



## Formation Assistant(e) Commercial(e)

### LE MÉTIER

Au sein d'une équipe commerciale, l'assistant(e) commercial(e) seconde le responsable dans la gestion de ses activités et assiste les commerciaux.

Elle/Il oriente les demandes et facilite l'interface des clients avec les commerciaux, dans un souci de fidélisation de la clientèle. L'assistant(e) commercial(e) constitue les dossiers de suivi de l'activité commerciale, traite les commandes et les litiges. Elle/Il négocie les rendez-vous, participe à des manifestations commerciales.

L'assistant(e) peut également faire de la vente ou de la prospection téléphonique.

Elle/Il exerce dans tous secteurs d'activité, au sein d'une structure commerciale (service commercial) ou d'un établissement secondaire d'une grande entreprise (agence commerciale).

### PROFILS & PRÉREQUIS

- Tout public de niveau IV désirant se former (ou consolider ses connaissances) sur l'ensemble des compétences du métier de l'assistantat administratif et renforcer son efficacité auprès d'un responsable commercial et/ou de son équipe.

- Le sens du relationnel et du service client est nécessaire.

- Un positionnement sera effectué pour individualiser le parcours du stagiaire.

**92%**

de réussite à la certification

**73%**

d'insertion  
professionnelle

**83%**

de stagiaires satisfaits

### OBJECTIFS DE LA FORMATION

À l'issue de la formation, le titulaire de la certification doit être capable, en toute autonomie et dans le respect des règles de l'art de :

- S'organiser, gérer l'information, rédiger, communiquer, planifier des activités, traiter des informations et éditer des documents.
- Traiter les commandes du devis jusqu'au règlement de la facture
- Assurer le suivi de la relation clientèle en français et en anglais
- Prévenir les impayés
- Élaborer et actualiser les tableaux de bords commerciaux
- Participer à la veille commerciale
- Concevoir et réaliser un support de communication commerciale
- Organiser une action commerciale et en assurer le suivi
- 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
- Maîtriser l'essentiel des calculs commerciaux (coefficients, analyses statistiques, calculs des coûts, extension sur analyse de gestion, documents commerciaux...)

### DURÉE

- Lieux de Formation : Toulouse, Montpellier
- Effectif : De 8 à 15
- Durée modulable de 400h à 686h
- Adaptable en fonction du niveau initial et des compétences de la personne
- Formation continue ou en alternance

### VALIDATION & CERTIFICATION

- Titre professionnel de niveau III (Bac+2) : **Assistant(e) commercial(e)** - (durée d'examen entre 2 et 4 jours)
- Code CPF : **2198**
- Formacode : **35028- secrétariat assistantat commercial**
- Code RNCP : **6568**

### MODE DE FINANCEMENT

- Éligible au CPF (code 2198)
- Éligible à la VAE
- Contrat de professionnalisation
- Période de professionnalisation
- Plan de formation
- Congé individuel de formation CDD/CDI





# MÉTIER DU TERTIAIRE

RECRUTER - PROFESSIONNALISER - ÉVOLUER



## CONTENU DE LA FORMATION

Le contenu de formation est composé de 5 modules dont l'accès est individualisé et personnalisé en fonction des résultats de la phase de positionnement.

### **L'essentiel des techniques et outils de gestion administrative et commerciale**

- S'organiser, gérer l'information, rédiger, communiquer, planifier des activités, traiter des informations et éditer des documents.
- Adopter une posture commerciale et travailler en équipe.
- Régler les litiges administratifs ou commerciaux de premier niveau.
- Maîtriser les écrits professionnels en lien avec le métier.
- Utiliser les outils de bureautiques et de communication courants : Word, Excel, Outlook, Powerpoint- rappels et approfondissement en lien avec les spécificités métier.
- Sensibilisation au développement durable.

### **CCP 1 : 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 les impayés

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

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

### **CCP 3 : Contribuer au développement et à la fidélisation 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

### **L'essentiel des calculs commerciaux**

- Rappel des règles de calculs de base
- Coefficients rapide
- Analyses statistiques : Ratios, répartition budgétaire, Statistiques de gestion, Analyse de progression.
- Calculs des coûts : Taux de marge, taux de marque.
- Extension sur analyse de gestion : calcul du CA, Prévisionnel, Analyse de rentabilité, Tableaux de bord.
- Documents commerciaux (à partir de dossiers réels d'entreprise).

### **Utilisation de Ciel Gestion Commerciale**

## ÉVALUATION

Une évaluation préformatrice est réalisée en amont du parcours. Elle permet l'évaluation des besoins, la vérification des prérequis, l'individualisation et la personnalisation de la formation. Les apprentissages sont mesurés tout au long du parcours de formation et donnent lieu à la rédaction d'un carnet de compétences. Des supports pédagogiques et documentations peuvent être remis à l'issue de la formation. Chaque stagiaire emmarge sur une feuille de présence quotidienne. L'évaluation de la satisfaction est réalisée à 25%, 50% et 75% du parcours.

## MOYENS PÉDAGOGIQUES ET TECHNIQUES

- La formation se déroule dans nos salles informatisées et dédiées aux métiers de l'assistantat sur une surface totale d'environ 250 m<sup>2</sup> se composant d'un parc informatique de 73 PC.
- Une salle informatique équipée de 14 PC est disponible pour effectuer des recherches technologiques.
- Trois salles de cours « classiques » sont également utilisées dès que nécessaire.

## MÉTHODES ET SUIVI PÉDAGOGIQUE

Le parcours est basé sur des méthodes pédagogiques centrées sur l'individualisation.

Nous faisons le choix d'une stratégie pédagogique ayant pour objectif :

- D'individualiser les parcours en proposant à chaque personne un parcours personnalisé,
- Développer l'autonomie en rendant nos stagiaires acteurs de leurs apprentissages,
- Développer la culture technologique, en intégrant toutes les composantes, y compris celles en lien avec la sécurité sur le poste de travail,
- Développer attitudes, méthodes et rigueur professionnelles.

Des phases de cours et des études de cas individualisées sont intégrées dans la plateforme EAO ADRAR, la validation se fait avec le formateur référent au travers d'un travail collaboratif en petit groupe. Les phases de TP sont évaluées individuellement par le formateur référent qui consigne les résultats dans un portefeuille de compétences. Des temps encadrés sur TD et TP sont également prévus pour préparer le titre (Études de cas, évaluations, Révisions, Examen blanc). Une salle informatique est à disposition pour la constitution du dossier (DSPP), nécessaire au passage du titre.

## L'ÉQUIPE PÉDAGOGIQUE

**Le Coordinateur de la filière :** il prend en charge le recrutement des stagiaires, l'individualisation de leur parcours de formation, la coordination des groupes et le suivi individuel tout au long du parcours. Il garantit l'articulation et la fluidité du parcours de formation individualisé de chacun.

**Le formateur référent du dispositif :** il est le garant technique de la formation et gère au quotidien la formation.

**Les formateurs techniques :** ils sont experts dans leur domaine d'intervention. Ils possèdent tous une expérience de plus de 5 ans dans le métier et sont formés à la pédagogie pour adultes.

## LOCAUX MIS À DISPOSITION

L'ADRAR vous accueille dans ses locaux ouverts au public du lundi au vendredi de 8h45 à 17h15.

Un accueil téléphonique est assuré sur la même amplitude horaire.

Les locaux, desservis par les transports en commun, sont entièrement accessibles aux personnes en situation de handicap.

Ils comprennent des salles de cours, des salles informatiques, une salle "ressources" et des ateliers techniques.

Les locaux sont également équipés d'une zone de détente avec distributeurs.

L'ensemble de la structure est couverte par notre réseau WIFI. Nous garantissons un accès gratuit et permanent au réseau Internet haut débit à l'ensemble des utilisateurs de la structure.

### **Agathe SCIUS**

- Conseillère Formation Entreprise Toulouse  
- 05 62 19 31 53 / 06 73 99 60 47 - [agathescius@adrar-formation.com](mailto:agathescius@adrar-formation.com)

### **Laurence DURAND**

- Conseillère Formation Entreprise Montpellier  
- 04 81 09 89 47 / 06 68 10 94 57 - [laurencedurand@adrar-formation.com](mailto:laurencedurand@adrar-formation.com)

[www.adrar-formation.com](http://www.adrar-formation.com)

ADRAR Formation  
Rue Irène Joliot Curie  
Parc technologique du Canal  
31520 RAMONVILLE ST-AGNE  
Tél. 0562192080

