

# 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.



COURS  
PRESENTIELS



TRAINING EN  
LIGNE



JEUX DE ROLE



EXERCICES & MISE  
EN APPLICATION



ACCOMPAGNEMENT  
INDIVIDUEL



TUTORAT

## □ 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

#### 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 3

### 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 4

### 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 5

### 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 6

### 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 7

### 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

- 100% (année scolaire 2021)

## ☐ Tarif

A partir de 25€ HT/heure. Votre contact : Delphine MINASSIAN – **09 86 09 98 78**

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