

2 - DIRECTION, GESTION, ADMINISTRATION

REFERENCE AS FORMATION

G - Vente & Commerce CP-002053

OBJECTIF

Obtenir le Certificat de Compétences Professionnelles (CCP) correspondant

PUBLIC VISE

Tout public

PRE-REQUIS

- Sans niveau de diplôme particulier
- Projet validé par un Conseiller en Evolution Professionnelle
- Aisance à l'écrit et à l'oral en français

METHODES PEDAGOGIQUES

- Exposés et illustrations avec diaporamas et/ou supports pédagogiques individuels
- Réalisation de synthèses de cours
- Exercices de réflexions et travaux de groupe
- Exercices individuels d'application et corrigés
- Mises en situation avec utilisation des logiciels bureautiques et de gestion
- Exercices interactifs d'application et d'auto-évaluation
- Evaluations formatives, normatives et correctives

FORMACODE :

35028

CERTIFICATION / EVALUATION

Attestation de formation

NIVEAU : 0

CT1 - Traiter les commandes du devis jusqu'au règlement de la facture

- Dans un but de satisfaction du client, effectuer les différentes opérations de gestion administrative des ventes dans le respect de la législation commerciale et des procédures en vigueur dans l'entreprise.
- Etablir les devis, vérifier et enregistrer les commandes, établir et éditer les bons de livraison, les factures, les avoirs et les relevés, enregistrer les règlements, à l'aide d'un logiciel de gestion commerciale.
- Classer les documents commerciaux sous forme papier ou numérique et actualiser les fichiers.
- Transmettre les documents et informations aux acteurs concernés : comptabilité, service expéditions, clients, force de vente.

CT2 - Assurer le suivi de la relation clientèle en français et en anglais

- Lors d'une demande d'information ou d'une réclamation de la part d'un client, rechercher une solution qui concilie satisfaction de la clientèle et intérêt de l'entreprise.
- Apprécier la complexité des enjeux et alerter la hiérarchie si nécessaire.
- Mettre en oeuvre les actions correctives pour faire face aux situations d'urgence : besoins particuliers, retards de livraison, avaries.
- Informer les interlocuteurs concernés - équipe commerciale, production, service expédition, comptabilité, transporteur - des actions à mettre en place ou des décisions prises.
- Actualiser les données des fichiers et dossiers clients.

CT3 - Prévenir et gérer les impayés

- Afin de limiter les impayés, dans le cas d'un nouveau client ou d'une commande d'un montant élevé, s'assurer de la solvabilité du client en collectant les informations relatives à sa situation financière. Pour tout crédit accordé, suivre les encours de règlement et les paiements. Si nécessaire, déclencher une demande d'encours auprès des organismes d'assurance crédit ou d'affacturage.
- En cas d'impayé, analyser l'historique du dossier client, effectuer une relance par téléphone ou par courrier, en fonction de la procédure de recouvrement de créances. Rechercher une solution avec le client dans un intérêt mutuel. En cas de non-respect des engagements, transférer le dossier au service contentieux. Informer les acteurs concernés et alerter son hiérarchie en cas de situation critique.

Un titre professionnel est accessible par capitalisation de certificats de compétences professionnelles (CCP) ou suite à un parcours de formation et conformément aux dispositions prévues dans l'arrêté du 9 mars 2006 relatif aux conditions de délivrance du Titre Professionnel du ministère chargé de l'emploi.

Titre(s) Professionnel(s) lié(s) :

- **Assistant(e) Commercial(e)**