

Assistant·e Commercial·e

RNCP 35031 - Niveau 5 - 12 mois

**Formation continue
Distanciel synchrone**

**Reconversion professionnelle et
Développement des compétences**



→ Bac +2



Collège de Paris
Développement



Créative CFA
IRFA Formation



Certification d'État
Titre RNCP Niv. 5



Suivi individualisé
Pédagogie interactive

À propos

Créative CFA et Collège de Paris Développement vous accompagne dans votre parcours de formation et votre développement personnel grâce à un programme d'excellence en formation continue. Se former tout au long de sa vie dans un monde en constante évolution est devenu indispensable. Avec ce programme, vous bénéficiez de nombreux avantages :

- Une formation opérationnelle certifiante d'excellence
- Une pédagogie interactive synchrone suivie à distance
- Des formateurs experts avec une grande expérience
- Un suivi individualisé tout au long de votre parcours
- Un accompagnement dans l'orientation professionnelle
- Un accès facilité à l'emploi ou la recherche d'emploi
- Une formation flexible éligible à plusieurs financements
- Un accès illimité aux ressources pédagogiques élargies

Investissement :
4 990 € TTC

Le programme est étalé sur une année. Les cours se déroulent tous les lundis. Le reste du temps, vous êtes en emploi ou en recherche d'emploi. Nous proposons trois rentrées par an : en octobre, en janvier et en avril. Le programme est allégé sur le mois d'août.

Objectifs

L'Assistant Commercial contribue au développement des ventes de biens et de services sur le marché français et peut être amené à travailler avec des clients ou des fournisseurs étrangers. Il travaille dans un environnement fortement numérisé dans un contexte d'échanges commerciaux mondialisés. Il travaille sous la responsabilité de la direction commerciale, en étroite collaboration avec l'équipe des commerciaux de terrain. En tenant compte des objectifs stratégiques de l'entreprise, 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. De ce fait, il entretient des relations fréquentes avec de nombreux interlocuteurs internes et externes tels que les services production, expédition et comptabilité, les fournisseurs et les transporteurs. Interface privilégiée des acteurs internes et externes, il contribue à la mise en place des orientations stratégiques et 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 de manifestations commerciales. 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 travaille et communique avec les outils numériques omnicanaux. Il utilise fréquemment la langue anglaise dans ses relations avec les clients et les fournisseurs étrangers, au niveau B1 du Cadre européen commun de référence. Il peut être amené à utiliser une autre langue étrangère selon le bassin dans lequel il exerce son emploi.

Prérequis

- Titulaire d'un Titre Niveau 4 / Baccalauréat et / ou
- Deux années d'expérience professionnelle dans une fonction assimilée
- Admission après entretien individuel et test de positionnement

Débouchés

- Assistant Commercial
- Chargé de Clientèle
- Assistant Administratif et Commercial
- Assistant ADV
- Assistant Commercial Supply Chain
- Assistant ADV et marketing

Compétences

BC01 - Administrer les ventes et assurer le suivi de la supply chain

- 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

BC02 - Contribuer au déploiement de la stratégie commerciale de l'entreprise

- 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

Certification

- Titre RNCP 35031 Niveau 5 (bac +2)
"Assistant Commercial"
- Enregistré par France Compétences
- Délivré par le Ministère du Travail du Plein emploi et de l'Insertion

Contact



Stéphanie Cuirot
Contact Apprenants
scuirot@collegedeparis
developpement.fr
+33 7 87 18 42 46

Programme

BC01 - Administrer les ventes et assurer le suivi de la supply chain

Cette activité constitue la mission de base de l'emploi d'Assistant Commercial. Dans certains contextes d'entreprise, elle peut constituer un emploi à part entière. L'Assistant Commercial réceptionne la commande client et gère son exécution jusqu'à la facturation. Il s'assure de la solvabilité du client et des encours de paiement avant d'établir les devis et de saisir les commandes. En suivant le processus de la supply chain, il s'assure du respect des délais et des conditions d'exécution du contrat : il contrôle les stocks, déclenche, le cas échéant, les approvisionnements et suit les expéditions et les livraisons. Il édite les factures et enregistre les règlements. Il suit la relation clientèle (demande d'information ou réclamation), propose une solution aux incidents éventuels, renseigne l'historique client et transmet les informations au service après-ventes si nécessaire. En cas d'impayés, il effectue les relances auprès des clients selon la procédure de recouvrement des créances en place dans l'entreprise. L'Assistant Commercial réalise ses activités à l'aide d'un ERP (Enterprise Resource Planning) et d'un CRM (Customer Relationship Management).

● Gérer l'administration des ventes

Pour sécuriser l'exécution de la commande, gérer l'administration des ventes dans le respect de la législation commerciale et des procédures en vigueur dans l'entreprise. Dans l'ERP, établir les devis, vérifier et enregistrer les commandes, éditer les bons de livraison, les factures, les avoirs et les relevés de compte, enregistrer les règlements. Renseigner et actualiser le fichier clients dans le CRM dans le respect de la réglementation sur la protection des données. Transmettre aux différents services et interlocuteurs les documents et informations nécessaires au bon déroulement du processus de vente. Assurer le classement et l'archivage des documents commerciaux.

● Suivre les opérations de la supply chain

Pour sécuriser la commande client, suivre le bon déroulement des opérations depuis l'approvisionnement ou la production des produits jusqu'à leur livraison au client. À l'aide d'un ERP, vérifier les stocks et lancer, le cas échéant, les réapprovisionnements auprès des acteurs concernés dans le respect des délais contractualisés. S'assurer de la transmission des informations au service expéditions et aux transporteurs. Pour tenir les engagements, négocier les délais et effectuer les relances nécessaires auprès des fournisseurs, des transporteurs ou des services de la production et des expéditions de l'entreprise. Assurer le classement et l'archivage des documents commerciaux.

● Suivre 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 le cas échéant l'historique du client, proposer une solution qui concilie satisfaction de la clientèle et intérêt de l'entreprise. Évaluer les enjeux et alerter si nécessaire la direction commerciale. Répondre par une solution adaptée à des questions particulières telles que retards de livraison ou avaries. Informer les interlocuteurs concernés des actions à mettre en place ou des décisions prises, dans le respect du niveau de délégation accordé et des standards qualité de l'entreprise. Actualiser les données des fichiers et dossiers clients dans le CRM.

● Prévenir et gérer les impayés

Pour limiter les impayés, pour tout nouveau client ou commande d'un montant élevé, s'assurer de la solvabilité du client en collectant les informations relatives à sa situation financière. Pour tout délai de paiement accordé, suivre attentivement les encours de règlement et les paiements. Si non-respect des échéances, effectuer une relance par un moyen adapté, en fonction de la procédure de recouvrement de créances. Rechercher avec le client une solution acceptable pour l'entreprise tout en respectant le niveau de délégation accordé. Si non-respect des engagements, transférer le dossier au service contentieux ou à un prestataire extérieur et alerter la direction commerciale.

BC02 - Contribuer au déploiement de la stratégie commerciale de l'entreprise

Dans le respect des axes stratégiques fixés par la direction, l'Assistant Commercial participe à la mise en œuvre des plans d'actions définis, en collaboration avec les commerciaux et les différents services concernés : commercial, marketing, communication, achats. Afin de faciliter le travail de l'équipe et du directeur commercial, il planifie et coordonne la logistique des actions commerciales en respectant les procédures de l'entreprise. Il assure l'accueil des clients et partenaires lors des manifestations commerciales et élabore le bilan qualitatif et quantitatif de l'action. Il conçoit et publie la communication destinée à promouvoir les produits ou services de l'entreprise, parfois en sollicitant un prestataire. Il mobilise tous les moyens de communication pour alerter et informer la clientèle sur les offres promotionnelles et actions en cours. Il contribue à l'analyse des activités globales des ventes et collabore à la politique de fidélisation des clients à partir des données extraites de l'ERP ou du CRM. En collaboration avec les commerciaux de terrain, il participe à la veille commerciale : il collecte et synthétise les informations sur les produits et les tendances d'achat à l'interne et à l'externe.

● Concevoir et publier des supports de communication commerciale

Pour promouvoir les produits et les services de l'entreprise, concevoir divers supports de communication. En tenant compte de l'objectif et de la cible visée, rechercher les informations et éléments nécessaires à l'élaboration du support. 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 de la structure et les réseaux sociaux. Vérifier la conformité des travaux réalisés par les prestataires internes ou externes. Mettre à jour le site internet de la structure et les réseaux sociaux.

● Concevoir et actualiser les tableaux de bord commerciaux

Pour permettre une meilleure visibilité de l'activité commerciale et faciliter la prise de décisions, élaborer et actualiser des tableaux de reporting. Pour répondre à un objectif, extraire les données pertinentes de l'ERP ou du CRM, structurer et présenter les tableaux et les graphiques correspondants. Faciliter l'analyse des résultats et attirer l'attention des responsables sur les éléments significatifs, en rédigeant un commentaire succinct.

● Organiser une action commerciale

En fonction des axes stratégiques et des plans d'actions définis par la direction commerciale, afin de développer et de fidéliser la clientèle, prendre en charge et optimiser l'organisation d'une action commerciale (opération promotionnelle, lancement d'un produit, manifestation commerciale) dans le respect des contraintes budgétaires et calendaires. Suivre le bon déroulement de l'action et alerter la direction sur les aléas. Contribuer à l'élaboration du bilan quantitatif et qualitatif.

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

Dans le respect de la politique commerciale de l'entreprise, accueillir les visiteurs en français et en anglais. Susciter leur intérêt, les renseigner sur l'entreprise et leur remettre une documentation. Identifier leurs besoins et les conseiller afin de leur proposer un produit ou un service adapté. 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.