



# ASSISTANT(E) COMMERCIAL(E)

TITRE PROFESSIONNEL DU MINISTRE DE L'EMPLOI DE NIVEAU III

**Durée : 20 mois**



## ● LE METIER

L'assistant (e) commercial (e) assiste un responsable commercial et une équipe de vente dans le suivi et le développement de l'activité commerciale.

### La mission est variée :

- Administration des ventes : traitement des commandes et des litiges, gestion et mise à jour des bases de données clients
- contribution plus directe à l'activité commerciale en collaboration avec les commerciaux : organisation d'actions commerciales, prospection téléphonique et vente de produits renouvelables/ consommables pour des clients existants.
- Participation à la mise en place des orientations stratégiques et de la politique commerciale de l'entreprise par l'élaboration de tableaux de bord et par une veille sur l'évolution du marché.

L'assistant (e) commercial (e) est directement rattaché (e) au responsable commercial ou au directeur des ventes. Il (elle) fait partie intégrante de l'équipe de vente, où il (elle) occupe une place d'interface pour le suivi des dossiers. Il (elle) renseigne les clients, oriente leurs demandes et facilite la relation avec les commerciaux de terrain, dans un souci de fidélisation de la clientèle. Il (elle) est l'interlocuteur permanent des clients dans l'entreprise.

## ⬡ LES SITUATIONS DE TRAVAIL

Il (elle) est en relation fréquente et suivie avec de nombreux interlocuteurs internes et externes. Pour garantir le bon déroulement du traitement des commandes et la satisfaction de la clientèle, il (elle) est en contact permanent avec les acteurs intervenant dans le processus (magasinier, transporteur, service comptable). La pratique de l'anglais est requise pour le suivi de la relation avec les clients étrangers ou lors de l'accueil de visiteurs. Les échanges se font par courriel, télécopie et téléphone.

Si il (elle) exerce généralement ses activités de façon sédentaire, l'assistant (e) commercial (e) peut être amené (e) à se déplacer sur le terrain, particulièrement lors de manifestations commerciales.

Cet emploi s'exerce dans les entreprises de toutes tailles et dans tous les secteurs d'activités, au sein d'une structure commerciale (service commercial) ou d'un établissement secondaire d'une grande entreprise (agence commerciale).

## ■ ORGANISATION DES COURS ET ACCOMPAGNEMENT DES STAGIAIRES

Les groupes de formation sont composés d'environ 15 stagiaires.

Le centre est fermé pour congés annuels : cinq semaines par an.

### Organisation

- Entretien individuel et test de positionnement préalables à l'entrée en formation
- Utilisation de méthodes de pédagogie active

L'accent est également mis sur l'acquisition d'une certaine autonomie dans la réalisation des différents travaux. Mais chaque fois que nécessaire, une aide individuelle adaptée est apportée.

### Prérequis

Niveau bac ou équivalent

Connaissances en anglais niveau A2 du CECRL (comprendre une information simple et exprimer des demandes simples dans un contexte connu, à l'écrit et à l'oral).

Expérience dans le domaine du secrétariat en entreprise ou en structure associative de 2 ans environ (connaissance de l'environnement, des différentes fonctions et des interrelations), acquis professionnels dans le domaine du secrétariat (maîtrise du traitement de texte et du tableur, rédaction et présentation d'écrits professionnels...).

**Centre de Rééducation Professionnelle EMERGENCE**

Immeuble Adéla- Lot. SICAF – Allée des Faisans- La Jaille - 97122 BAIE-MAHAULT

Tél. 0590 38 32 24 - Fax 0590 60 53 21 - Accueil : [contact@crp-emergence.com](mailto:contact@crp-emergence.com)

Site Internet : [www.crp-emergence.com](http://www.crp-emergence.com)



## LA FORMATION

La formation qualifiante est précédée d'une **préparatoire spécifique avec une période « découverte du métier » en entreprise.**

### **Une préparatoire intégrée, situé en début de formation :**

- **Connaissance des métiers et des secteurs de la vente, du commerce, de la distribution**
- **Renforcer les savoirs de base**
- **La communication et le savoir-être professionnel**
- **De consolider leur projet professionnel**

### **Une phase qualifiante de 14 mois qui s'articule autour de 3 activités :**

#### **Activité 1 : Assurer l'administration des ventes**

1. Traiter les commandes du devis jusqu'au règlement de la facture.
2. Assurer le suivi de la relation clientèle en français et en anglais.
3. Prévenir et gérer les impayés.

#### **Activité 2 : Participer à l'organisation et au suivi des actions commerciales**

4. Elaborer et actualiser les tableaux de bord commerciaux.
5. Participer à la veille commerciale.
6. Concevoir et réaliser un support de communication commerciale.
7. Organiser une action commerciale et en assurer le suivi.

#### **Activité 3 : Contribuer au développement et à la fidélisation de la clientèle**

8. Accueillir et renseigner les visiteurs en français et en anglais lors de manifestations commerciales.
9. Réaliser une opération de prospection téléphonique.
10. Conseiller et vendre par téléphone.

### **Période d'application en entreprise**

Six semaines minimum



## VALIDATION DU TITRE PROFESSIONNEL

A l'issue de la formation, le candidat est évalué par un jury composé de professionnels du secteur, sur la base :

- Des pratiques professionnelles acquises en formation et en entreprise : réalisation d'un dossier professionnel (D.P)
- Des évaluations effectuées en cours de formation (ECF),
- de l'épreuve de synthèse représentée par une mise en situation professionnelle reconstituée,
- de l'entretien final avec le jury visant à évaluer la connaissance du métier et de l'entreprise

En cas d'échec, le jury peut valider une ou plusieurs unités de formation en accordant les CCP (Certificat de Compétences Professionnelles)

**Responsable Pédagogique : Hélène PAPALIA**

**E-mail : [h.papalia@crp-emergence.com](mailto:h.papalia@crp-emergence.com)**

**LD : 0590 38 83 82**

**Centre de Rééducation Professionnelle EMERGENCE**

Immeuble Adéla- Lot. SICAF – Allée des Faisans- La Jaille - 97122 BAIE-MAHAULT

Tél. 0590 38 32 24 - Fax 0590 60 53 21 - Accueil : [contact@crp-emergence.com](mailto:contact@crp-emergence.com)

Site Internet : [www.crp-emergence.com](http://www.crp-emergence.com)