

## ASCOM - Assistant(e) d'administration commerciale et de communication

*Formation personnalisée et en groupe avec supports pédagogiques progressifs suivis d'applications pratiques pour évaluation des connaissances acquises. Webinaires et forum pour accompagnement tout au long du parcours de formation. Formation 100% orientée pratique.*

### Profils des stagiaires

- tout public

### Prérequis

- Niveau 3 ou expérience professionnelle
- Connaissance des fonctions de base des outils bureautiques et du monde de l'entreprise

### Objectifs pédagogiques

- Apporter un soutien administratif aux activités commerciales de l'entreprise, notamment dans les domaines de la prospection, des commandes, des ventes et des achats.
- Fournir un soutien à la gestion opérationnelle en assurant l'accueil des clients, en gérant la logistique des activités des managers, en suivant les tableaux de bord et en effectuant le suivi administratif du personnel.
- Participer à la communication de la PME en assurant le suivi du plan de communication, en collectant des informations clients, en créant des documents professionnels, et en mettant à jour les supports numériques de l'entreprise.

### Contenu de la formation

- Support à la Réalisation de la Chaîne Commerciale
  - A. Suivi administratif des ventes à l'aide des outils numériques de l'entreprise : Collecter les données clients et produit ainsi que les informations négociées par le commercial.
  - Produire les documents commerciaux (devis, bon de commande, bon de livraison, facture) à l'aide du logiciel de gestion commerciale.
  - Vérifier la disponibilité des produits en consultant l'outil de gestion des stocks.
  - Assurer la conformité des ventes en comparant les documents commerciaux avec le système d'information de la TPE/PME.
  - B. Support client et coordination interne : Fournir aux clients des informations commerciales ou techniques de base en utilisant les données disponibles dans les logiciels.
  - Faciliter la communication entre les parties internes et externes en enregistrant les échanges et événements liés aux ventes.
- Support administratif à l'activité de la TPE/PME
  - A. Communication interne et externe avec les collaborateurs, les clients et les fournisseurs, les banques et les administrations de la TPE/PME : Accueillir et gérer les contacts entrants (en personne, par téléphone, par e-mail, etc.) en adaptant les réponses aux interlocuteurs et au contexte, afin de trier et diriger les demandes vers les personnes ou services appropriés.
  - Créer des documents de communication pour les contacts internes et externes en sélectionnant le mode de communication et le support informatique appropriés (courrier, note de service, formulaire, etc.), avec l'aide de l'intelligence artificielle si nécessaire, pour une transmission efficace aux destinataires.
  - Effectuer des relances auprès des clients et des prospects en préparant des messages et des supports adaptés à différentes situations, notamment en cas de non-réponse, d'impayés ou de documents manquants.

# AT FORMATION

83 rue André Lenôtre

30900 Nîmes

Email: [contact@atformation.fr](mailto:contact@atformation.fr)

Tel: +33766228142



- B. Soutien administratif à l'activité managériale de la TPE/PME : Planifier et organiser des réunions, rendez-vous et événements en tenant compte des nouvelles formes d'organisation du travail et des disponibilités des participants et partenaires, en utilisant des outils de communication collaboratifs pour améliorer l'efficacité opérationnelle.
- Gérer les documents administratifs en les classant, triant, rangeant et supprimant conformément aux règles d'archivage et au RGPD, pour assurer un accès rapide et sécurisé aux données dans le cadre d'une démarche RSE.
- Produire des synthèses chiffrées et graphiques sur l'activité de l'entreprise en collectant des données dans le système d'information interne et en utilisant des outils numériques tels que les tableurs ou les logiciels de graphiques, pour alimenter les tableaux de bord de pilotage de la TPE/PME.
- Sélectionner les fournisseurs de produits ou de services en élaborant un tableau d'aide à la décision basé sur des critères économiques, sociaux-environnementaux et de qualité propres à la TPE/PME, afin de réaliser les achats requis avec efficacité.
- Appui au développement commercial de la TPE/PME
  - A. Participation aux actions de prospection : Analyser et segmenter les fichiers clients et prospects dans les logiciels de GRC ou de gestion commerciale en collectant des informations internes et externes de manière légale, afin de permettre une segmentation efficace du public selon les besoins du commercial pour améliorer le ciblage des actions de prospection.
  - Identifier les besoins des prospects de manière respectueuse du RGPD lors d'une prospection active, en utilisant des techniques de communication telles que les questions ouvertes et la reformulation, ainsi que les scripts de l'entreprise, pour permettre au commercial de formuler une proposition adaptée.
  - Effectuer une veille commerciale et concurrentielle conforme aux critères définis par l'entreprise, en mettant en place des collectes d'informations, automatisées ou manuelles, afin de fournir une connaissance actualisée de l'écosystème de la TPE/PME au décideur et au commercial.
  - B. Contribution à la promotion et à l'engagement en ligne pour soutenir les activités commerciales de la TPE/PME Concevoir et mettre en œuvre des campagnes d'e-mails personnalisées en utilisant des logiciels de GRC, d'e-mailing et de traitement de texte, afin de promouvoir des événements, des produits ou des services auprès de prospects ciblés, tout en respectant le RGPD et les recommandations de la CNIL.
  - Dynamiser le site internet de l'entreprise en publiant des informations, des conseils, des événements, des documents téléchargeables, et en proposant un abonnement à une newsletter, afin d'assurer une présence continue de l'entreprise sur le web.
  - Engager avec les contenus et les membres des réseaux sociaux où l'entreprise est présente, en identifiant les discussions pertinentes dans lesquelles partager des articles, des commentaires, des mentions, afin d'accroître les opportunités de contact et d'interaction.

## Organisation de la formation

### Equipe pédagogique

4 FORMATEURS - 1 RESPONSABLE ADMINISTRATIVE - 1 ASSISTANCE TECHNIQUE

### Moyens pédagogiques et techniques

- Un formateur expérimenté qualifié et certifié dans la matière enseignée présent en permanence pour diriger, évaluer, accompagner et répondre à toutes les questions
- Etudes dirigées et applications pratiques sur des cas concrets au rythme du stagiaire
- classes virtuelles
- Plateforme pédagogique avec ressources pédagogiques
- Serveur à distance avec les logiciels demandés
- Animation du cours à distance
- Prise en main à distance via l'application TeamViewer

### Dispositif de suivi de l'exécution de l'évaluation des résultats de la formation

- entretien téléphonique avant entrée en formation
- émargement numérique
- Exercices de mise en situation
- Evaluations de validation des chapitres
- QCM
- Attestation d'assiduité
- Attestation de formation
- Certification (RNCP 38625)

## AT FORMATION

83 rue André Lenôtre  
30900 Nimes  
Email: [contact@atformation.fr](mailto:contact@atformation.fr)  
Tel: +33766228142



- Formulaires d'évaluation de la formation

Résultats attendus à l'issue de la formation : Obtention des 3 blocs de compétences

Modalités D'obtention de la certification :

Détails sur la certification : 3 périodes d'examen dans l'année (janvier- juin -octobre)