



## ASSISTANT(E) COMMERCIAL(E)

2017-2018

Niveau III

### OBJECTIFS DE LA FORMATION

L'objectif principal de la formation est d'acquérir les savoirs de bases et les compétences nécessaires au métier d'assistante commerciale, à savoir :

- Assister un responsable commercial 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
- Participer 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.

DUREE : 540 h dont 140 h en entreprise

### PROGRAMME DE LA FORMATION

#### Module 1 : Assurer l'administration des ventes

- Traiter les commandes du devis jusqu'au règlement de la facture
- Assurer le suivi de la relation clientèle en français et en anglais

- Prévenir et gérer les impayés

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

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

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

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

### EVALUATION : Evaluation formative en continue

Mises en situation professionnelle ponctuelles, proposées par le formateur afin de mettre les stagiaires en condition d'examen

Evaluations de Fin d'Activité (EFA) qui comptent en contrôle continu pour l'obtention du titre

### VALIDATION

La formation est sanctionnée par le titre professionnel de niveau 3 d'Assistant(e) Commercial(e), reconnu et délivré par le Ministère du travail et/ou des certificats de compétences professionnelles (CCP)

### PREREQUIS ET MODALITES D'ACCES

#### A LA FORMATION

Diplôme ou études de niveau IV ou expérience professionnelle significative dans le domaine du secrétariat commercial

Projet d'accès à l'emploi cohérent et bon contact relationnel

Tests de niveau en savoirs de base & bureautique & anglais

Entretien individuel de motivation

#### SESSIONS DE FORMATION

Effectif : 8 à 14 stagiaires

Lieu : ORT - Colomiers

Date : du 19/02/2018 au 15/06/2018

### MODALITES PÉDAGOGIQUES

La mise en place d'objectifs globaux et intermédiaires individualisés

Un suivi évaluatif mettant en exergue les écarts et les points faibles à travailler ou à renforcer

Un travail individuel ou en petit groupe permettant de développer l'esprit d'analyse et de synthèse

Un appui psychopédagogique

### NOTRE PUBLIC

Demandeurs d'emploi, Contrats de sécurisation professionnelle (CSP), Salariés au titre du Plan de Formation, du Compte Personnel de Formation (CPF) et du congé individuel de formation (CIF)