RÉPUBLIQUE FRANÇAISE
Liberté
Égalité
Fraternité

GRETA CÔTES NORMANDES
ACADÉMIE DE NORMANDIE

# Assistant d'administration commerciale (TPE/PME)

ÉLIGIBLE CPF

## Métiers et emplois visés :

- Assistant administratif
- Assistant administratif et commercial
- Assistant administration des ventes (ADV)
- Assistant commercial
- Assistant d'administration commerciale
- Assistant d'administration commerciale et marketing
- Assistant des ventes
- Assistant service clients
- Employé commercial sédentaire
- Secrétaire administratif et commercial
- Secrétaire administration des ventes (ADV)
- Secrétaire commercial
- Technicien administration des ventes
- Technicien de la vente par correspondance

## Public concerné :

Demandeur.euse d'emploi
Jeune 16-29 ans
Salarié.e
Individuel.le autre

## Objectifs de la formation :

- Réaliser la tenue des dossiers clients et fournisseurs
- Réaliser le suivi des commandes
- Mettre à jour des bases de données
- Rédiger des documents (devis, rapports, emails, courriers administratifs, etc...)
- Réaliser l'envoi et le suivi des factures
- Contacter et prospecter de nouveaux clients
- Établir la liaison entre les différents acteurs internes et externes de l'entreprise
- Gérer les aspects administratifs de l'entreprise
- Mettre à jour les portefeuilles clients et des tableaux de vente
- Résoudre les problèmes liés aux clients et aux fournisseurs (garantie, livraison, règlement, etc...)
- Gérer les plannings des équipes commerciales

## Contenu de la formation :

- Rassembler les informations relatives au client et aux produits ainsi que les données négociées par le commercial (prix, conditions de paiement, etc...) dans le logiciel de gestion commerciale pour établir le devis
- Générer les documents commerciaux (bon de commande, bon de livraison, facture) selon l'étape de réalisation de la vente en saisissant les données client dans le logiciel de gestion commerciale pour les transmettre au client
- Vérifier la disponibilité des produits à l'aide de l'outil de gestion des stocks de l'entreprise et de ses consignes d'approvisionnement pour déterminer les délais de livraison et les éventuels besoins en approvisionnement
- Contrôler la conformité de la vente en comparant les documents commerciaux créés avec le système d'information (SI) de la TPE/PME pour traiter les éventuelles anomalies
- Délivrer une information commerciale ou technique de niveau 1 aux clients, en exploitant les données à disposition dans les logiciels de GRC, de gestion commerciale et de gestion d'agenda pour répondre aux sollicitations et réclamations des clients
- Assurer l'interface entre les acteurs internes (comme le gestionnaire de stock, le livreur, le service comptabilité, etc...) et externes en consignant dans le logiciel de GRC les échanges et événements relatifs à la vente pour en fluidifier le déroulement
- Accueillir les contacts entrants (physique, téléphone, mail, etc...) en adaptant la réponse à l'interlocuteur et au contexte pour filtrer et orienter les demandes auprès des personnes ou services compétents
- Élaborer des documents de communication destinés aux interlocuteurs internes et externes en choisissant le mode de communication et le support informatique adaptés (courrier, note de service, formulaire, etc...), avec l'assistance de l'intelligence artificielle (IA), pour les transmettre au(x) destinataire(s) afin de communiquer avec efficience
- Procéder à des relances (client, prospect, etc...) en préparant les messages et supports types adaptés aux différentes situations pour traiter notamment les cas d'absence de réponse, d'impayés ou de pièces manquantes
- Organiser des réunions, rendez-vous et événements en tenant compte des opportunités liées aux nouvelles formes d'organisation du travail et aux disponibilités des participants et partenaires à l'aide des outils de communication collaboratifs pour optimiser l'efficacité opérationnelle
- Classer, en triant, rangeant et supprimant les documents administratifs dans le respect des règles d'archivages et du RGPD pour permettre un accès rapide et aisé aux données afin de sécuriser l'information dans une démarche RSE
- Produire des synthèses chiffrées et graphiques sur l'activité de l'entreprise à partir de la collecte de données dans le SI interne et à l'aide d'un outil numérique de type tableur ou grapheur pour alimenter les tableaux de bord de pilotage de la TPE/PME
- Sélectionner les fournisseurs d'un produit ou d'un service en construisant un tableau d'aide à la décision à partir des critères économiques, sociaux-environnementaux et de qualité de la TPE/PME pour réaliser les achats dont il a la charge
- Qualifier les fichiers clients et prospects au sein des logiciels de GRC ou de gestion commerciale en collectant les informations disponibles en interne et en externe, dans le respect de la législation, pour préparer la segmentation du public selon la demande du commercial afin d'optimiser le ciblage des actions de prospection
- Recueillir les besoins des prospects dans une démarche de prospection active respectueuse du RGPD, en utilisant les techniques (questions ouvertes, reformulation...) de communication et les scripts de l'entreprise pour permettre au commercial d'élaborer une proposition adaptée
- Effectuer une veille commerciale et concurrentielle répondant aux critères fixés par l'entreprise, en mettant en place des collectes d'informations, automatisées ou non, pour apporter une connaissance actualisée de l'écosystème de la TPE/PME au décideur et au commercial
- Réaliser des campagnes d'e-mails personnalisés en utilisant les logiciels de GRC, d'e-mailing et/ou de traitement de texte pour promouvoir un événement, un produit ou un service auprès des prospects ciblés, dans le respect du RGPD et des recommandations de la CNIL
- Animer le site internet de l'entreprise en publiant informations et conseils, événements, documents à télécharger, abonnement à une newsletter, etc. pour assurer une présence continue de l'entreprise sur le web
- Interagir sur les contenus et avec les membres des réseaux sociaux sur lesquels l'entreprise est présente, en identifiant les conversations pertinentes dans lesquelles partager articles, commentaires, mentions, pour augmenter les opportunités de contact

## Méthodes et outils pédagogiques :

Le parcours est individualisé. La durée totale est donnée à titre indicatif. Un positionnement réglementaire sera réalisé en début de parcours afin d'étudier la possibilité de réduction du nombre d'heures.

## Modalités d'enseignement :

Formation entièrement présentielle

## Durée indicative en centre de formation :

490 heures

## Pré-requis :

Utilisation courante du traitement de texte, du tableur et maîtrise des calculs arithmétiques.

## Modalités d'admission :

Plusieurs modalités possibles :

- Admission sur dossier
- Admission après entretien
- Admission après test

## Niveau d'entrée :

Obligatoire : niveau 3 (CAP, BEP, CFPA du premier degré)

## Niveau de sortie :

niveau 4 (BP, BT, baccalauréat professionnel ou technologique)

## Validations :

Certification ASCOM : Assistant d'administration commerciale (TPE/PME)

## Certification :

+ d'informations sur la certification RNCP38625 (libellé exact du diplôme, nom du certificateur, date d'enregistrement de la certification) en cliquant sur le lien suivant https://www.francecompetences.fr/recherche/rncp/38625/.

## Financement :

Apprentissage
Contrat de professionnalisation
CPF
CPF transition
CSP
Financement individuel
Plan de développement des compétences

## Tarif de référence :

18€/h

## Lieu(x) de formation :

CHERBOURG EN COTENTIN

## Renseignements et inscriptions

Nom du contact : Stéphanie CAILLARD
Téléphone : 02 33 88 60 40
Courriel : greta-cherbourg@ac-normandie.fr