DE LA FORMATION !

L'assistant administratif et commercial consiste à traiter l'ensemble des tâches quotidiennes associées aux processus de vente afin de soutenir les commerciaux dans leurs missions.

POUR FAIRE QUOI ?

ASSISTANT COMMERCIAL
ASSISTANT ADMINISTRATION DES VENTES
SECRÉTAIRE COMMERCIALE

FORMATION

DURÉE

800 heures; durée personnalisée en fonction des besoins (dont 3 à 5 semaines de stage pratique).

SESSIONS

Entrées et sorties permanentes ; veuillez nous consulter pour les dates de session

ALTERNANCE

1 jour en formation ; 4 jours en entreprise par semaine sur 18 à 24 mois

FORMATION CONTINUE

9 mois de formation temps partiel / temps complet en fonction des besoins du stagiaire

LIEU DE FORMATION

Nice et/ou Cannes

POUR QUI ?

Salarié CDD / CDI, demandeur d'emploi, particulier, étudiant (formation initiale)

DISPOSITIFS DE FINANCEMENT

Projet de Transition Professionnelle, VAE, CPF, Plan de Développement des Compétences, Pro A, Contrat de Professionnalisation / Contrat d'Apprentissage et Contrat d'Apprentissage Monégasque

PROGRAMME DE FORMATION

BLOC 1 : RNCP38625BC01 - ASSISTER L'ÉQUIPE COMMERCIALE À LA RÉALISATION DE LA CHAÎNE COMMERCIALE DE LA TPE/PME

Rassembler les informations relatives au client et aux produits ainsi que les données négociées par le commercial (prix, conditions de paiement, etc.) dans le logiciel de gestion commerciale pour établir le devis
Générer les documents commerciaux (bon de commande, bon de livraison, facture) selon l'étape de réalisation de la vente en saisissant les données client dans le logiciel de gestion commerciale pour les transmettre au client
Vérifier la disponibilité des produits à l'aide de l'outil de gestion des stocks de l'entreprise et de ses consignes d'approvisionnement pour déterminer les délais de livraison et les éventuels besoins en approvisionnement
Contrôler la conformité de la vente en comparant les documents commerciaux créés avec le système d'information (SI) de la TPE/PME pour traiter les éventuelles anomalies
Délivrer une information commerciale ou technique de niveau 1 aux clients en exploitant les données à disposition dans les logiciels de GRC, de gestion commerciale et de gestion d'agenda pour répondre aux sollicitations et réclamations des clients
Assurer l'interface entre les acteurs internes (comme le gestionnaire de stock, le livreur, le service comptabilité, etc.) et externes en consignand dans le logiciel de GRC les échanges et événements relatifs à la vente pour en fluidifier le déroulement

BLOC 2 : RNCP38625BC02 - ASSISTER LES SERVICES PÉRIPHÉRIQUES À LA FONCTION COMMERCIALE DE LA TPE/PME DANS LEUR QUOTIDIEN

Accueillir les contacts entrants (physique, téléphone, mail, etc.) en adaptant la réponse à l'interlocuteur et au contexte pour filtrer et orienter les demandes auprès des personnes ou services compétents
Élaborer des documents de communication destinés aux interlocuteurs internes et externes en choisissant le mode de communication et le support informatique adaptés (courrier, note de service, formulaire, etc.), avec l'assistance de l'intelligence artificielle (IA), pour les transmettre au(x) destinataire(s) afin de communiquer avec efficacité
Procéder à des relances (client, prospect, etc.) en préparant les messages et supports types adaptés aux différentes situations pour traiter notamment les cas d'absence de réponse, d'impayés ou de pièces manquantes
Organiser des réunions, rendez-vous et événements en tenant compte des opportunités liées aux nouvelles formes d'organisation du travail et aux disponibilités des participants et partenaires à l'aide des outils de communication collaboratifs pour optimiser l'efficacité opérationnelle
Classer, en triant, rangeant et supprimant les documents administratifs dans le respect des règles d'archivages et du RGPD pour permettre un accès rapide et aisé aux données afin de sécuriser l'information dans une démarche RSE
Produire des synthèses chiffrées et graphiques sur l'activité de l'entreprise à partir de la collecte de données dans le SI interne et à l'aide d'un outil numérique de type tableur ou grapheur pour alimenter les tableaux de bord de pilotage de la TPE/PME
Sélectionner les fournisseurs d'un produit ou d'un service en construisant un tableau d'aide à la décision à partir des critères économiques, sociaux-environnementaux et de qualité de la TPE/PME pour réaliser les achats

BLOC 3 : RNCP38625BC03 - CONTRIBUER À LA FIDÉLISATION DES CLIENTS ET AU DÉVELOPPEMENT DU CHIFFRE D'AFFAIRES DES TPE/PME

Qualifier les fichiers clients et prospects au sein des logiciels de GRC ou de gestion commerciale en collectant les informations disponibles en interne et en externe, dans le respect de la législation, pour préparer la segmentation du public selon la demande du commercial afin d'optimiser le ciblage des actions de prospection
Recueillir les besoins des prospects dans une démarche de prospection active respectueuse du RGPD, en utilisant les techniques (questions ouvertes, reformulation...) de communication et les scripts de l'entreprise pour permettre au commercial d'élaborer une proposition adaptée
Effectuer une veille commerciale et concurrentielle répondant aux critères fixés par l'entreprise, en mettant en place des collectes d'informations, automatisées ou non, pour apporter une connaissance actualisée de l'écosystème de la TPE/PME au décideur et au commercial
Réaliser des campagnes d'e-mails personnalisés en utilisant les logiciels de GRC, d'e-mailing et/ou de traitement de texte pour promouvoir un événement, un produit ou un service auprès des prospects ciblés, dans le respect du RGPD et des recommandations de la CNIL
Animer le site internet de l'entreprise en publiant informations et conseils, événements, documents à télécharger, abonnement à une newsletter, etc. pour assurer une présence continue de l'entreprise sur le web
Interagir sur les contenus et avec les membres des réseaux sociaux sur lesquels l'entreprise est présente, en identifiant les conversations pertinentes dans lesquelles partager articles, commentaires, mentions, pour augmenter les opportunités de contact

MODALITÉS D'ÉVALUATION

LA VALIDATION DE LA CERTIFICATION PROFESSIONNELLE D'ASSISTANT DE COMPTABILITÉ ET D'ADMINISTRATION (ASCA) EST CONDITIONNÉE PAR LA RÉUSSITE AUX ÉVALUATIONS DES 3 BLOCS DE COMPÉTENCES. LES ÉPREUVES D'EXAMEN SONT ORGANISÉES SOUS FORME D'UNE MISE EN SITUATION PROFESSIONNELLE SUR POSTE INFORMATIQUE LIVRET DE RÉALISATION DE PÉRIODE D'ACTIVITÉ EN ENTREPRISE

ÉVALUATION ET SUIVI

FEUILLES DE PRÉSENCE / GRILLES DE POSITIONNEMENT ET DE PROGRESSION

ÉVALUATION FORMATIVE / ÉVALUATION SOMMATIVE / ÉVALUATION DE SATISFACTION DE L'APPRENANT

ET APRÈS ?

- Poursuivre vers un Titre Professionnel Assistant Import export / BTS GMPE
- Intégrer une entreprise et exercer les métiers visés.
- Réaliser un TP Assistant Import/export/BTS GMPE

QUALITÉS ET APTITUDES

- Travailler en équipe
- Faire preuve d'empathie
- Faire preuve de rigueur et de précision
- Qualités relationnelles
- Capacités d'adaptation

COMPÉTENCES DÉVELOPPÉES

- Support à la réalisation de la chaîne commerciale
- Support administratif à l'activité de la TPE/PME
- Appui au développement de la TPE/PME
- Qualifier les fichiers clients
- Réaliser les actions commerciales de la TPE/PME
- Programme de formation
- Modalités d'évaluation

CONDITIONS D'ADMISSION

- Entretien
- Tests de positionnement
- Vérification des pré-requis

Esccom Formation Professionnelle Cannes

6 Boulevard Carnot
06400 CANNES
04 92 98 08 29

formationcannes@ecole-esccom.com

Esccom Formation Professionnelle Nice

Le Paradisio - 2 Avenue Brown Séquard
06000 NICE
04 93 53 55 55

formationnice@ecole-esccom.com