



Dernière date de mise à jour : 01/08/2024

TITRE PROFESSIONNEL ASSISTANT COMMERCIAL (BAC+2) 2024

Ce programme de formation vise à certifier les compétences opérationnelles d'un Assistant commercial.

Durée estimée indicative : 300.00 heures

Durée estimée indicative hebdomadaire : 12 à 14 heures

Code RNCP : 35031 Certificateur : MINISTÈRE DU TRAVAIL DU PLEIN EMPLOI ET DE L'INSERTION

A QUI S'ADRESSE CETTE FORMATION ?

Profil du stagiaire

- Salarié
- Demandeur d'emploi

Prérequis

- L'une et/ou les deux conditions suivantes sont requises
Être titulaire d'un Baccalauréat
Ou bien avoir au moins un (1) an d'expérience professionnelle cumulée en rapport direct avec le titre visé
- Disposant d'une connexion internet et d'un ordinateur portable durant toute la période de la formation

Accessibilité :

- Entrées tous les mois sous réserve d'un nombre de candidats suffisant
- Un délai de 21 jours minimum avant l'entrée en formation est nécessaire à l'instruction de la demande d'inscription.
- Dans ce délai, le stagiaire doit entre autres fournir la copie de ses diplômes ou titres obtenus, un CV à jour, et avoir rempli un questionnaire concernant ses compétences et son projet professionnel. Une fois ces documents renvoyés, le service pédagogique prend contact par téléphone avec le stagiaire pour valider ou invalider son inscription sur le parcours de formation.
- Cette formation est accessible aux personnes en situation de handicap. Vous pouvez signaler votre situation au référent handicap afin d'obtenir des adaptations pour votre action de formation ou les épreuves d'évaluations.

OBJECTIFS PÉDAGOGIQUES

Le titulaire de la certification doit être capable de :

- Gérer l'administration des ventes
- Suivre les opérations de la supply chain
- Suivre la relation clientèle en français et en anglais
- Prévenir et gérer les impayés
- Concevoir et publier des supports de communication commerciale
- Concevoir et actualiser les tableaux de bord commerciaux
- Organiser une action commerciale
- Assurer l'accueil d'une manifestation commerciale en français et en anglais



CONTENU (PROGRESSION PÉDAGOGIQUE)

- **Présentation du centre de formation**

- **Bloc 1 Administrer les ventes et assurer le suivi de la supply chain**

- Gérer l'administration des ventes:

- Utiliser un ERP
- Utiliser un CRM
- Utiliser les outils collaboratifs de communication
- Assurer une veille sur les produits et les services
- Appliquer les procédures de traitement des commandes
- Appliquer les procédures relatives au Règlement général sur la protection des données
- Classer dans le respect du plan de classement existant
- Organiser son travail en autonomie et en fonction des priorités
- Agir avec rigueur et méthode dans le traitement des opérations commerciales
- Analyser la demande du client
- Informer et transmettre les documents aux différents acteurs concernés en temps utile
- Connaissance des documents commerciaux et du circuit de traitement des commandes
- Connaissance de base de la réglementation en matière de contrat de vente et de transport
- Connaissance des procédures de vente de l'entreprise et des conditions générales de vente
- Connaissance des calculs commerciaux
- Connaissance des modes de règlement
- Connaissance des procédures relatives au Règlement général sur la protection des données

- Suivre les opérations de la supply chain:

- Utiliser un logiciel de messagerie dans ses fonctions avancées
- Utiliser un ERP
- Utiliser les outils collaboratifs de communication
- Appliquer les procédures de traitement des approvisionnements
- Appliquer les procédures de traitement des expéditions
- Organiser son travail en fonction des priorités
- Classer dans le respect du plan de classement existant
- Agir avec rigueur et méthode dans le traitement des opérations commerciales
- Informer et transmettre les documents aux différents acteurs concernés en temps utile
- Gérer des situations imprévues et être proactive
- Connaissance de base de la réglementation en matière de contrat de transport
- Connaissance des documents commerciaux et du circuit de traitement des achats et des expéditions
- Connaissance des modes de règlement
- Connaissance de base des Incoterms

ECF1: Le stagiaire traite des opération de vente, vérifie la solvabilité et suivi des impayés (conception d'un devis, saisie des documents commerciaux (commande avec accusé de réception, bon de livraison, partiel, facture, avoir), édition d'états (encours client, réapprovisionnement des stocks, relevé de compte client), édition de relances clients, enregistrement de règlements et d'acomptes.

Critères de notation:

-Le processus de traitement des commandes est respecté.

-La saisie des données est correcte.

-Les dates, délais et échéances sont respectés.

-Les conditions générales de vente sont respectées.

-Les fichiers et les dossiers sont actualisés.



○ Suivre la relation clientèle en français et en anglais:

- Analyser une situation complexe et apporter une réponse adaptée
- Adopter une posture de service
- Rédiger des écrits professionnels courants
- Utiliser un ERP et un CRM
- Comprendre et s'exprimer à l'écrit et à l'oral en anglais, dans un contexte professionnel courant
- Mettre en place les actions correctives dans les délais annoncés
- Organiser ses activités pour assurer un service professionnel malgré la multiplicité des activités
- Mettre en oeuvre les techniques d'écoute active, de questionnement et de reformulation
- Instaurer une relation professionnelle positive avec les interlocuteurs
- Désamorcer une situation conflictuelle
- Garder le contrôle de soi et une attitude courtoise face à une situation délicate
- Connaissance de l'organisation commerciale et des conditions générales de vente
- Connaissance de base de la réglementation en matière de transport
- Connaissance de base des Incoterms
- Connaissance des techniques de communication orale
- Connaissance de l'expression orale et écrite de la langue anglaise (Niveau B1) du CECRL

ECF2: Le stagiaire traite des réclamations clients (simples et complexes) par écrit, en français (courrier, mail) et en anglais (mail).

Critères de notation:

- La réponse apportée concilie satisfaction du client et intérêt de l'entreprise.
- Les conditions générales de vente sont respectées.
- Le niveau de délégation est respecté.
- L'interlocuteur concerné est alerté.
- Le ton et le style du courrier sont adaptés à une relation commerciale.
- L'expression écrite en anglais correspondant au niveau B1 du Cadre européen commun de référence pour les langues.

○ Prévenir et gérer les impayés:

- Analyser le dossier client
- Rechercher les informations juridiques auprès d'organismes spécialisés
- Effectuer une relance téléphonique
- Utiliser les 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
- Repérer un incident de paiement et alerter la direction commerciale
- S'exprimer de façon claire et factuelle
- Agir avec assertivité
- Connaissance des modes et des conditions de paiement
- Connaissance des mesures préventives en matière de risque-client
- Connaissance des procédures juridiques de recouvrement

ECF3: Le stagiaire reçoit l'appel d'un client et traite sa réclamation (retard de livraison, marchandise détériorée, non-conformité des articles livrés, demande d'échange suite à erreur client).

Critères de notation:

- La réponse apportée concilie satisfaction du client et intérêt de l'entreprise.
- Les conditions générales de vente sont respectées.
- Le niveau de délégation est respecté.



- **Bloc 2 Contribuer au déploiement de la stratégie commerciale de l'entreprise**

- Concevoir et publier des supports de communication commerciale

- Rédiger un écrit à visée commerciale
- Organiser et présenter les informations de façon claire et attractive
- Utiliser les outils de communication omnicanal
- Utiliser les logiciels de PréAO et de PAO
- Structurer des informations de manière synthétique
- S'adapter à la cible visée et au mode de publication
- Faire preuve de réactivité
- S'adapter aux délais parfois très contraints
- Connaissance de base des techniques de marketing
- Connaissance de la politique commerciale de l'entreprise
- Connaissance des outils de communication du web
- Connaissance de l'environnement et du fonctionnement des réseaux sociaux

ECF4: Dans le cadre d'une mise en situation professionnelle, le stagiaire rédige et présente deux types de supports de communication en vue d'annoncer un évènement à caractère commercial.

Critères de notation:

Le choix des informations et des illustrations répond à l'objectif

Le style rédactionnel est en adéquation avec le support et la cible

Les règles orthographiques, grammaticales et syntaxiques sont respectées

La mise en forme, le contenu du message et la cible sont en cohérence

- Concevoir et actualiser les tableaux de bord commerciaux:

- Sélectionner et exploiter les données chiffrées
- Concevoir un tableau (calculs et organisation des données) pour répondre à un objectif fixé
- Contrôler ses résultats
- Utiliser la fonction tableaux croisés dynamiques du tableur
- Utiliser les graphiques croisés dynamiques du tableur
- Analyser les résultats obtenus et rédiger un commentaire succinct
- Prioriser les demandes et gérer son temps pour respecter les délais
- Analyser les demandes des collaborateurs et de la direction commerciale
- Connaissance des calculs commerciaux et statistiques (écarts, pourcentages, cumuls, moyenne)
- Connaissance des fonctions avancées du tableur
- Connaissance du vocabulaire lié aux statistiques et tableaux de bord commerciaux
- Connaissance de la fonction commerciale et de ses enjeux

ECF5: Le stagiaire prépare 2 tableaux de bord commerciaux avec un ou deux graphiques et rédige des commentaires succincts.

Critères de notation:

-Les données sont correctement saisies.

-Le choix des calculs répond à l'objectif fixé.

-Les formules de calculs utilisées sont correctes.

-L'organisation des données est cohérente et facilite la lecture des résultats.

-Le choix des graphiques est représentatif de l'objectif fixé.

- Organiser une action commerciale:

- Utiliser des outils de communication
- Utiliser des techniques de communication adaptées
- Rechercher l'information et l'exploiter
- Concevoir des outils d'organisation et de suivi (liste des tâches, plannings)
- Établir et suivre le budget de l'action
- Suivre les stratégies de communication de l'entreprise
- Organiser son travail en fonction des priorités



- Faire preuve d'initiative et de pro activité en cas d'imprévu
- Coordonner des actions et contrôler l'avancement
- Travailler en équipe
- Négocier avec un prestataire pour obtenir des conditions favorables
- Rappeler les échéances avec tact et fermeté
- Connaissance de base des techniques de marketing
- Connaissance des postes budgétaires d'une action commerciale
 - 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*
- Comprendre et s'exprimer à l'oral en anglais, dans un contexte professionnel courant (Niveau B1)
- Organiser l'espace d'accueil
- Veiller à l'approvisionnement de documentation commerciale
- Adopter une attitude proactive et commerciale
- Mettre en oeuvre les techniques d'écoute active
- Travailler en équipe
- Connaissance de l'entreprise et de ses produits ou services
- Connaissance des techniques de communication
- Connaissance de l'expression orale et écrite de la langue anglaise (Niveau B1) du CECRL
- Connaissance des procédures relatives au Règlement général sur la protection des données

ECF6: Dans le cadre d'une mise en situation professionnelle dans une entreprise fictive, le stagiaire doit organiser le suivi d'une action commerciale et assurer l'accueil des visiteurs.

Critères de notation:

- La check-list est exhaustive
- Les opérations sont correctement ordonnancées
- Le budget est correctement établi en termes de postes et de dépenses
- La posture est adaptée à l'interlocuteur
- L'expression orale est adaptée à une relation commerciale
- Les informations fournies au client sont fiables
- La fiche contact est correctement renseignée
- L'expression en anglais est compréhensible par un interlocuteur de langue étrangère (niveau B1 du Cadre européen commun de référence pour les langues).

Pour aller plus loin:

L'organisme de formation COMUNIC-CAMPUS, YYOURS FORMATIONS LILLE, vous accompagne dans l'amélioration de vos compétences comportementales.

Au delà de votre formation technique métier, nous vous offrons 6 modules axés sur le développement personnel:

- Trouver son chemin professionnel avec l'IKIGAI
- Mettre ses valeurs au service de l'entreprise
- Les comportements défensifs
- Les biais cognitifs
- Améliorer sa communication
- Travailler en équipe et déployer son sens du collectif

Les différents thèmes abordés seront un moyen de vous démarquer sur le marché de l'emploi, alors n'attendez plus, formez-vous chez COMUNIC-CAMPUS, YYOURS FORMATIONS LILLE !

COMUNIC-CAMPUS

YYOURS FORMATIONS LILLE

13 Avenue de la Créativité
59650 VILLENEUVE D'ASCQ
Numéro SIRET: 91522354900014
Email: contact@yyours-lille.fr
Tel: 07 56 96 70 00



ORGANISATION

Direction et Référent handicap : Thierry Lamblin

Contacts

Référent handicap : contact@yyours-lille.fr

Direction de l'organisme : direction@yyours-lille.fr 07 56 96 70 00

Coordinateur pédagogique : coordinateur-pedagogique@yyours-lille.fr

Formateur référent : formateur-acial@yyours-lille.fr

Secrétariat général : 07 59 96 70 00

Assistance/Aléas et réclamations disponibles par mail à assistance@yyours-lille.fr 07 56 96 70 00 du lundi au vendredi de 10h à 17h (délai de réponse maximale : 24h)

Moyens pédagogiques et techniques de mise en œuvre :

- Suivi de la motivation avec un coach professionnel
- Entretien téléphonique et visio-conférence avec le formateur référent pour la validation des compétences acquises
- Mise en place des ECF (Évaluation en Cours de Formation) avec l'aide du formateur référent
- Accompagnement au projet professionnel avec la psychologue du travail
- Suivi d'assiduité réalisé par notre coordinateur pédagogique qui est dédiée et disponible par téléphone et email (réponse en moins de 48h du lundi au vendredi de 09h à 17h)
- Enregistrements vidéo puis analyse
- Visionnage de vidéos et études de cas écrits
- Mise à disposition en ligne de documents supports à télécharger librement
- Plateforme d'apprentissage à distance disponible 7j/7 et 24h/24

Dispositif de suivi de l'exécution d'évaluation des résultats de la formation

- Livret de suivi de formation complété par le stagiaire et le formateur référent.
- Livret ECF complété à la fin de l'action de formation par le formateur référent.
- Dossier professionnel obligatoire à remplir par le bénéficiaire.
- Certificat de réalisation signé par le stagiaire et le formateur.
- Convention de stage professionnel.
- Relevés de connexion à la plateforme e-learning.

Modalités d'évaluation :

- Contrôle continu : ECF, suivi des connexions à la plateforme, travaux dirigés à rendre, travaux pratiques à exécuter, stage professionnel au sein d'une entreprise (optionnel) et rédaction d'un dossier professionnel (obligatoire)
- Entretien téléphonique avec notre coach professionnel et psychologue du travail
- Récapitulatif des examens et évaluations :

Examen final :

Dans un délai maximum de 6 mois à l'issue de l'action de formation, vous recevrez une convocation pour vous présenter en présentiel sur 2 à 3 journées de certification. Une convocation officielle vous sera adressée par courriel ou courrier simple au moins 30 jours avant la date de début de l'examen par le centre qui vous accueillera.

Sauf en cas de force majeure ou de justificatif médical, les stagiaires en formation dans l'organisme COMUNIC-CAMPUS, YYOURS FORMATIONS LILLE s'engage à se présenter sur les plateaux techniques dont le lieu sera précisé sur la convocation 30 jours avant le début de l'examen.



Modalités	Compétences évaluées	Durée	Détail de l'organisation de l'épreuve
Mise en situation professionnelle	<p>Suivre la relation clientèle en français et en anglais</p> <p>Concevoir et actualiser les tableaux de bord commerciaux</p> <p>Organiser une action commerciale</p> <p>Assurer l'accueil d'une manifestation commerciale en français et en anglais</p>	03h15min	<p>L'épreuve comporte une partie écrite et une partie orale qui se situent dans le même contexte professionnel d'entreprise.</p> <p>Mise en situation écrite (2 heures 30 minutes) : à partir de consignes et de données, le candidat réalise des travaux relatifs aux statistiques commerciales, à l'organisation d'une action commerciale et à une demande client en anglais.</p> <p>L'évaluation de la langue anglaise au niveau B1 du Cadre européen de référence pour les langues est basée sur une communication écrite avec la clientèle, dans le contexte professionnel.</p> <p>Mise en situation orale (45 minutes) : La mise en situation orale se déroule après la mise en situation écrite et se situe dans le même contexte professionnel d'entreprise. Le candidat traite un appel téléphonique en français et deux situations d'accueil physique, l'une en français et l'autre en anglais.</p> <p>Appel téléphonique en français (15 minutes), 10 minutes de préparation, 5 minutes d'appel, selon un scénario sélectionné par le jury traitant du suivi de la relation clientèle.</p> <p>Accueil de deux visiteurs dans le contexte reconstitué d'une manifestation commerciale au sein de la même entreprise (30 minutes) : 10 minutes de préparation, première situation d'accueil en français de 10 minutes et deuxième situation d'accueil en anglais de 10 minutes également.</p>
Autres modalités d'évaluation le cas échéant :			
Entretien technique	Concevoir et publier des supports de communication commerciale	00h10 min	À partir d'un guide de questionnement, le jury sélectionne plusieurs questions et interroge le candidat sur sa pratique et ses connaissances relatives à l'utilisation des outils de communication du web, dans le contexte d'une action commerciale.
Questionnaire professionnel	Sans objet		Sans objet
Questionnement à partir de production(s)	<p>Gérer l'administration des ventes</p> <p>Suivre les opérations de la supply chain</p> <p>Suivre la relation clientèle en français et en anglais</p> <p>Prévenir et gérer les impayés</p>	01h30min	<p>Après la mise en situation écrite, le candidat rédige une synthèse de sa période en entreprise de deux à trois pages. Il y décrit les processus mis en œuvre, les moyens mobilisés et les résultats obtenus relatifs à l'administration des ventes et au suivi de la supply chain. Des consignes sont précisées dans le dossier technique d'évaluation (DTE), (1 heure).</p> <p>Puis le candidat est interrogé lors du questionnement à partir de production(s), qui se déroule après l'entretien technique, sur sa pratique et ses connaissances relatives à l'administration des ventes, au suivi de la supply chain, au suivi de la relation clientèle et à la gestion des impayés (30 minutes). Un guide de questionnement est fourni au jury.</p>
Entretien final		00 h 15 min	Y compris le temps d'échange avec le candidat sur le dossier professionnel. Le jury évalue la compréhension par le candidat des rôles et missions de l'assistant commercial.
	Durée totale de l'épreuve pour le candidat :	05 h 10 min	

Validation de l'ensemble des blocs de compétences, pas de validation individuelle des blocs

COMUNIC-CAMPUS

YYOURS FORMATIONS LILLE

13 Avenue de la Créativité

59650 VILLENEUVE D'ASCQ

Numéro SIRET: 91522354900014

Email: contact@yyours-lille.fr

Tel: 07 56 96 70 00



Le délai d'accès au jury est de la responsabilité du certificateur, il ne peut pas dépasser 3 mois après la fin effective de l'action de formation, sauf en cas de force majeure.

Modalités d'obtention : Obtention par validation de la certification.

Documents délivrés à l'issue de la formation : parchemin de certification délivré par le certificateur (les titres professionnels sont délivrés par le Ministère du Travail), copie du livret de suivi de formation, copie du livret ECF, copie du dossier professionnel et un certificat de réalisation

Équivalences, passerelles suites de parcours et débouchés

- . Niveau équivalent obtenu à l'issue de la certification : Bac+2
- . Possibilité d'intégration à un niveau Bac
- . Les débouchés du métier :
 - Assistant commercial
 - Assistant administratif et commercial
 - Assistant ADV
 - Assistant commercial Supply chain
 - Assistant ADV et marketing

Indicateurs de résultats :

Taux de satisfaction* : 65%

Taux de réussite* : 72%

* sources : réseau YYOURS FORMATIONS