

ASSISTANT(E) COMMERCIAL(E)

Formation éligible CPF

 200h à 600h

 Présentiel / distanciel

 Handicap friendly

 Certifiant

Le parcours ASSISTANT(E) COMMERCIAL(E) est éligible au Compte Personnel de Formation et permet d'obtenir une certification délivrée sous l'égide du Ministère du Travail. L'obtention de cette certification, qui atteste de la maîtrise de compétences spécifiques, est conditionnée à la réussite d'un examen final qui se déroule devant jury, au terme du parcours de formation.

□ Contenu du Titre Professionnel

Le Titre Professionnel ASSISTANT(E) COMMERCIAL(E) est composé de 3 blocs de compétences, appelés Certificats de Compétences Professionnelles (CCP) :

- CCP1 - Assurer l'administration des ventes
- CCP2 - Participer à l'organisation et au suivi des actions commerciales
- CCP3 - Contribuer au développement et à la fidélisation de la clientèle

Le candidat a la possibilité de capitaliser un ou plusieurs blocs de compétences (CCP) pour accéder au titre.

□ Objectifs

- Maîtriser le processus de vente, du devis à la facturation
- Être capable d'organiser et de mettre en œuvre les actions du plan commercial
- Savoir gérer la relation client dans un objectif de satisfaction et de fidélisation

□ Moyens Pédagogiques

Cette formation est dispensée en **groupe réduit (2 à 8 personnes maxi en présentiel)** afin de favoriser la mise en pratique et optimiser ainsi l'efficacité de la formation. Elle fait également intervenir un grand **panel de moyens pédagogiques** destinés à aider le stagiaire dans sa démarche d'acquisition des savoirs et des savoir-faire: exercices, cas d'entreprise, jeux de rôle, vidéos, mises en situation.

Programme

Module 1 – Administration des ventes

Objectifs :

Savoir établir un devis et établir une facture
Être capable de gérer une commande de A à Z

Thématiques abordées :

- Descriptif du process standard de commande
- Les points clés du devis et de la facturation
- Principaux calculs commerciaux liés au devis et à la facture
- Point sur les CGV
- Anticiper et gérer les impayés

Module 2 – Fondamentaux de la Comptabilité

Objectifs :

Apprendre à travailler avec un comptable/expert-comptable
Connaître les droits et devoirs de l'entreprise en matière comptable
Maîtriser les bases de la comptabilité

Thématiques abordées :

- Procédures et circuits comptables
- Normes de présentation comptable
- Tableaux et documents officiels
- Délais de sortie des documents comptables

Module 3 – Faire croître la satisfaction grâce à la Relation Client

Objectifs :

Comprendre le concept et les enjeux de l'orientation client
Savoir adopter un comportement orienté client

Thématiques abordées :

- Définition et enjeux de la relation client
- Moments clés de la relation client
- Apprendre à détecter les attentes clients
- Les bonnes attitudes à adopter en clientèle
- Gérer les situations complexes face à un client

Module 4 - Réussir ses entretiens de vente

Objectifs :

Apprendre à mener un entretien de vente de la prise de contact à la conclusion

Thématiques abordées :

- Valoriser ses atouts et ses différences grâce au positionnement marketing
- Présentation et comportement face au client
- Décoder les motivations de son interlocuteur : SONCAS
- Créer un contexte favorable à l'échange
- Les grands principes de la vente
- La vente situationnelle
- Techniques de la vente ajustée
- Technique de la vente persuasive
- Technique de la vente par référence

Module 5 – La prospection efficace

Objectifs :

Apprendre à démarcher les clients

Thématiques abordées :

- Les raisons d'être de la prospection
- Les interlocuteurs de la prospection et le système de décision
- Méthodologie de la prospection téléphonique
- Déroulé de l'appel téléphonique de prospection
- Face aux remarques et objections
- Le langage adapté à la prospection : "des mots pour le dire"

Module 6 – Le Social Selling ou la prospection 4.0

Objectifs :

Découvrir l'univers du Social Selling

Savoir mettre en œuvre les techniques du Social Selling

Thématiques abordées :

- Etablir une présence sur les réseaux sociaux
- Trouver des prospects
- Créer de l'engagement, convertir et automatiser
- Outils et Ressources du Social Selling

Module 7 - Piloter la performance commerciale

Objectifs :

Apprendre à interpréter les chiffres-clés de performance commerciale
Savoir engager les actions correctives adéquates

Thématiques abordées :

- Enjeux et objectifs du suivi de la performance commerciale
- Définition des indicateurs-clés de suivi de la performance commerciale
- Principales méthodes d'analyse et de lecture

Module 8 – Optimiser son utilisation d’Excel, Word et Powerpoint

Objectifs :

Maîtriser les fondamentaux de la présentation sur Word & Powerpoint
Être capable de manipuler des tableaux et d'effectuer des calculs simples sur Excel

Thématiques abordées :

- Bases du fonctionnement d’Excel
- Tableaux et formules sur Excel
- Présentation de graphiques sur Excel
- Création de documents et présentations sur Word et Powerpoint
- Esthétique et animation sur Powerpoint

Module 9 – Entraînement intensif à l'anglais en milieu professionnel

Objectifs :

Enrichir son vocabulaire professionnel
Améliorer sa prononciation et sa compréhension orale
Acquérir un niveau suffisant pour comprendre et converser en niveau B1

Thématiques abordées :

- Acquisition du vocabulaire générique de l'entreprise
- Acquisition du vocabulaire spécifique lié à l'épreuve de l'examen
- Présentation orale et restitution de documents audio

❑ Public concerné et débouchés

Assistant(e) commercial(e), assistant(e) ADV, assistant(e) administrative et commerciale, secrétaire commerciale, commercial(e) sédentaire, et plus largement tout public occupant ou souhaitant occuper une fonction interface au sein d'un service commercial.

❑ Pré-requis & Conditions d'accès

Maîtrise orale et écrite de la langue française. Connaissances de base en bureautique et web. Pas de diplôme spécifique requis. Un ordinateur portable équipé du pack office est nécessaire au bon déroulement de la formation. Notre centre peut vous proposer du matériel informatique en location le temps de votre parcours de formation.

❑ Modalités et délais d'accès

- Sélection : sur entretien
- Délai d'accès : 3 semaines

❑ Evaluation des connaissances

Les stagiaires sont évalués à l'issue de chaque module et en cours de module (QCM, questions de réflexion, étude de cas)

❑ Mesure de la satisfaction client

Un questionnaire de satisfaction est remis au candidat en fin de module ainsi qu'un questionnaire de satisfaction générale au terme du parcours de formation

❑ Sanction(s) et passerelles

- Attestation de formation
- Certification de Niveau III équivalent Bac+2 (sous condition de présentation et d'obtention)
- Passerelle possible vers un parcours universitaire de niveau Bac+2

❑ Accès handicap

Locaux et parcours sont accessibles aux personnes handicapées. Merci de nous préciser si cela est votre cas afin que nous puissions adapter notre prestation à vos besoins.

❑ Taux de réussite à l'examen

- 80% (année scolaire 2018/2019)

❑ Tarif

Sur demande. Votre contact : Delphine MINASSIAN – 06 63 70 41 90

Ceci est un exemple de programme. Chaque candidat bénéficie d'un parcours personnalisé constitué en fonction de ses besoins.