VIAL Formations
Siège social:
1 rue du Grenache 34210
Félines-Minervois
SIRET: 943 726 927 00016
Email: info@vial-formations.fr
Tel: 06 82 95 16 71

Date de dernière mise à jour : 30/08/2024

TITRE PROFESSIONNEL Assistant commercial en alternance (BAC+2) 2024

Ce programme de formation vise à certifier les compétences opérationnelles d'un Assistant commercial.

Durée estimée indicative : 450 heures sur 45 semaines (380 heures de cours et d'échanges avec l'équipe pédagogique + 70h d'évaluations continues)

Durée estimée indicative hebdomadaire :10 heures
Code RNCP : 35031 Certificateur : MINISTÈRE DU TRAVAIL DU PLEIN EMPLOI ET DE L'INSERTION
Date de l'enregistrement : du 06/11/2020 au 29/10/2025.

L'employeur peut organiser l'emploi du temps de son apprenti à sa convenance afin d'associer au mieux théorie et pratique durant la semaine, le temps de travail hebdomadaire global (cours + travail en entreprise) ne peut pas dépasser 35 h.

A QUI S'ADRESSE CETTE FORMATION ?

Profil du stagiaire

- Jeunes de moins de 36 ans
- Personnes de plus de 36 ans ayant une reconnaissance RQTH ou un projet de création d'entreprise à l'issue du contrat d'alternance
- Personnes de plus de 36 ans si le niveau de diplôme actuel est inférieur au niveau du titre visé par la présente formation

Prérequis

- Être titulaire d'un baccalauréat ou titre de niveau équivalent
- Disposant d'une connexion internet et d'un ordinateur portable durant toute la période de formation

Accessibilité

- Entrée possible tous les mois de Janvier à Décembre de chaque année.
- Un délai de 30 jours minimum avant l'entrée en formation est nécessaire à l'instruction de la demande d'inscription.
- Dans ce délai, le stagiaire doit entre-autres fournir la copie de ses diplômes ou titres obtenus, un CV à jour, et avoir rempli un questionnaire concernant ses compétences et son projet professionnel. Une fois ces documents renvoyés, le service pédagogique prend contact par téléphone avec le stagiaire pour valider ou invalider son inscription sur le parcours de formation.
- Cette formation est accessible aux personnes en situation de handicap. Vous pouvez signaler votre situation à la référente handicap afin d'obtenir des adaptations à votre parcours de formation ou à vos étapes d'évaluation.

OBJECTIFS PÉDAGOGIQUES

Le titulaire de la certification doit être capable de :

- Gérer l'administration des ventes
- Suivre les opérations de la supply chain
- Suivre la relation clientèle en français et en anglais
- Prévenir et gérer les impayés

VIAL Formations
Siège social:
1 rue du Grenache 34210
Félines-Minervois
SIRET: 943 726 927 00016
Email: info@vial-formations.fr
Tel: 06 82 95 16 71

Date de dernière mise à jour : 30/08/2024

- Concevoir et publier des supports de communication commerciale
- Concevoir et actualiser les tableaux de bord commerciaux
- Organiser une action commerciale
- Assurer l'accueil d'une manifestation commerciale en français et en anglais

CONTENU (PROGRESSION PÉDAGOGIQUE)

- **Présentation du centre de formation**

- **Bloc 1 Administrer les ventes et assurer le suivi de la supply chain**

  - Gérer l'administration des ventes:

➢ Connaissance des documents commerciaux et du circuit de traitement des commandes
➢ Connaissance de base de la réglementation en matière de contrat de vente et de transport
➢ Connaissance des procédures de vente de l'entreprise et des conditions générales de vente
➢ Connaissance des calculs commerciaux
➢ Connaissance des modes de règlement
➢ Connaissance des procédures relatives au Règlement général sur la protection des données
➢ Utiliser un ERP
➢ Utiliser un CRM
➢ Utiliser les outils collaboratifs de communication
➢ Assurer une veille sur les produits et les services
➢ Appliquer les procédures de traitement des commandes
➢ Appliquer les procédures relatives au Règlement général sur la protection des données

ECF1 : Le stagiaire traite des opération de vente, vérifie la solvabilité et suivi des impayés (conception d'un devis, saisie des documents commerciaux (commande avec accusé de réception, bon de livraison,partiel, facture, avoir), édition d'états (encours client, réapprovisionnement des stocks, relevé de compte client), édition de relances clients, enregistrement de règlements et d'acomptes.
Critères de notation :
-Le processus de traitement des commandes est respecté.
-La saisie des données est correcte.
-Les dates, délais et échéances sont respectés.
-Les conditions générales de vente sont respectées.
-Les fichiers et les dossiers sont actualisés.

  - Suivre les opérations de la supply chain:

➢ Connaissance de base de la réglementation en matière de contrat de transport
➢ Connaissance des documents commerciaux et du circuit de traitement des achats et des expéditions
➢ Connaissance de base des Incoterms®
➢ Utiliser un logiciel de messagerie dans ses fonctions avancées
➢ Appliquer les procédures de traitement des approvisionnements
➢ Appliquer les procédures de traitement des expéditions

ECF3 : Le stagiaire reçoit l'appel d'un client et traite sa réclamation (retard de livraison, marchandise détériorée, non-conformité des articles livrés, demande d'échange suite à erreur client).
Critères de notation :
-La réponse apportée concilie satisfaction du client et intérêt de l'entreprise.
-Les conditions générales de vente sont respectées.
-Le niveau de délégation est respecté.

VIAL Formations
Siège social:
1 rue du Grenache 34210
Félines-Minervois
SIRET: 943 726 927 00016
Email: info@vial-formations.fr
Tel: 06 82 95 16 71

Date de dernière mise à jour : 30/08/2024

- Suivre la relation clientèle en français et en anglais:

➢ Connaissance de l'organisation commerciale et des conditions générales de vente
➢ Connaissance de base de la réglementation en matière de transport
➢ Connaissance de base des Incoterms
➢ Connaissance des techniques de communication orale
➢ Connaissance de l'expression orale et écrite de la langue anglaise (Niveau B1) du CECRL
➢ Analyser une situation complexe et apporter une réponse adaptée
➢ Adopter une posture de service
➢ Rédiger des écrits professionnels courants
➢ Utiliser un ERP et un CRM
➢ Comprendre et s'exprimer à l'écrit et à l'oral en anglais, dans un contexte professionnel courant

ECF2 : Le stagiaire traite des réclamations clients (simples et complexes) par écrit, en français (courrier, mail) et en anglais (mail).
Critères de notation :
-La réponse apportée concilie satisfaction du client et intérêt de l'entreprise.
-Les conditions générales de vente sont respectées.
-Le niveau de délégation est respecté.
-L'interlocuteur concerné est alerté.
-Le ton et le style du courrier sont adaptés à une relation commerciale.
-L'expression écrite en anglais correspondant au niveau B1 du Cadre européen commun de référence pour les langues.

- Prévenir et gérer les impayés:

➢ Connaissance des modes et des conditions de paiement
➢ Connaissance des mesures préventives en matière de risque-client
➢ Connaissance des procédures juridiques de recouvrement
➢ Analyser le dossier client
➢ Rechercher les informations juridiques auprès d'organismes spécialisés
➢ Effectuer une relance téléphonique
➢ Utiliser les techniques de communication orale
➢ Rédiger des lettres personnalisées de relance
➢ Mettre à jour les outils de suivi des paiements
➢ Appliquer une procédure de recouvrement de créances

- **Bloc 2 Contribuer au déploiement de la stratégie commerciale de l'entreprise**

- Concevoir et publier des supports de communication commerciale

➢ Connaissance de base des techniques de marketing
➢ Connaissance de la politique commerciale de l'entreprise
➢ Connaissance des outils de communication du web
➢ Connaissance de l'environnement et du fonctionnement des réseaux sociaux
➢ Rédiger un écrit à visée commerciale
➢ Organiser et présenter les informations de façon claire et attractive
➢ Utiliser les outils de communication omnicanal
➢ Utiliser les logiciels de PréAO et de PAO

ECF4: Le stagiaire reçoit l'appel d'un client étranger et le renseigne (produits, prise de rendez-vous commercial, etc.).

VIAL Formations
Siège social:
1 rue du Grenache 34210
Félines-Minervois
SIRET: 943 726 927 00016
Email: info@vial-formations.fr
Tel: 06 82 95 16 71

Date de dernière mise à jour : 30/08/2024

Critères de notation :
-La réponse apportée concilie satisfaction du client et intérêt de l'entreprise.
-L'expression orale en anglais correspondant au niveau B1 du Cadre européen commun de référence pour les langues.

- Concevoir et actualiser les tableaux de bord commerciaux:

➢ Connaissance des calculs commerciaux et statistiques (écarts, pourcentages, cumuls, moyenne)
➢ Connaissance des fonctions avancées du tableur
➢ Connaissance du vocabulaire lié aux statistiques et tableaux de bord commerciaux
➢ Connaissance de la fonction commerciale et de ses enjeux
➢ Sélectionner et exploiter les données chiffrées
➢ Concevoir un tableau (calculs et organisation des données) pour répondre à un objectif fixé
➢ Contrôler ses résultats
➢ Utiliser la fonction tableaux croisés dynamiques du tableur
➢ Utiliser les graphiques croisés dynamiques du tableur
➢ Analyser les résultats obtenus et rédiger un commentaire succinct

ECF5 : Le stagiaire prépare 2 tableaux de bord commerciaux avec un ou deux graphiques et rédige des commentaires succincts.
Critères de notation :
-Les données sont correctement saisies.
-Le choix des calculs répond à l'objectif fixé.
-Les formules de calculs utilisées sont correctes.
-L'organisation des données est cohérente et facilite la lecture des résultats.
-Le choix des graphiques est représentatif de l'objectif fixé.

- Organiser une action commerciale:

➢ Connaissance des postes budgétaires d'une action commerciale
➢ Utiliser des outils de communication
➢ Utiliser des techniques de communication adaptées
➢ Rechercher l'information et l'exploiter
➢ Concevoir des outils d'organisation et de suivi (liste des tâches, plannings)
➢ Établir et suivre le budget de l'action
➢ Suivre les stratégies de communication de l'entreprise

ECF6 : Le stagiaire réalise deux supports de communication en vue d'un événement à caractère commercial ((invitation, offre commerciale, dépliant, flyer, diaporama).
Critères de notation :
-Le choix des informations et des illustrations répond à l'objectif.
-Le style rédactionnel est en adéquation avec le support et la cible.
-Les règles orthographiques, grammaticales et syntaxiques sont respectées.
-La mise en forme, le contenu du message et la cible sont en cohérence.

ECF7 : Le stagiaire prépare une synthèse de données qualitatives et quantitatives sur une analyse de marché et conçoit un outil de suivi sous Excel (planning, liste de tâches, budget, etc…)
Critères de notation :
-La sélection des données est pertinente par rapport à l'objectif.
-Le document de synthèse est clair et structuré.
-Les sources sont mentionnées sur le document de synthèse.
-Les opérations sont correctement identifiées et ordonnancées.
-Les délais et échéances sont pris en compte.
-Le support de planification est présenté de façon claire et synthétique.
-Le budget est correctement établi en termes de postes et de dépenses.

VIAL Formations
Siège social:
1 rue du Grenache 34210
Félines-Minervois
SIRET: 943 726 927 00016
Email: info@vial-formations.fr
Tel: 06 82 95 16 71

Date de dernière mise à jour : 30/08/2024

- Assurer l'accueil d'une manifestation commerciale en français et en anglais:

➢ Connaissance de l'entreprise et de ses produits ou services
➢ Connaissance des techniques de communication
➢ Identifier les besoins du visiteur et le renseigner
➢ Présenter de manière attractive l'entreprise, ses produits ou services
➢ Renseigner correctement une fiche contact dans le respect du RGPD*
➢ Comprendre et s'exprimer à l'oral en anglais, dans un contexte professionnel courant (Niveau B1)

ECF8 : Le stagiaire accueille et renseigne de visiteurs français et étrangers lors d'une manifestation commerciale :
Critères de notation :
-La posture est adaptée à une relation commerciale.
-L'expression orale est correcte et fluide.
-L'expression en anglais est compréhensible par un interlocuteur de langue étrangère (niveau B1 du
-Cadre européen commun de référence pour les langues).
-Les informations fournies sont fiables.
-La fiche contact est renseignée.

ECF9 : Le stagiaire émet un appel (prospection et vente par téléphone)
Critères de notation :
-Le fichier est renseigné avec des données exploitables.
-Le script d'appel téléphonique est pertinent.
-L'expression orale est correcte et fluide.
-Les différentes étapes des techniques de vente sont respectées.
-Les arguments avancés sont pertinents.
-L'expression orale est correcte et fluide.
-La marge de négociation fixée par la hiérarchie est respectée.

Pour aller plus loin :

L'organisme de formation YYYOURS FORMATIONS vous accompagne dans l'amélioration de vos compétences comportementales.
Au-delà de votre formation technique métier, nous vous **offrons** 6 modules axés sur le développement personnel :

-Trouver son chemin professionnel avec l'IKIGAI
-Mettre ses valeurs au service de l'entreprise
-Les comportements défensifs
-Les biais cognitifs
-Améliorer sa communication
-Travailler en équipe et déployer son sens du collectif

Les différents thèmes abordés seront un moyen de vous démarquer sur le marché de l'emploi, alors n'attendez plus, formez-vous chez VIAL Formations.

VIAL Formations
Siège social:
1 rue du Grenache 34210
Félines-Minervois
SIRET: 943 726 927 00016
Email: info@vial-formations.fr
Tel: 06 82 95 16 71

Date de dernière mise à jour : 30/08/2024

ORGANISATION

Mme ……., référente handicap info@vial-formations.fr
Mme Billiet Virginie, responsable pédagogique
Mme ……., Coordinatrice pédagogique
Mme ……., Formatrice référente
Mme ……., Coach professionnel
Mme ……., Psychologue du travail

Contacts
Référente handicap: info@vial-formations.fr 06 82 95 16 71
Assistante de direction: info@vial-formations.fr
Coordinatrice pédagogique : info@vial-formations.fr
Formatrice Référente : info@vial-formations.fr
Coach professionnel: info@vial-formations.fr
Psychologue du travail: info@vial-formations.fr **Secrétariat général: 06 82 95 16 71**

Assistance/Aléas et réclamations disponibles par mail à info@vial-formations.fr 06 82 95 16 71 du lundi au vendredi de 09h à 17h (délai de réponse maximale : 24h)

Moyens pédagogiques et techniques de mise en œuvre :

- Suivi de la motivation avec un coach professionnel
- Entretien téléphonique et visio-conférence avec le formateur référent pour la validation des compétences acquises
- Mise en place des ECF (Evaluation en Cours de Formation) avec l'aide du formateur référent
- Accompagnement au projet professionnel avec la psychologue du travail
- Suivi d'assiduité réalisé par notre coordinatrice pédagogique qui est dédiée et disponible par téléphone et email info@vial-formations.fr (réponse en moins de 48h du lundi au vendredi de 09h à 17h)
- Enregistrements vidéos puis analyse
- Visionnage de vidéos et études de cas écrits
- Mise à disposition en ligne de documents supports à télécharger librement
- Plateforme d'apprentissage à distance disponible 7j/7 et 24h/24

Dispositif de suivi de l'exécution d'évaluation des résultats de la formation

- Livret de suivi de formation complété par le stagiaire et le formateur référent.
- Livret ECF complété à la fin de l'action de formation par le formateur référent.
- Dossier professionnel obligatoire à remplir par le bénéficiaire.
- Certificat de réalisation signé par le stagiaire et le formateur.
- Convention de stage professionnel.
- Relevés de connexion à la plateforme e learning.

Modalités d'évaluation

- Contrôle continu : ECF, suivi des connexions à la plateforme, travaux dirigés à rendre, travaux pratiques à exécuter, stage professionnel au sein d'une entreprise (optionnel) et rédaction d'un dossier professionnel (obligatoire)
- Entretien téléphonique avec notre coach professionnel et psychologue du travail

- Récapitulatif des examens et évaluations :

VIAL Formations
Siège social:
1 rue du Grenache 34210
Félines-Minervois
SIRET: 943 726 927 00016
Email: info@vial-formations.fr
Tel: 06 82 95 16 71

Examen final : Date de dernière mise à jour : 30/08/2024

Dans un délai maximum de 6 mois à l'issue de l'action de formation, vous recevrez une convocation pour vous présenter en présentiel sur 2 à 3 journées de certification. Une convocation officielle vous sera adressée par courriel ou courrier simple au moins 30 jours avant la date de début de l'examen par le centre qui vous accueillera.

Sauf en cas de force majeure ou de justificatif médical, les stagiaires en formation dans l'organisme VIAL Formations s'engage à se présenter sur les plateaux techniques dont le lieu sera précisé sur la convocation 30 jours avant le début de l'examen.

Modalités	Compétences évaluées	Durée	Détail de l'organisation de l'épreuve
Mise en situation professionnelle	Suivre la relation clientèle en français et en anglais Concevoir et actualiser les tableaux de bord commerciaux Organiser une action commerciale Assurer l'accueil d'une manifestation commerciale en français et en anglais	03h15min	L'épreuve comporte une partie écrite et une partie orale qui se situent dans le même contexte professionnel d'entreprise. Mise en situation écrite (2 heures 30 minutes) : à partir de consignes et de données, le candidat réalise des travaux relatifs aux statistiques commerciales, à l'organisation d'une action commerciale et à une demande client en anglais. L'évaluation de la langue anglaise au niveau B1 du Cadre européen de référence pour les langues est basée sur une communication écrite avec la clientèle, dans le contexte professionnel. Mise en situation orale (45 minutes) : La mise en situation orale se déroule après la mise en situation écrite et se situe dans le même contexte professionnel d'entreprise. Le candidat traite un appel téléphonique en français et deux situations d'accueil physique, l'une en français et l'autre en anglais. Appel téléphonique en français (15 minutes), 10 minutes de préparation, 5 minutes d'appel, selon un scénario sélectionné par le jury traitant du suivi de la relation clientèle. Accueil de deux visiteurs dans le contexte reconstitué d'une manifestation commerciale au sein de la même entreprise (30 minutes) : 10 minutes de préparation, première situation d'accueil en français de 10 minutes et deuxième situation d'accueil en anglais de 10 minutes également.
Autres modalités d'évaluation le cas échéant :			
Entretien technique	Concevoir et publier des supports de communication commerciale	00h10 min	À partir d'un guide de questionnement, le jury sélectionne plusieurs questions et interroge le candidat sur sa pratique et ses connaissances relatives à l'utilisation des outils de communication du web, dans le contexte d'une action commerciale.
Questionnaire professionnel	Sans objet		Sans objet
Questionnement à partir de production(s)	Gérer l'administration des ventes Suivre les opérations de la supply chain Suivre la relation clientèle en français et en anglais Prévenir et gérer les impayés	01h30min	Après la mise en situation écrite, le candidat rédige une synthèse de sa période en entreprise de deux à trois pages. Il y décrit les processus mis en œuvre, les moyens mobilisés et les résultats obtenus relatifs à l'administration des ventes et au suivi de la supply chain. Des consignes sont précisées dans le dossier technique d'évaluation (DTE), (1 heure). Puis le candidat est interrogé lors du questionnement à partir de production(s), qui se déroule après l'entretien technique, sur sa pratique et ses connaissances relatives à l'administration des ventes, au suivi de la supply chain, au suivi de la relation clientèle et à la gestion des impayés (30 minutes). Un guide de questionnement est fourni au jury.
Entretien final		00 h 15 min	Y compris le temps d'échange avec le candidat sur le dossier professionnel. Le jury évalue la compréhension par le candidat des rôles et missions de l'assistant commercial.

VIAL Formations
Siège social:
1 rue du Grenache 34210
Félines-Minervois
SIRET: 943 726 927 00016
Email: info@vial-formations.fr
Tel: 06 82 95 16 71

Date de dernière mise à jour : 30/08/2024

Validation de l'ensemble des blocs de compétences, pas de validation individuelle des blocs

Le délai d'accès au jury est de la responsabilité du certificateur, il ne peut pas dépasser 3 mois après la fin effective de l'action de formation, sauf en cas de force majeure.

Modalités d'obtention : Obtention par validation de la certification.

Documents délivrés à l'issue de la formation : parchemin de certification délivré par le certificateur (les titres professionnels sont délivrés par le Ministère du Travail), copie du livret de suivi de formation, copie du livret ECF, copie du dossier professionnel et un certificat de réalisation

Équivalences, passerelles suites de parcours et débouchés

. Niveau équivalent obtenu à l'issue de la certification : Bac+2
. Possibilité d'intégration à un niveau Bac
. Les débouchés du métier :

- Assistant commercial
- Assistant administratif et commercial
- Assistant ADV
- Assistant commercial Supply chain
- Assistant ADV et marketing

Indicateurs de résultats : Indicateurs de résultats :
Dès lors que les effectifs internes concernés sont suffisants, les indicateurs sont mentionnés ci-après, sinon, ils sont disponibles sur le site de diffusion suivant : https://www.inserjeunes.education.gouv.fr/diffusion/accueil
1° Le taux d'obtention des diplômes ou titres professionnels :
2° Le taux de poursuite d'études :
3° Le taux d'interruption en cours de formation ;
4° Le taux d'insertion professionnelle des sortants de l'établissement concerné, à la suite des formations dispensées ;
5° La valeur ajoutée de l'établissement.
6 ° le taux de rupture des contrats d'apprentissage conclus.