

TP Assistant commercial

Formation alternant cours en pas à pas, exercice de mises en situation et quiz de validation des acquis. Accompagnement visio par notre formateur. Forum de discussion et chat en instantané. Coaching pédagogique : suivi de la progression, organisation du planning, préparation aux examens

Profils des stagiaires

- Tous public

Prérequis

- Notions Windows

Objectifs pédagogiques

- 1. Administrer le processus complet des ventes (du devis à la facturation) via un outil de gestion intégrée (ERP) et CRM. EBP Gestion commerciale, EBP CRM
- 2. Suivre et sécuriser les opérations de la Supply Chain (gestion des stocks, approvisionnements, expéditions) en respectant les normes environnementales (Loi AGEC, RSE).
- 3. Gérer la relation client multicanale en français et en anglais (niveau B1 CECRL).
- 4. Prévenir le risque client et mettre en œuvre la procédure de recouvrement des créances.
- 5. Concevoir et diffuser des actions de fidélisation en respectant la politique commerciale et le RGPD.
- 6. Extraire, analyser et présenter des données chiffrées de l'activité commerciale à l'aide d'un tableur.
- 7. Organiser la logistique et le budget d'une action commerciale ou d'un événement
- 8. Assurer l'accueil physique/événementiel de visiteurs en français et en anglais.

Contenu de la formation

- Module 1 : Administration des ventes et numérisation
 - Prise en main des outils ERP & CRM : EBP Gestion commerciale et EBP CRM
 - Chaîne documentaire : devis, bon de commande, bon de livraison, factures, avoirs.
 - Calculs commerciaux appliqués aux ventes (marges, remises, TVA).
 - Archivage numérique et réglementation RGPD.
- Module 2 : Suivi de la Supply Chain et enjeux RSE
 - Gestion des stocks et déclenchement de la production/approvisionnement
 - Logistique, marketplaces et contrats de transport.
 - Décarbonation du transport, réduction des emballages (Loi AGEC) et pratiques RSE.
 - Introduction aux Incoterms® dans le transport de marchandises
- Module 3 : Relation client multilingue et gestion des litiges (CP3)
 - Techniques d'écoute active, de questionnement et de reformulation.
 - Traitement des dysfonctionnements (retards de livraison, avaries, SAV).
 - Anglais commercial (B1) : rédaction de mails, réponses téléphoniques aux clients étrangers.
 - Inclusion et prise en compte des situations de handicap.
- Module 4 : Prévention du risque client et gestion des impayés (CP4)
 - Analyse de solvabilité et gestion du risque client.
 - Techniques de relance téléphonique (assertivité et négociation).
 - Rédaction de courriers de relance et formalités à valeur probante.

AT FORMATION

83 rue André Lenôtre

30900 Nîmes

Email: contact@atformation.fr

Tel: +33766228142



- Circuit de transfert aux services contentieux.
- Module 5 : Stratégie de fidélisation et communication omnicanale (CP5)
 - Notions de marketing digital et panorama des réseaux sociaux.
 - Création visuelle/PAO légère et outils de présentation en ligne.
 - Conception d'argumentaires commerciaux ciblés.
 - Mise en place de campagnes promotionnelles et respect du RGPD.
- Module 6 : Analyse des données chiffrées de l'activité (CP6)
 - Fonctions avancées de tableur (Tableaux croisés dynamiques, formules de calculs, graphiques).
 - Calculs statistiques commerciaux (écarts, variations, moyennes, cumuls).
 - Rédaction de commentaires analytiques et synthétiques.
- Module 7 : Organisation d'une action commerciale (CP7)
 - Utilisation d'outils de planification et suivi de projet (check-lists, rétroplanning).
 - Construction d'un budget (postes de dépenses, négociation prestataires).
 - Analyse et mesure du ROI (bilan qualitatif et quantitatif).
- Module 8 : Accueil d'une manifestation commerciale en français et anglais (CP8)
 - Organisation d'un espace d'accueil événementiel.
 - Techniques de découverte des besoins et qualification de fiches contacts.
 - Jeux de rôles et simulations d'accueil physique en français et en anglais.

Organisation de la formation

Equipe pédagogique

4 FORMATEURS - 1 RESPONSABLE ADMINISTRATIVE - 1 ASSISTANCE TECHNIQUE

Moyens pédagogiques et techniques

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

- Exercices d'applications
- Evaluations
- Quiz
- Préparation à la certification

Résultats attendus à l'issue de la formation : TP Assistant commercial

Modalités D'obtention de la certification : Le titre professionnel est composé de deux blocs de compétences dénommés certificats de compétences professionnelles (CCP) qui correspondent aux activités précédemment énumérées.

Le titre professionnel peut être complété par un ou plusieurs blocs de compétences sanctionnés par des certificats complémentaires de spécialisation (CCS) précédemment mentionnés.

Le titre professionnel est accessible par capitalisation de certificats de compétences professionnelles (CCP) ou suite à un parcours de formation et conformément aux dispositions prévues dans l'arrêté du 22 décembre 2015 modifié, relatif aux conditions de délivrance du titre professionnel du ministère chargé de l'emploi.

Détails sur la certification : Mise en situation professionnelle : 03 h 00 min

L'épreuve comporte une partie écrite et une partie orale qui se situent dans le même contexte professionnel d'une entreprise fictive.

Mise en situation écrite (2 heures 30 minutes) : à partir de consignes et de données, le candidat réalise des travaux relatifs au suivi de la relation clientèle en français et en anglais, aux statistiques commerciales et à l'organisation d'une action commerciale.

L'évaluation de la langue anglaise au niveau B1 du Cadre européen commun de référence pour les langues est basée sur une communication écrite avec la clientèle, dans le contexte professionnel.

Mise en situation orale (30 minutes) :

AT FORMATION

83 rue André Lenôtre

30900 Nîmes

Email: contact@atformation.fr

Tel: +33766228142



La mise en situation orale se situe dans le même contexte professionnel d'entreprise. Le candidat traite deux situations d'accueil physique, l'une en français et l'autre en anglais.

Accueil de deux visiteurs dans le contexte reconstitué d'une manifestation commerciale au sein de la même entreprise (30 minutes) : 10 minutes de préparation, première situation d'accueil en français de 10 minutes et deuxième situation d'accueil en anglais de 10 minutes.

L'évaluation de la langue anglaise au niveau B1 du Cadre européen commun de référence pour les langues est basée sur une communication orale lors d'un accueil physique, dans le contexte professionnel.

Entretien technique : 00 h 10 min

Le jury questionne le candidat sur la compétence « Réaliser des actions de fidélisation de la clientèle ».

Questionnement à partir de production(s) : 00 h 45 min

En amont de la session d'examen, le candidat conçoit un diaporama qui présente les activités réalisées pendant sa période en entreprise, à partir des indications données dans le référentiel d'évaluation.

Pour chacune des trois compétences, le candidat décrit les processus mis en œuvre, les moyens mobilisés et les résultats obtenus relatifs à la gestion de l'administration des ventes, au suivi des opérations de la supply chain, à la prévention et à la gestion des impayés.

Pendant 15 minutes, le candidat présente son diaporama, puis pendant 30 minutes, le jury questionne le candidat à partir de sa présentation orale et d'un guide de questionnement fourni.

Entretien final : 00 h 15 min

Y compris le temps d'échange avec le candidat sur le dossier professionnel. Le jury évalue la compréhension par le candidat des rôles et missions de l'assistant commercial.

Durée totale de l'épreuve pour le candidat : 04 h 10 min