

TITRE PROFESSIONNEL ASSISTANT.E COMMERCIAL.E- Niveau 5

Pré-requis : Niveau 4 acquis. Expérience significative dans le commerce ou le tertiaire. Anglais niveau B1 du cadre européen commun de référence pour les langues et bon niveau de français écrit.

Publics concernés : Les salariés d'entreprise (CPF de transition ou en licenciement économique) ou avec un financement privé. Les demandeurs d'emploi; les travailleurs reconnus handicapés et en reconversion.

Accès : Accessible aux personnes en situation d'handicap, Accès transport en commun : Fast 2 arrêt « ARON », à proximité de commerces

Admission : Les entrées en formation se font sur une session unique par année après avoir complété un dossier d'inscription : tests de logique, d'anglais et de français, entretien de motivation et test de positionnement.

Les durées de formation sont données à titre indicatif et seront affinées après un positionnement du ou de la candidat(e).

Programme :

ACTIVITÉ N°1 : ADMINISTRER LES VENTES ET ASSURER LE SUIVI DE LA SUPPLY CHAIN

Compétence 1 : Gérer l'administration des ventes

Gérer l'administration des ventes. Dans un 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 les fichiers clients dans le CRM dans le respect de la protection des données. Transmettre aux différents services et interlocuteurs les documents et informations nécessaires au processus de vente.

Compétence 2 : Suivre les opérations de la supply chain

Suivre le 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 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. Négocier les délais et effectuer les relances nécessaires auprès de fournisseurs, des transporteurs ou des services de la production et des expéditions de l'entreprise.

Compétence 3 : Suivre la relation clientèle en français et en anglais

Proposer une solution qui concilie satisfaction de la clientèle et intérêt de l'entreprise. Évaluer les enjeux et alerter la direction commerciale. Répondre par une solution adaptée. Informer des actions à mettre en place ou des décisions prises. Actualiser le CRM.

Compétence 4 : Prévenir et gérer les impayés

S'assurer de la solvabilité du client. Pour tout délai de paiement accordé, suivre attentivement les encours de règlement et les paiements. Effectuer une relance par téléphone, courrier ou solution dématérialisée, en fonction de la procédure de recouvrement de créances. Rechercher avec le client une solution.

ACTIVITÉ N°2 : CONTRIBUER AU DÉPLOIEMENT DE LA STRATÉGIE COMMERCIALE DE L'ENTREPRISE

Compétence 5 : Concevoir et publier des supports de communication commerciale

Concevoir divers supports de communication : offres promotionnelles, invitations, supports de présentation, newsletters. 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 (site Internet, réseaux sociaux, e-mailing, fiches produits, dépliants promotionnels). Mettre à jour le site Internet de la structure et les réseaux sociaux

Compétence 6 : Concevoir et actualiser les tableaux de bord commerciaux

Élaborer et actualiser des tableaux de *reporting*. Pour répondre à un objectif, extraire des données pertinentes de l'ERP ou du CRM, structurer et présenter les tableaux et graphiques correspondants. Faciliter l'analyse des résultats.

Compétence 7 : Organiser une action commerciale

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. Contribuer à l'élaboration du bilan quantitatif et qualitatif.

Compétence 8 : Assurer l'accueil d'une manifestation commerciale en français et en anglais

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.

Modalités pédagogiques :

Les compétences à acquérir sont divisées en objectifs principaux et intermédiaires spécifiés dans le référentiel de chaque module, celui-ci est transmis au stagiaire au début de la formation. Les objectifs intermédiaires sont validés, par le stagiaire et le formateur pendant la séance de formation, par l'apport d'exercices pratiques. L'objectif principal est quant à lui validé par une évaluation de synthèse, qui permettra au stagiaire de passer à l'objectif principal suivant. Les formateurs sont présents dans les salles et synchrones pendant les séances à distance et à la disposition des stagiaires.

Formation en présentiel et distanciel en alternance.

Examen :

Les candidats ayant suivi un parcours de formation en continu sont testés à l'épreuve de synthèse sur l'ensemble des modules.

Des qualifications partielles sont possibles par l'obtention de certificats de compétences professionnelles, après capitalisation des CCP, il ou elle pourra se présenter à l'entretien final pour l'obtention du titre dans sa totalité. :

CCP 1 « Administrer les ventes et assurer le suivi de la supply chain »

CCP 2 « Contribuer au déploiement de la stratégie commerciale de l'entreprise »

Les candidats ayant suivi un parcours de formation dans le cadre d'un contrat de professionnalisation sont testés par capitalisation de CCP (certificat de compétences professionnelles) et par activité.

Après capitalisation des CCP, il ou elle pourra se présenter à l'entretien final pour l'obtention du titre dans sa totalité.