

2 - DIRECTION, GESTION, ADMINISTRATION

REFERENCE AS FORMATION

G – Vente et Commerce TP-01285

OBJECTIF

Cette formation conduit au titre, inscrit au Répertoire National des Certifications Professionnelles, d'Assistant(e) Commercial(e) – niveau 5, délivré par le Ministère chargé de l'emploi.
TP 01285 – JO 27/08/2013

PUBLIC VISE

Tout public
Personnes souhaitant obtenir le titre professionnel inscrit au RNCP d'Assistant(e) Commercial(e) Niv 5

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
- Connaissances de base de l'outil informatique
- Connaissances de base en Anglais
- Pour un public en reconversion professionnelle, le projet doit être validé par le conseiller chargé de l'accompagnement (via un bilan de compétences, une PMSMP ou une enquête métier par exemple).

DURÉE en HEURES :

987 heures (soit environ 9 mois) dont
742 heures en centre et
245 heures en entreprise

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 interactifs d'application et d'auto-évaluation
- Exercices individuels d'application et corrigés
- Utilisation de la plateforme numérique DIGIPAS
- Révisions en salle tutorée
- Evaluations formatives, normatives et correctives
- 1 formateur pour 8 à 16 stagiaires

FORMACODE :

35028

CERTIFICATION / EVALUATION

Formation qualifiante inscrite au RNCP

NIVEAU 5

CODE CPF : 244642

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.

CP-002053 - Assurer l'administration des ventes

- Traiter les commandes du devis jusqu'au règlement de la facture
- Assurer le suivi de la relation clientèle en français et en anglais
- Prévenir et gérer les impayés

CP-002054 - Participer à l'organisation et au suivi des actions commerciales

- Elaborer et actualiser les tableaux de bord commerciaux
- Participer à la veille commerciale
- Concevoir et réaliser un support de communication commerciale
- Organiser une action commerciale et en assurer le suivi

CP-002055 - Contribuer au développement et à la fidélisation de la clientèle

- Accueillir et renseigner les visiteurs en français et anglais lors de manifestations commerciales
- Réaliser une opération de prospection téléphonique
- Conseiller et vendre par téléphone

Module Bureautique (Word, Excel, Powerpoint, Outlook, Publisher, Ciel Gestion)

Module Techniques de Recherche d'Emploi (TRE)

Stage immersif en entreprise

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.

CONDITIONS DE REUSSITE

Le stagiaire :

- Investissement tout au long de la formation pouvant engendrer du travail personnel.
- Recherche de stage
- Rédaction du Dossier Professionnel

Equipe pédagogique :

- Suivi individuel de l'avancement de la formation
- Réajustement du contenu en fonction des progrès.

BLOC DE COMPETENCES

**ASSURER
L'ADMINISTRATION
DES VENTES**

**PARTICIPER A
L'ORGANISATION
ET AU SUIVI DES
ACTIONS
COMMERCIALES**

(CT = Compétence Technique)

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.

CT4 - Elaborer et actualiser les tableaux de bord commerciaux

Pour permettre une meilleure visibilité de l'activité commerciale et faciliter la prise de décisions stratégiques, élaborer et actualiser des tableaux de bord et de suivi. Collecter et vérifier les données chiffrées à partir de différentes sources identifiées. Concevoir et présenter tableaux et graphiques pour faciliter l'analyse des résultats en choisissant le type de calculs à effectuer, rédiger un commentaire succinct. Attirer l'attention de sa hiérarchie sur les éléments significatifs.

CT5 - Participer à la veille commerciale

En vue de détecter de nouveaux marchés ou à l'occasion du lancement d'un produit, à la demande du responsable commercial, repérer et rechercher les données exploitables sur les tendances du marché et la concurrence, dans des sources d'information fiables. Analyser ces données, en faire une synthèse et la diffuser aux personnes intéressées. Constituer des dossiers thématiques portant sur l'innovation technologique, le positionnement d'un produit sur un marché et organiser sa documentation.

CT6 - Concevoir et réaliser un support de communication commerciale

Dans le but de promouvoir l'entreprise, ses produits ou services dans le cadre d'une action commerciale, concevoir et mettre en forme divers supports de communication : plaquettes, offres promotionnelles, diaporamas, invitations, newsletter. Identifier l'objectif et la cible visés, rechercher les informations et éléments nécessaires à l'élaboration du support, rédiger dans un style adapté à la cible et au type de document, mettre en forme dans le respect de la charte graphique de l'entreprise. Vérifier la conformité des travaux réalisés par les prestataires internes et externes. Mettre à jour le site internet de l'entreprise.

BLOC DE COMPETENCES

PARTICIPER A L'ORGANISATION ET AU SUIVI DES ACTIONS COMMERCIALES

CONTRIBUER AU DEVELOPPEMENT ET A LA FIDELISATION DE LA CLIENTELE

(CT = Compétence Technique)

CT7 - Organiser une action commerciale et en assurer le suivi

En fonction des axes stratégiques et des plans d'actions définis par la direction commerciale, planifier une action commerciale telle qu'une opération promotionnelle, un lancement de produit, la participation à une manifestation commerciale, en contrôler le déroulement et établir le budget. Apporter les mesures correctives pour remédier aux aléas et/ou alerter la hiérarchie ou les personnes concernées. A l'issue de l'action, contribuer à l'élaboration du bilan.

CT8 - Accueillir et renseigner les visiteurs en français et en anglais lors de manifestations commerciales

Dans un but de développement et de fidélisation de la clientèle, accueillir les visiteurs en français et en anglais lors de manifestations commerciales : salons, foires, journées portes ouvertes. Susciter leur intérêt, les renseigner sur l'entreprise, ses produits ou services et leur remettre une documentation. En fonction de la nature de la demande et de l'interlocuteur, passer le relais à un commercial ou à un responsable. Renseigner la fiche contact de façon systématique.

CT9 - Réaliser une opération de prospection téléphonique

Afin d'optimiser le travail de la force de vente, qualifier un fichier prospects et prendre des rendez-vous par téléphone pour les commerciaux, à partir d'un fichier existant ou d'une liste de contacts. Rechercher et sélectionner des contacts en fonction d'une cible visée, construire et utiliser un script d'appel téléphonique, contacter les interlocuteurs cibles en franchissant les barrières et actualiser les données du fichier. Faire le bilan de l'opération de prospection

CT10 - Conseiller et vendre par téléphone

Pour contribuer au développement commercial de l'entreprise, à l'occasion de contacts téléphoniques avec la clientèle, détecter ses attentes, la conseiller et l'orienter dans son choix. Vendre des produits renouvelables ou des consommables à des clients. Dans le cadre d'une action commerciale, promouvoir une offre, un produit ou un service additionnel par une argumentation construite et adaptée. Mettre à jour le dossier client.