

## TITRE PROFESSIONNEL

 RNCP <sup>1</sup> 35031 (JO 06/11/2020)

 NIVEAU 5 : Cadre Européen des Certifications

 CODE  
DIPLOME 36T32402

 DIPLOME  
DÉLIVRÉ  
PAR LE MINISTÈRE DU TRAVAIL, DU PLEIN EMPLOI ET  
DE L'INSERTION

## Prérequis

Intégration en 1<sup>ère</sup> année : BAC ou équivalent

Autre situation : contacter GFS

## Voies d'accès à la formation

L'accès à une action de formation varie en fonction de votre parcours antérieur, de votre situation actuelle et de votre projet futur.

## Alternance

> Acquérir une expérience significative, se professionnaliser

Contrat d'apprentissage ou de professionnalisation.  
Formation en alternance financée par un Opérateur de Compétences (OPCO) ou un établissement public.  
La formation est gratuite pour le bénéficiaire.

## Initiale alternée

> Découvrir le monde de l'entreprise avec une immersion professionnelle

Formation initiale alternée financée par l'apprenant :

Frais d'inscription annuels : 150 € net\*

Frais de scolarité annuels : 7862€ net

\*350 € net pour les étudiants qui viennent de l'étranger.

Possibilité de demander un financement total ou partiel à l'entreprise, dans le cadre d'un partenariat éducatif.

## Formule pro

> Se réorienter (reconversion), développer et valider ses compétences

Pour les salariés, demandeurs d'emploi, indépendants, avec expérience professionnelle (selon votre statut) :  
Compte personnel de formation (CPF), Plan de Développement des Compétences (PDC), CPF de Transition, Promotion par l'alternance (Pro-A), Contrat de Sécurisation Professionnelle (CSP).

Votre validation peut être réalisée en VAE (Validation des Acquis de l'Expérience).

Parcours individualisé et financement sur devis en fonction de l'expérience.

## Rythme de la formation

Grâce à des périodes alternées en entreprise et en centre de formation, le rythme de formation permet de concilier une formation complète avec une immersion professionnelle.

## Durée de la formation

Nombre d'heures : 840 h. La durée du parcours de formation est modulable selon la voie d'accès.

## Public

Alternants, salariés, étudiants,  
demandeurs d'emploi,  
travailleurs indépendants

 Accessible aux personnes  
en situation d'handicap  
(PSH)

## Admission

Candidature en ligne ou sur Parcoursup.  
Recrutement sur dossier, entretien, étude personnalisée  
de votre projet de formation avec un conseiller en réussite  
professionnelle et courrier d'admission.

## Objectifs et exemples de missions

L'assistant commercial contribue au développement des ventes de biens et de services sur les marchés français et étrangers. Il travaille dans un environnement fortement numérisé, dans un contexte d'échanges commerciaux mondialisés. Sous la responsabilité de la direction commerciale et en étroite collaboration avec l'équipe des commerciaux de terrain, il gère l'administration des ventes. Il traite les commandes, propose des solutions aux litiges et actualise les bases de données clients.

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

## Suite de parcours et débouchés professionnels

Cette formation permet de poursuivre vos études vers un titre de **niveau 6** ou d'accéder à un emploi :

- > Assistant(e) commercial(e)
- > Assistant(e) administratif(ve) et commercial(e)
- > Assistant(e) ADV
- > Assistant(e) commercial(e) Supply Chain
- > Assistant(e) ADV et marketing

## Encadrement

Chaque apprenant bénéficie d'une formation et d'un suivi pédagogique individualisé, encadré par les formateurs, un responsable pédagogique et un conseiller en réussite professionnelle. Les membres de cette équipe sont les interlocuteurs privilégiés de l'apprenant pour la réussite de son parcours pédagogique et professionnel.

La liste des formateurs correspondant à la formation suivie est remise avant l'entrée en formation, lors de l'entretien avec le conseiller en réussite professionnelle.

Un accompagnement individualisé se crée avant, pendant et après la formation.

## Pour aller plus loin, passerelles et équivalences

Pour plus de détails sur ce parcours de formation, rendez-vous sur le site de France Compétences <https://francecompetences.fr> puis entrez le code RNCP de cette fiche. Vous pourrez également télécharger la fiche **Europass** de la formation. 

Pour valoriser vos compétences et gérer votre carrière en France ou en Europe, rendez-vous sur la plateforme Europass : <https://europa.eu/europass/fr>  europass



**ENT**  
Planning, notes,  
ressources



**Microsoft 365**  
Adresse email  
et applications



**WIFI**  
& vidéoprojecteur  
dans chaque salle



**Logiciels  
métiers**  
et/ou certifications



**Bibliothèque  
& revues**  
à disposition



**Accès  
photocopieur**  
et numérisation



**Espace de vie**  
sur place

**ORGANISATION ET MODALITÉS DE LA FORMATION**

Formation de 1 à 2 ans, adaptée selon parcours antérieur.  
 La formation est multimodale avec présence en centre, formation à distance (FOAD), formation en situation de travail (FEST).  
 Pour chaque stagiaire, un planning adapté à son statut est joint à la convention de formation.  
 La répartition horaire par matière ou par module est susceptible de subir des modifications en fonction du niveau initial de l'apprenant et/ou du groupe, de son parcours individualisé et de son accompagnement. Il en est de même pour le programme.

**MÉTHODES PÉDAGOGIQUES**

Pédagogie active : cas pratiques, participation à des concours, pédagogie inversée, partenariats pédagogiques avec des entreprises, thématiques professionnelles.

**DÉLAI D'ACCÈS À LA FORMATION**

De 1 jour à 3 mois en fonction du financeur.

**HORAIRES**

La formation se déroule par demi-journées : de 8 h 15 à 12 h 00 et de 13 h 00 à 16 h 45. Des masterclass peuvent être proposées en sus après 17 h 00.

**NOMBRE DE STAGIAIRES**

Un groupe de 5 à 20 participants.

**SUIVI DE L'EXÉCUTION DU PROGRAMME**

Un émargement est réalisé par demi-journée : il est signé par l'apprenant et le formateur. L'apprenant reçoit à son inscription des codes personnels pour consulter son planning, des ressources pédagogiques et ses résultats d'évaluations sur l'ENT<sup>2</sup>.

**RÈGLEMENT D'EXAMENS**

**Pour les personnes ayant suivi le cycle de formation :**

Examens écrits et oraux en cours et en fin de formation avec remise de bulletins de notes et appréciation de l'équipe pédagogique.

L'apprenant reçoit une attestation de fin de formation mentionnant les objectifs, la nature, la durée de l'action ainsi qu'un résultat de l'évaluation.

Les résultats de la soutenance et des contrôles détermineront l'obtention du titre professionnel « Assitant Commercial » inscrit au RNCP niveau 5, délivré par le Ministère du Travail, du Plein Emploi et de l'Insertion.

ÉPREUVE	FORME	DURÉE
ECF : EVALUATION EN COURS DE FORMATION		
ÉTUDE DE CAS	ÉCRITE	2 H 30
MISE EN SITUATION	ORALE	45 MIN
ENTRETIEN TECHNIQUE	ORALE	10 MIN
QUESTIONNEMENT À PARTIR DE PRODUCTIONS	ÉCRITE ORALE	1 H 30 MIN
ENTRETIEN FINAL	ORAL	15 MIN

**Pour les personnes en activité professionnelle ou ayant eu une activité professionnelle significative :**

Validation par blocs de compétence (ou CCP<sup>3</sup>)  
 L'examen peut être validé par bloc de compétences. Chaque bloc peut être réalisé et validé de façon autonome et indépendante. L'examen se déroule alors sous forme ponctuelle. La moyenne à chaque bloc permet l'obtention du diplôme.

VAE  
 La Validation des Acquis de l'Expérience permet de valider un certificat ou un diplôme représentant des compétences acquises lors de votre parcours professionnel. Pour ce type de parcours, consultez votre conseiller en réussite professionnelle ainsi que : <https://vae.gouv.fr/>

**APPRÉCIATION DES RÉSULTATS**

Taux de réussite : *pas de promotion antérieure*

**PROGRESSION PÉDAGOGIQUE**

**Activité 1 : « Administrer les ventes et assurer le suivi de la supply chain »**

**Gérer l'administration des ventes**

- Respecter la législation commerciale et les procédures de l'entreprise
- Utiliser un ERP : devis, commandes, bons de livraison, factures, avoirs, relevés de compte et règlements
- Renseigner les fichiers clients dans un CRM
- Transmettre les informations aux différents interlocuteurs de la vente
- Assurer le classement, l'archivage dématérialisé ou non des documents commerciaux

**Suivre les opérations de la supply chain**

- Sécuriser la commande client
- Suivre le bon déroulement des opérations
- Vérifier les stocks à l'aide d'un ERP
- Lancer les réapprovisionnements
- S'assurer de la transmission des informations
- Négocier des délais et effectuer les relances nécessaires auprès des fournisseurs, des transporteurs ou du service d'expédition

**Suivre la relation clientèle en français et en anglais**

- Satisfaire les demandes d'informations ou les réclamations d'un client
- Proposer des solutions qui concilient satisfaction client et intérêt de l'entreprise
- Evaluer les enjeux et alerter la direction commerciale si nécessaire
- Répondre par une solution adaptée à des retards de livraison ou des avaries
- Informer les interlocuteurs dans le respect des standards qualité de l'entreprise
- Actualiser les données des clients dans un CRM

**Prévenir et gérer les impayés**

- S'assurer de la solvabilité du client en collectant les informations relatives à sa situation financière
- Suivre attentivement les encours de règlement et les paiements pour tout délai accordé
- En cas de non-respect des échéances, effectuer une relance par téléphone, courrier ou solution dématérialisée
- Rechercher avec le client des solutions acceptables pour les deux parties
- Transférer si nécessaire le dossier au service contentieux

**Activité 2 : « Contribuer au déploiement de la stratégie commerciale de l'entreprise »**

**Concevoir et publier des supports de communication commerciale**

- Promouvoir les produits et les services de l'entreprise
- Concevoir divers supports de communication : offres promotionnelles, invitations, supports de présentation, newsletter..
- Rédiger les informations dans un format adapté à la cible et au mode de publication dans le respect de la charte graphique de l'entreprise
- Mettre à jour le site internet et les réseaux sociaux
- Vérifier la conformité des travaux avec les prestataires internes ou externes

**Concevoir et actualiser les tableaux de bord commerciaux**

- Elaborer et actualiser des tableaux de reporting
- Extraire les données pertinentes de l'ERP ou du CRM
- Structurer et présenter des tableaux et/ou graphiques
- Faciliter l'analyse des résultats
- Attirer l'attention des responsables sur les éléments significatifs

**Organiser une action commerciale**

- Prendre en charge et optimiser l'organisation d'une action commerciale (opération promotionnelle, lancement de produit, manifestation commerciale) dans le respect des contraintes budgétaires et calendaires
- Suivre le bon déroulement de l'action
- Contribuer à l'élaboration du bilan quantitatif et qualitatif

**Assurer l'accueil d'une manifestation commerciale en français et en anglais**

- Accueillir les visiteurs en français et en anglais
- Susciter leur intérêt et les renseigner
- Identifier leurs besoins et les conseiller sur le produit / service le mieux adapté
- Savoir passer le relais à un commercial ou un responsable
- Renseigner la fiche contact de façon systématique

**ACCOMPAGNEMENT, CONDUITE DE PROJET, ET ÉVALUATIONS**

- Accompagnement individualisé et collectif (entreprise, formation, dossiers..)
- Thématiques
- Évaluations sommatives et formatives

<sup>1</sup> RNCP : Répertoire National de la Certification Professionnelle  
<sup>2</sup> ENT : Espace Numérique de Travail  
<sup>3</sup> CCP : Certificat de Compétence Professionnelle

