



PERFORMA-OF-CFA
ESPACE PRO'WORK'IN
ZAC Delli Zotti du Cerceron
9 Voie Denis Papin
83700 Saint-Raphaël
Tél : 06 46 40 05 32
Email : contact@performa83.fr

PROGRAMME DE FORMATION

Titre professionnel Assistant(e) commercial(e) - ALTERNANCE

Titre du Ministère Chargé de l'Emploi de niveau 5 (Bac+2), RNCP35031 et éligible au CPF

Objectifs pédagogiques :

A la fin de la formation, le/la stagiaire a acquis toutes les compétences pour pouvoir exercer le métier de **Assistant(e) commercial(e)**. Il/elle est capable :

CCP 1. Administrer les ventes et assurer le suivi de la « supplychain » :

- Gérer l'administration des ventes ;
- Suivre les opérations de la « supplychain » ;
- Suivre la relation clientèle en français et en anglais ;
- Prévenir et gérer les impayés.

CCP 2. Contribuer au déploiement de la stratégie commerciale de l'entreprise :

- Concevoir et publier des supports de communication commerciale. ;
- Concevoir et actualiser le tableau de bord commercial ;
- Organiser une action commerciale ;
- Assurer l'accueil d'une manifestation commerciale en français et en anglais.

Public visé :

Demandeur (se) d'emploi, étudiant, jeune ou adulte en reconversion professionnelle.

Pré requis :

Niveau Bac ou équivalent.

Maîtrise du traitement de texte et du tableur, rédaction et présentation d'écrits professionnels.

Emploi visé :

Assistant(e) commercial(e), assistant(e) administratif et commercial(e), assistant(e) ADV, assistant(e) commercial(e) supplychain, assistant(e) ADV et marketing.

Durée de la formation :

Heures en centre de formation : entre 680 heures et 768 heures

Planning de formation sur 1 année – heures adaptables en fonction de l'activité

Méthodes pédagogiques :

- Formation en présentiel;
- Formation en alternance : 2 jours par semaine de cours / 3 jours en entreprise
- Contrat d'apprentissage ou de professionnalisation



PERFORMA-OF-CFA
ESPACE PRO'WORK'IN
ZAC Delli Zotti du Cerceron
9 Voie Denis Papin
83700 Saint-Raphaël
Tél : 06 46 40 05 32
Email : contact@performa83.fr

Modalités d'évaluation :

- Préformation : Test de positionnement à l'entrée en formation pour définir le niveau ;
- Pendant la formation : QCM, études de cas, jeux de rôle pour mesurer l'assimilation. Livret d'évaluations continues (remis au jury le jour de l'examen). Simulation d'examen ;
- A l'issue de la formation : Examen pour obtenir le titre ou un CCP.

Organisations pédagogiques :

- Salle équipée d'ordinateurs connectés ;
- Imprimante en réseau ;
- Logiciels de comptabilité ;
- Livret pédagogique.

Modalités pédagogiques :

Un parcours entièrement individualisé. Possibilité de ne suivre qu'une action de formation, un module entier ou l'intégralité du titre suivant les besoins définis en positionnement. Méthode qui s'attache à mettre en évidence et à s'appuyer sur les capacités d'apprentissage de chacun. Méthode active basée sur la capacité des apprenants à développer des savoirs, des compétences dans l'action.

La pédagogie adoptée privilégie la mise en situation professionnelle avec des exercices d'application sur des cas concrets empruntés aux réalités de l'entreprise. L'intervention de formateurs expérimentés et professionnels dans le domaine enseigné favorise les échanges dans le groupe et le partage d'expériences.

Lien avec d'autres certifications professionnelles, certifications ou habilitations :

Non

Accessibilité aux PSH :

Formation ouverte aux personnes en situation de handicap. Si besoin, notre équipe étudiera les adaptations pouvant être mises en place pour permettre de suivre la formation.

Référente handicap : Chantal LALOYE CAVALLI joignable par email sur c.laloye@performa83.fr ou par téléphone au 06 46 40 05 32.



PERFORMA-OF-CFA
ESPACE PRO'WORK'IN
ZAC Delli Zotti du Cerceron
9 Voie Denis Papin
83700 Saint-Raphaël
Tél : 06 46 40 05 32
Email : contact@performa83.fr

CONTENU DÉTAILLÉ DE LA FORMATION

CCP1 – ADMINISTRER LES VENTES ET ASSURER LE SUIVI DE LA « SUPPLY CHAIN »

Gérer l'administration des ventes :

Assurer une veille sur les produits et les services. Appliquer les procédures de traitement des commandes. Appliquer les procédures relatives au Règlement Général sur la protection des données. Classer dans le respect du plan de classement existant. Agir avec vigueur et méthode dans le traitement des opérations commerciales. Analyser la demande du client. Informer et transmettre les documents aux différents acteurs concernés en temps utile.

Suivre les opérations de la « supplychain » :

Appliquer les procédures de traitement des approvisionnements. Appliquer les procédures de traitement des expéditions. Organiser son travail en fonction des priorités. Classer dans le respect du plan de classement existant. Agir avec rigueur et méthode dans le traitement des opérations commerciales. Informer et transmettre les documents aux différents acteurs concernés en temps utile. Gérer des situations imprévues et être proactive.

Suivre la relation clientèle en français et en anglais :

Analyser une situation complexe et apporter une réponse adaptée. Adopter une posture de service. Rédiger des écrits professionnels courants. Comprendre et s'exprimer à l'écrit et à l'oral en anglais, dans un contexte professionnel courant. Mettre en place les actions correctives dans les délais annoncés. Organiser ses activités pour assurer un service professionnel malgré la multiplicité des activités. Mettre en place les techniques d'écoute active, de questionnement et de reformulation. Instaurer une relation professionnelle positive avec les interlocuteurs. Désamorcer une situation conflictuelle. Garder le contrôle de soi et une attitude courtoise face à une situation délicate.

Prévenir et gérer les impayés :

Analyser le dossier client. Rechercher les informations juridiques auprès d'organismes spécialisés. Effectuer une relance téléphonique. Utiliser les techniques de communication orale. Rédiger des lettres personnalisées de relance. Mettre à jour les outils de suivi des paiements. Appliquer une procédure de recouvrement de créances. Repérer un incident de paiement et alerter la direction commerciale. S'exprimer de façon claire et factuelle. Agir avec assertivité.



PERFORMA-OF-CFA
ESPACE PRO'WORK'IN
ZAC Delli Zotti du Cerceron
9 Voie Denis Papin
83700 Saint-Raphaël
Tél : 06 46 40 05 32
Email : contact@performa83.fr

CCP2 – CONTRIBUER AU DÉPLOIEMENT DE LA STRATÉGIE COMMERCIALE DE L'ENTREPRISE

Concevoir et publier des supports de communication commerciale :

Rédiger un écrit à visée commerciale. Organiser et présenter les informations de façon claire et attractive. Structurer des informations de manière synthétique. S'adapter à la cible visée et au mode de publication. Faire preuve de réactivité. S'adapter aux délais parfois très contraints.

Concevoir et actualiser les tableaux de bord commerciaux :

Sélectionner et exploiter les données chiffrées. Concevoir un tableau (calculs et organisation des données) pour répondre à un objectif fixé. Contrôler ses résultats. Analyser les résultats obtenus et rédiger un commentaire succinct. Prioriser les demandes et gérer son temps pour respecter les délais - Analyser les demandes des collaborateurs et de la direction commerciale.

Organiser une action commerciale :

Utiliser des outils de communication. Utiliser des techniques de communication adaptées. Rechercher l'information et l'exploiter. Concevoir des outils d'organisation et de suivi (liste des tâches, plannings). Établir et suivre le budget de l'action. Suivre les stratégies de communication de l'entreprise. Organiser son travail en fonction des priorités. Faire preuve d'initiative et de pro activité en cas d'imprévu. Coordonner des actions et contrôler l'avancement. Travailler en équipe. Négocier avec un prestataire pour obtenir des conditions favorables. Rappeler les échéances avec tact et fermeté

Organiser une action commerciale et en assurer le suivi :

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.

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

Identifier les besoins du visiteur et le renseigner. Présenter de manière attractive l'entreprise, ses produits ou services. Renseigner correctement une fiche contact dans le respect du RGPD*. Comprendre et s'exprimer à l'oral en anglais, dans un contexte professionnel courant (Niveau B1). Organiser l'espace d'accueil. Veiller à l'approvisionnement de documentation commerciale. Adopter une attitude proactive et commerciale. Mettre en œuvre les techniques d'écoute active. Travailler en équipe.