BELMONT TERTIAIRE

CNED
AU SERVICE DE TOUTES LES RÉUSSITE!

UP

CERTIFICATION PROFESSIONNELLE

Niveau 4

ASCOM

ASSISTANT D'ADMINISTRATION COMMERCIALE (TPE/PME)



L'UPPCTSC ET LE CNED DÉLIVRENT EN CO-TITULARITÉ LA CERTIFICATION ASCOM - NIVEAU 4 - RNCP N°38625

DATE D'ÉCHÉANCE DE L'ENREGISTREMENT : 09.02.2028

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.

OBJECTIFS

- Support à la réalisation de la chaîne commerciale :
  - Suivi administratif des ventes à l'aide des outils numériques de l'entreprise
  - Support client et coordination interne
- Support administratif à l'activité de la TPE/PME
  - Communication interne et externe avec les collaborateurs, les clients et les fournisseurs, les banques et les administrations de la TPE/PME
  - Soutien administratif à l'activité managériale de la TPE/PME
- Appui au développement commercial de la TPE/PME
  - Participation aux actions de prospection
  - Contribution à la promotion et à l'engagement en ligne pour soutenir les activités commerciales de la TPE/PME

PRÉREQUIS

- Niveau BAC ou avoir suivi la scolarité jusqu'à la fin de la classe de 1ère.
- Titre ou diplôme de Niveau 3 (niveau CAP-BEP)

QUALITÉS REQUISES

- Sens de l'organisation, méthode, rigueur
- Adaptation, réactivité
- Capacités relationnelles, discrétion

MODALITÉS D'ADMISSION ET DE RECRUTEMENT

- Admission sur dossier et entretien individuel.
- La formation est accessible aux personnes en situation de handicap.

PUBLICS VISÉS

Tout public

MOYENS ET OUTILS PÉDAGOGIQUES

- Parcours personnalisé, cours théoriques, mises en situation professionnelles, période en entreprise
- Formateurs experts en bureautique, gestion commerciale
- Salles équipées d'ordinateurs avec imprimante partagée
- Plateforme informatique, vidéo projecteur

VALIDATION

- Titre délivré par l'UPPCTSC (Union Professionnelle des Professeurs, Cadres et Techniciens du Secrétariat et de la Comptabilité) – Niveau 4

MODALITÉS D'ÉVALUATION

Intermédiaire :

- Exercices de synthèse.

Finale :

- Mises en situation professionnelles reconstituées à partir de situations réelles, au travers de trois évaluations sur poste.
- La réalisation d'une ou plusieurs période(s) d'activités professionnelles attestant la mise en pratique des compétences.

MODALITÉS DE FORMATION

Le jour de l'entretien le calendrier sera remis, ainsi que l'information sur l'admission du candidat à la formation.

EN ALTERNANCE (3 sessions par an)

3 sessions de certification par an : janvier - mai - septembre

- **450 h sur une durée de 12 mois** (1 jour de formation et 4 jours en entreprise)
- **Contrat d'apprentissage, contrat de professionnalisation et Pro-A**

Gratuité des études, prise en charge par l'OPCO de l'entreprise

EN INITIAL (3 sessions par an)

3 sessions de certification par an : janvier - mai -septembre

450 heures sur une durée de 5 mois (5 jours en formation) + 3 semaines de stage en entreprise soit 105 h (variable en fonction des entrées)

Tarif en téléchargement sur le site

Programme de la formation
ASCOM

BLOC 01 - ASSISTER L'ÉQUIPE COMMERCIALE À LA RÉALISATION DE LA CHAÎNE COMMERCIALE DE LA TPE/PME

- Rassembler les informations relatives au client et aux produits
- Générer les documents commerciaux selon l'étape de réalisation de la vente pour les transmettre au client
- Vérifier la disponibilité des produits pour déterminer les délais de livraison et les éventuels besoins en approvisionnement
- Contrôler la conformité de la vente
- Délivrer une information commerciale pour répondre aux sollicitations et réclamations des clients
- Assurer l'interface entre les acteurs internes et externes en consignant dans le logiciel de GRC les échanges et événements relatifs à la vente pour en fluidifier le déroulement

BLOC 02 - ASSISTER LES SERVICES PÉRIPHÉRIQUES À LA FONCTION COMMERCIALE DE LA TPE/PME DANS LEUR QUOTIDIEN

- Accueillir les contacts entrants en adaptant la réponse à l'interlocuteur pour filtrer et orienter les demandes auprès des personnes ou services compétents
- Élaborer des documents de communication destinés aux interlocuteurs internes et externes pour les transmettre au(x) destinataire(s) afin de communiquer avec efficience
- Procéder à des relances en préparant les messages et supports pour traiter notamment les cas d'absence de réponse, d'impayés ou de pièces manquantes
- Organiser des réunions, rendez-vous et événements pour optimiser l'efficacité opérationnelle
- Classer 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 pour alimenter les tableaux de bord de pilotage de la TPE/PME
- Sélectionner les fournisseurs d'un produit ou d'un service pour réaliser les achats dont il a la charge

BLOC 03 - CONTRIBUER À LA FIDÉLISATION DES CLIENTS ET AU DÉVELOPPEMENT DU CHIFFRE D'AFFAIRES DES TPE/PME

- Qualifier les fichiers clients et prospects pour préparer la segmentation du public afin d'optimiser le ciblage des actions de prospection
- Recueillir les besoins des prospects pour permettre au commercial d'élaborer une proposition adaptée
- Effectuer une veille commerciale et concurrentielle pour apporter une connaissance actualisée de l'écosystème de la TPE/PME au décideur et au commercial
- Réaliser des campagnes d'e-mails pour promouvoir un événement, un produit ou un service dans le respect du RGPD et des recommandations de la CNIL
- Animer le site internet de l'entreprise 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 pour augmenter les opportunités de contacts

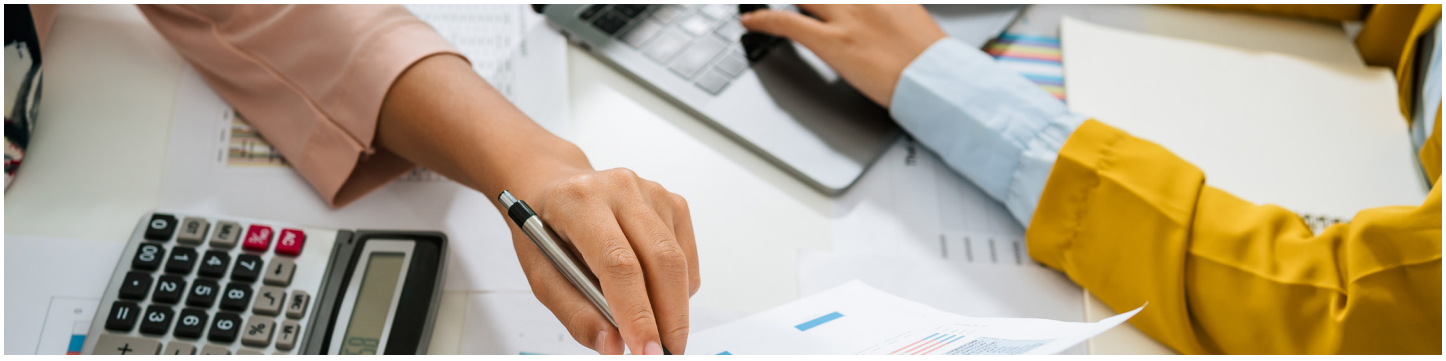
MODALITÉS D'OBTENTION

Le titre est délivré aux candidats(es) qui ont satisfait à l'évaluation de chacun des 3 blocs de compétences.	Forme	Durée
BLOC 1 : Assister l'équipe commerciale à la réalisation de la chaîne commerciale de la TPE/PME	Mise en situation professionnelle reconstituée, écrite individuelle réalisée sur poste informatique	3h
BLOC 2 : Assister les services périphériques à la fonction commerciale de la TPE/PME dans leur quotidien	Mise en situation professionnelle reconstituée, écrite individuelle réalisée sur poste informatique	3h
BLOC 3 : Contribuer à la fidélisation des clients et au développement du chiffre d'affaires des TPE/PME	Mise en situation professionnelle reconstituée, écrite individuelle réalisée sur poste informatique	3h

Les blocs de compétences sont indépendants les uns des autres et capitalisables. Un candidat acquiert un bloc de compétences si et seulement si l'ensemble des compétences d'un bloc est validé.

Pour valider la certification dans son ensemble, le candidat doit valider les blocs de compétences 1 à 3.

Le candidat devra également effectuer une période en entreprise (stage ou alternance), de 105 heures minimum justifiée par un livret d'activités attestant des heures réalisées et des missions confiées.



Campus AVIGNON 95C allée Camille Claudel 84140 Avignon Tél : 04 90 82 15 00 Stéphane CANDELA : s.candela@groupebelmont.fr
Campus Mougins 144 allée des Ormes 06250 Mougins -Tél : 04 93 17 29 30 - Stéphanie FRERET : s.freret@groupebelmont.fr
Référente handicap : Isabelle BROCOURT : i.brocourt@groupebelmont.fr
Référente mobilité internationale : Mireille BELMONTET : m.belmontet@groupebelmont;fr