



Assistant d'administration commerciale (PME/TPE) (Titre ASCOM - niv. 4)

OBJECTIFS

Le CNED et l'Union Professionnelle des Professeurs, Cadres et Techniciens du Secrétariat et de la Comptabilité (UP) ont mis en commun leur expertise et co-délivrent la certification ASCOM, inscrite au RNCP depuis 2017. Le principal objectif d'un assistant administratif et commercial consiste à traiter l'ensemble des tâches quotidiennes associées aux processus de vente afin de soutenir les commerciaux dans leurs missions. Parmi les responsabilités qui lui incombent, on peut notamment citer : réaliser la tenue des dossiers clients et fournisseurs, réaliser le suivi des commandes, mettre à jour des bases de données, rédiger des devis, réaliser l'envoi et le suivi des factures, rédiger des documents (rapports, emails, courriers administratifs, etc.), contacter et prospecter de nouveaux clients, établir la liaison entre les différents acteurs internes et externes de l'entreprise, gérer les aspects administratifs de l'entreprise, mettre à jour les portefeuilles clients et des tableaux de vente, résoudre les problèmes liés aux clients et aux fournisseurs (garantie, livraison, règlement, etc.), gérer les plannings des équipes commerciales.

PRÉ-REQUIS

Posséder une qualification de niveau 3 et des compétences de base en bureautique ou une expérience professionnelle dans le domaine administratif.

CONTENUS

BC01 - Assister l'équipe commerciale à la réalisation de la chaîne commerciale de la TPE/PME

- Rassembler les informations relatives au client et aux produits ainsi que les données négociées par le commercial (prix, conditions de paiement, etc.) dans le logiciel de gestion commerciale pour établir le devis
- Générer les documents commerciaux (bon de commande, bon de livraison, facture) selon l'étape de réalisation de la vente en saisissant les données client dans le logiciel de gestion commerciale pour les transmettre au client
- Vérifier la disponibilité des produits à l'aide de l'outil de gestion des stocks de l'entreprise et de ses consignes d'approvisionnement pour déterminer les délais de livraison et les éventuels besoins en approvisionnement
- Contrôler la conformité de la vente en comparant les documents commerciaux créés avec le système d'information (SI) de la TPE/PME pour traiter les éventuelles anomalies
- Délivrer une information commerciale ou technique de niveau 1 aux clients en exploitant les données à disposition dans les logiciels de GRC, de gestion commerciale et de gestion d'agenda pour répondre aux sollicitations et réclamations des clients
- Assurer l'interface entre les acteurs internes (comme le gestionnaire de stock, le livreur, le service comptabilité, etc.) et externes en consignnant dans le logiciel de GRC les échanges et événements relatifs à la vente pour en fluidifier le déroulement

BC02 - Assister les services périphériques à la fonction commerciale de la TPE/PME dans leur quotidien

- Accueillir les contacts entrants (physique, téléphone, mail, etc.) en adaptant la réponse à l'interlocuteur et au contexte pour filtrer et orienter

GRETA-CFA BRETAGNE SUD)))

Agence de Pontivy - Loudéac

Rue Charles Gounod
56306 Pontivy cedex
02 97 25 37 17
greta.agpontivy@ac-rennes.fr

CONTACT

INFOS PRATIQUES

Dates

Nous consulter

Durée

975 heures
Dont 175 heures en entreprise

Lieu de formation

Lycée Joseph Loth 56 300 PONTIVY
Les locaux sont accessibles aux personnes en situation de handicap. Nous consulter pour définir les modalités de l'accueil.

Financements

☑ CPF

Tarif

15 €/h (hors accord négocié)

Publics

Tout public

Informations spécifiques

Pré requis : BAC ou titre équivalent ou expérience professionnelle

les demandes auprès des personnes ou services compétents

- Élaborer des documents de communication destinés aux interlocuteurs internes et externes en choisissant le mode de communication et le support informatique adaptés (courrier, note de service, formulaire, etc.), avec l'assistance de l'intelligence artificielle (IA), pour les transmettre au(x) destinataire(s) afin de communiquer avec efficacité
- Procéder à des relances (client, prospect, etc.) en préparant les messages et supports types adaptés aux différentes situations pour traiter notamment les cas d'absence de réponse, d'impayés ou de pièces manquantes
- Organiser des réunions, rendez-vous et événements en tenant compte des opportunités liées aux nouvelles formes d'organisation du travail et aux disponibilités des participants et partenaires à l'aide des outils de communication collaboratifs pour optimiser l'efficacité opérationnelle
- Classer, en triant, rangeant et supprimant les documents administratifs dans le respect des règles d'archivages et du RGPD pour permettre un accès rapide et aisé aux données afin de sécuriser l'information dans une démarche RSE
- Produire des synthèses chiffrées et graphiques sur l'activité de l'entreprise à partir de la collecte de données dans le SI interne et à l'aide d'un outil numérique de type tableur ou grapheur pour alimenter les tableaux de bord de pilotage de la TPE/PME
- Sélectionner les fournisseurs d'un produit ou d'un service en construisant un tableau d'aide à la décision à partir des critères économiques, sociaux-environnementaux et de qualité de la TPE/PME pour réaliser les achats dont il a la charge

BC03 - Contribuer à la fidélisation des clients et au développement du chiffre d'affaires des TPE/PME

- Qualifier les fichiers clients et prospects au sein des logiciels de GRC ou de gestion commerciale en collectant les informations disponibles en interne et en externe, dans le respect de la législation, pour préparer la segmentation du public selon la demande du commercial afin d'optimiser le ciblage des actions de prospection
- Recueillir les besoins des prospects dans une démarche de prospection active respectueuse du RGPD, en utilisant les techniques (questions ouvertes, reformulation...) de communication et les scripts de l'entreprise pour permettre au commercial d'élaborer une proposition adaptée
- Effectuer une veille commerciale et concurrentielle répondant aux critères fixés par l'entreprise, en mettant en place des collectes d'informations, automatisées ou non, pour apporter une connaissance actualisée de l'écosystème de la TPE/PME au décideur et au commercial
- Réaliser des campagnes d'e-mails personnalisés en utilisant les logiciels de GRC, d'e-mailing et/ou de traitement de texte pour promouvoir un événement, un produit ou un service auprès des prospects ciblés, dans le respect du RGPD et des recommandations de la CNIL
- Animer le site internet de l'entreprise en publiant informations et conseils, événements, documents à télécharger, abonnement à une newsletter, etc.

pour assurer une présence continue de l'entreprise sur le web

- Interagir sur les contenus et avec les membres des réseaux sociaux sur lesquels l'entreprise est présente, en identifiant les conversations pertinentes dans lesquelles partager articles, commentaires, mentions, pour augmenter les opportunités de contact

TYPE DE VALIDATION

TITRE

Pour consulter le libellé exact de la certification, le code RNCP ou RS, le nom du certificateur et la date d'enregistrement de la certification, cliquez sur le lien suivant (site France Compétences) :

<https://www.francecompetences.fr/recherche/rncp/38625/>

Possibilité de validation totale ou partielle par bloc de compétence.

NIVEAU DE VALIDATION

Niveau 5 (BTS, DEUST)

MÉTHODES ET MOYENS PÉDAGOGIQUES

INFORMATIONS COMPLÉMENTAIRES

Bonne qualité rédactionnelle, appétence aux outils digitaux, bon relationnel, aptitude à l'organisation, multivalence.

Le titre ASCOM est une certification professionnelle enregistrée au Répertoire National des Certifications Professionnelles et co délivrée par l'Union professionnelle des professeurs, cadres et techniciens du Secrétariat et de la Comptabilité et le CNED depuis 2017.

Cette certification a fait l'objet d'une actualisation en 2020.

Les épreuves ont été redéfinies pour correspondre au plus près au marché de travail.

La certification a pour objectifs de :

- répondre aux besoins en compétences dans la profession visée
- aider à l'insertion professionnelle.

Possibilité de validation totale ou partielle par bloc de compétence

La certification est organisée en 3 blocs de compétences.

Il est néanmoins possible de viser l'obtention de blocs isolés. Dans ce cas, le parcours de formation s'adapte à l'objectif visé.

RÉUNIONS D'INFORMATION

En programmation, n'hésitez pas à nous consulter.

AUTRES AGENCES PROPOSANT CETTE FORMATION

Agence de Saint-Brieuc - Agence de Brest

Retrouvez nos conditions générales de vente et tous nos indicateurs de résultats sur le site : <https://greta-bretagne.ac-rennes.fr/portail/web/conditions-generales-de-vente>



greta-bretagne.ac-rennes.fr

