



"ASSISTANT(E) COMMERCIAL(E)"

*Titre professionnel de l'Unité Territoriale de la DIRECCTE
Niveau III - code NSF 324t et 312m*

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

Sa mission va de l'administration des ventes (*traitement des commandes et des litiges, gestion et mise à jour des bases de données clients*) à une 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. Il(elle) participe 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) 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.

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.

Le contenu pédagogique

Une formation technique et professionnelle qui aborde les aspects pratiques et théoriques de l'assistance commerciale avec une application directe en entreprise tout au long de la scolarité.

Une formation ambitieuse qui permet l'acquisition de compétences solides indispensables à toute progression professionnelle.

Le titre professionnel se compose de trois activités types, chaque activité type comportant les compétences nécessaires à sa réalisation. A cette activité type correspond un Certificat de Compétences Professionnelles.



L'organisation de la formation

- **Durée de la formation** : 18 mois
- **Début des cours** : octobre
- **Conditions d'admission**
 - * Baccalauréat ou diplôme équivalent
 - * Examen du dossier scolaire.
 - * Entretien de motivation
 - * Test d'anglais.
- **Accessible par la voie de la VAE** -Validation des Acquis de l'Expérience-

Les clés de la réussite

- une faculté d'adaptation,
- un sens des relations humaines,
- une bonne maîtrise de la langue française écrite et orale,
- une implication personnelle.

Modalités d'obtention du titre professionnel

1. Pour un candidat issu d'un parcours continu de formation

A l'issue d'un parcours continu de formation correspondant au titre visé, le candidat est évalué par un jury composé de professionnels sur la base des éléments suivants :

- * les résultats aux évaluations réalisées en cours de formation,
- * un Dossier de Synthèse de Pratique Professionnelle (DSPP) qui décrit, par activité type en lien avec le titre visé, sa propre pratique professionnelle valorisant ainsi son expérience et les compétences acquises,
- * une mise en situation professionnelle réelle ou reconstituée appelée "épreuve de synthèse",
- * un entretien avec le jury.

2. Pour un candidat à la VAE

Le candidat constitue un dossier de demande de Validation des Acquis de l'Expérience justifiant, en tant que salarié ou bénévole, d'une expérience professionnelle de trois ans en rapport avec le titre visé.

Il reçoit, de l'Unité Territoriale de la Direction Régionale des Entreprises, de la Concurrence, de la Consommation, du Travail et de l'Emploi (DIRECCTE), une notification de recevabilité lui permettant de s'inscrire à une session de validation du titre. Lors de cette session, le candidat est évalué par un jury de professionnels sur la base des éléments suivants :

- * un Dossier de Synthèse de Pratique Professionnelle (DSPP) qui décrit, par activité type en lien avec le titre visé, sa propre pratique professionnelle valorisant ainsi les compétences acquises,
- * une mise en situation professionnelle réelle ou reconstituée appelé "épreuve de synthèse",
- * un entretien avec le jury.

3. Pour un candidat issu d'un parcours discontinu de formation

Le candidat issu d'un parcours composé de différentes périodes de formation peut obtenir le titre par **capitalisation** des Certificats de Compétences Professionnels constitutifs du titre. Pour l'obtention de chaque CCP, le candidat est évalué par un binôme d'évaluateurs composé d'un professionnel et d'un formateur de la spécialité. L'évaluation est réalisée sur la base des éléments suivants :

- * une mise en situation professionnelle réelle ou reconstituée correspondant au CCP,
- * un Dossier de Synthèse de Pratique Professionnelle (DSPP) qui décrit, par activité type en lien avec le titre visé, sa propre pratique professionnelle valorisant ainsi les compétences acquises.

Après obtention de tous les CCP du titre visé, le jury de professionnels conduit un entretien avec le candidat en vue d'attribuer le titre.

Les matières enseignées

ADMINISTRATION DES VENTES

- * Le traitement des commandes
- * Le suivi de la clientèle (*en français et en langue anglaise*)
- * La gestion des impayés

ORGANISATION ET SUIVI DES ACTIONS COMMERCIALES

- * Elaboration et actualisation des tableaux de bord
- * La veille commerciale
- * Les supports de communication commerciale
- * Les actions commerciales

DEVELOPPEMENT ET FIDELISATION DE LA CLIENTELE

- * L'accueil du client
- * La prospection téléphonique
- * Le conseil et la vente par téléphone

ANGLAIS

INFORMATION COMMERCIALE



La recherche permanente de progrès de l'IPAC s'appuie sur :

- Un **système Qualité certifié ISO 9001 version 2008** par Bureau Veritas Certification.
- Des formateurs sensibilisés à l'importance de leur mission et à la Qualité.