

PARCOURS DIPLÔMANT Titre professionnel

Commerce - vente -
distribution

Assistant commercial

Réf. produit : 10295

Formacode : 35028

ROME : D1401

CPF : 330935

Titre professionnel

Assistant commercial

Autres appellations emploi

Assistant administratif et commercial ; Assistant ADV ; Assistant ADV et marketing ; Assistant commercial Supply chain

Le métier

L'assistant commercial contribue au développement des ventes de biens et de services sur les marchés français et étranger. Il gère l'administration des ventes : il traite les commandes, propose des solutions aux litiges et actualise les bases de données clients. Il suit les opérations de la supply chain et s'assure du bon déroulement du processus, de la production jusqu'à l'acheminement des produits ou des services au client. Il entretient des relations fréquentes avec de nombreux interlocuteurs internes et externes : services production, expédition et comptabilité, fournisseurs et transporteurs. Interface privilégiée des acteurs internes et externes, il contribue à la mise en place de la politique commerciale de l'entreprise, en collaboration avec les commerciaux. Il intervient dans l'organisation d'actions de prospection et de vente et assure l'accueil du public lors d'événements commerciaux. Il participe à la veille commerciale, renseigne le système d'information de l'entreprise, actualise les tableaux de bord pour assurer le suivi quantitatif et qualitatif de l'activité. Il utilise les outils numériques omnicanaux. Il pratique fréquemment l'anglais dans ses relations avec les clients et les fournisseurs, voire une autre langue. Travaillant en autonomie, selon son niveau de délégation, au sein de l'équipe commerciale ou dans un pôle de plusieurs assistants (fonction de la taille et du statut juridique de la structure), il peut être amené à se déplacer ponctuellement pour

participer à des manifestations commerciales (salons, foires...).

Aptitudes souhaitées: capacités d'organisation, facilités d'expression à l'écrit et à l'oral en français et en anglais, qualités relationnelles, goût pour les données chiffrées (utilisation de tableaux de bord).

Durée

6 mois environ (840 heures).

Durées indicatives et ajustables en fonction des besoins des personnes.

Durée approximative en centre : 560 heures

Pour qui ?

TOUT PUBLIC

Prérequis

Niveau bac ou équivalent.

Connaissances en anglais niveau A2 du CECRL (comprendre des phrases isolées et des expressions fréquemment utilisées (informations personnelles et familiales, achats, environnement proche, travail) et communiquer sur des échanges d'informations simples et sur des sujets familiers et habituels)

Expérience dans le domaine du secrétariat en entreprise ou en structure associative de 2 ans environ (connaissance de l'environnement, des différentes fonctions et des interrelations), acquis professionnels dans le domaine du secrétariat (maîtrise du traitement de texte et du tableur, rédaction et présentation d'écrits professionnels...).

Niveau d'entrée

Niveau V (CAP, BEP, CFPA du premier degré)

Objectifs

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

Programme

La formation se compose de 2 modules, complétés par 2 périodes en entreprise.

Période d'intégration. Accueil, présentation des objectifs de formation, connaissance de l'environnement professionnel, sensibilisation au développement durable, adaptation du parcours de formation (1 semaine).

Module 1. Administrer les ventes et assurer le suivi de la supply chains : gestion de l'administration des ventes
suivi des opérations de la supply chain ; suivi de la relation clientèle en français et en anglais ; gestion des impayés
(9 semaines)

Période en entreprise (5 semaines)

Module 2. Contribuer au déploiement de la stratégie commerciale de l'entreprise :
Conception et publication de supports de communication commerciale ; conception et actualisation de tableaux de bord commerciaux ; organisation d'actions commerciales ; accueil lors de manifestations commerciales en français et en anglais (7 semaines).

Période en entreprise (3 semaines).

Session d'examen (1 semaine).

Validation de la formation

L'ensemble des modules (2 au total) permet d'accéder au titre professionnel de niveau 5 (BTS/DUT) d'assistant commercial

Des qualifications partielles, sous forme de certificats de compétences professionnelles (CCP), peuvent être obtenues en suivant un ou plusieurs modules :

CCP/Bloc de compétences Administrer les ventes et assurer le suivi de la supply chain = module 1

CCP/Bloc de compétences Contribuer au déploiement de la stratégie commerciale de l'entreprise = module 2

A partir de l'obtention d'un CCP, vous pouvez vous présenter aux autres CCP pour obtenir le titre professionnel dans la limite de la durée de validité du titre.

Modalités de la formation

formation entièrement présentielle

Modalités de la formation

Présentiel

Méthodes pédagogiques

Formation modulaire, individualisée, accompagnement personnalisé :

Alternance de :

- Méthodes affirmatives : expositives, démonstratives
- Méthode interrogative
- Méthode applicative

Mises en pratique permanentes sur plateau technique

Mise en situation par une période d'application pratique en entreprise

Moyens pédagogiques :

- Kit Pédagogique
- Documents écrits
- Diaporama
- Supports "clé en main"
- Supports audio et visuels
- Outils multimédias

Moyens techniques

Notre espace de formation dispose d'outils de formation modernes et performants comprenant :

- Des salles polyvalentes
- Des salles informatiques, équipées des dernières versions de logiciels standards de bureautique et offrant l'accès à la plateforme numérique de formation Métis
- Accès à INTERNET (Haut débit/ADSL)
- Matériel audio-visuel : caméscope, vidéo projecteur, écrans de projection...
- Ressources documentaires

Plateau technique dédié :

- reconstitue les conditions de réalisation des gestes professionnels,
- conforme aux RC des TP et CQP, au niveau des équipements, de la sécurité,
- continuellement adapté aux évolutions technologiques et réglementaires.

Moyens d'encadrement

Equipe pédagogique :

- Directeur(trice) de centre,
- Manager de Formation,
- Assistant(e) Technique
- Formateur(trice)s expert(e)s, professionnel(le) du métier (5 ans d'expérience minimum), formé(e) à notre modèle pédagogique

Equipe recrutement accompagnement :

- Manager Conseil en Formation,
- Conseiller en Formation,
- Espace Ressources Emploi,
- Animatrice socioéducative

Equipe technique :

- Manager des Services et Moyens Généraux,
- Relais Informatique Région,
- Gardien,
- Agent d'accueil

Moyens de suivre l'exécution

Attestation de présence, établie sur la base de feuilles d'émargement signées par demi-journée, par le stagiaire et le formateur, à l'exception des périodes en entreprise émargées à la journée par le stagiaire et un salarié de l'entreprise.

et/ou

Certificat d'assiduité pour la FOAD, établi sur la base d'indicateurs de réalisation du programme mensuel de travail.

Bilan intermédiaire et/ou de fin d'action.

Modalités d'évaluation

Evaluation des acquis

- En cours de formation

Evaluation périodes d'application pratique

- Bilan de la période en entreprise

Certification TP, CCP

Délibération du jury sur la base :

- du dossier Professionnel,
- des résultats aux épreuves de la session d'examen,
- de la mise en situation professionnelle,
- de l'entretien final

Evaluation satisfaction

- Enquête de satisfaction stagiaire.

Moyens d'apprécier les résultats

Conformément aux exigences, afin d'améliorer nos prestations et fidéliser nos clients, nous renforçons nos dispositifs de mesure et d'amélioration continue par :

- la systématisation de bilans internes de fin de formation,
- le déploiement d'audits de conformité dans les centres,
- l'étendue d'enquêtes de satisfaction entreprises et bénéficiaires.

L'Observatoire National du placement des stagiaires suit de manière régulière le devenir professionnel des stagiaires à 6 mois.

Le Site enquêtes satisfaction stagiaire offre des états de restitution approfondis de la satisfaction stagiaire.

Le Contrôle de Gestion National analyse les résultats des examens.

La Direction Marketing analyse les résultats des enquêtes de satisfaction entreprises.

Ces 4 organes déterminent les axes de progression, les actions correctives, font éventuellement des préconisations et transmettent un état au service concerné à l'échelle locale, régionale, nationale et à la Direction Qualité Nationale.