

YYOURS FORMATIONS

Paris / Seine-Saint-Denis

Siège social :

12 avenue Voillaume

93600 Aulnay Sous Bois

Siret : 89365075400011

Email : contact.yyours93@gmail.com

Tel : 01 85 10 56 18



Titre Professionnel : Assistant(e) commercial 2022

Ce programme de formation vise à certifier les compétences professionnelles de l'assistant commercial.

Durée estimée : 300 heures

Durée estimée hebdomadaire : 15 à 20 heures

A QUI S'ADRESSE CETTE FORMATION ?

Profil du stagiaire

- Salarié
- Demandeur d'emploi

Prérequis

- Niveau Baccalauréat ou titre équivalent

Accessibilité :

- Entrée tous les 2 à 3 mois sous réserve d'un nombre de candidats suffisant
- Un délai de 15 jours minimum avant l'entrée en formation est nécessaire à l'instruction de la demande d'inscription.
- Dans ce délais, 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 au référent handicap Monsieur Lionel Cannafarina afin d'obtenir des adaptations pour votre action de formation ou les étapes d'évaluation.

YYOURS FORMATIONS

Paris / Seine-Saint-Denis

Siège social :

12 avenue Voillaume

93600 Aulnay Sous Bois

Siret : 89365075400011

Email : contact.yyyours93@gmail.com

Tel : 01 85 10 56 18



OBJECTIFS PÉDAGOGIQUES

Le titulaire de la certification doit être capable de :

- Administrer les ventes et assurer le suivi de la supply chain
- Contribuer au déploiement de la stratégie commerciale de l'entreprise

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
 - 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
 - Classer dans le respect du plan de classement existant
 - Organiser son travail en autonomie et en fonction des priorités
 - Agir avec rigueur et méthode dans le traitement des opérations commerciales
 - Analyser la demande du client
 - Informer et transmettre les documents aux différents acteurs concernés en temps utile
 - 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
- Suivre les opérations de la supply chain
 - Utiliser un logiciel de messagerie dans ses fonctions avancées
 - Appliquer les procédures de traitement des approvisionnements
 - Appliquer les procédures de traitement des expéditions
 - Organiser son travail en fonction des priorités
 - Gérer des situations imprévues et être proactive
 - 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
- Suivre la relation clientèle en français et en anglais
 - Analyser une situation complexe et apporter une réponse adaptée
 - Adopter une posture de service
 - Rédiger des écrits professionnels courants
 - Comprendre et s'exprimer à l'écrit et à l'oral en anglais, dans un contexte professionnel courant
 - Mettre en place les actions correctives dans les délais annoncés
 - Organiser ses activités pour assurer un service professionnel malgré la multiplicité des activités
 - Mettre en œuvre les techniques d'écoute active, de questionnement et de reformulation
 - Instaurer une relation professionnelle positive avec les interlocuteurs
 - Désamorcer une situation conflictuelle
 - Garder le contrôle de soi et une attitude courtoise face à une situation délicate

YYOURS FORMATIONS

Paris / Seine-Saint-Denis

Siège social :

12 avenue Voillaume

93600 Aulnay Sous Bois

Siret : 89365075400011

Email : contact.yyyours93@gmail.com

Tel : 01 85 10 56 18



- 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
- Prévenir et gérer les impayés
 - 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
 - Repérer un incident de paiement et alerter la direction commerciale
 - S'exprimer de façon claire et factuelle
 - Agir avec assertivité
 - Connaissance des modes et des conditions de paiement
 - Connaissance des mesures préventives en matière de risque-client
 - Connaissance des procédures juridiques de recouvrement

• BLOC 2 : Contribuer au déploiement de la stratégie commerciale de l'entreprise

- Concevoir et publier des supports de communication commerciale
 - 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
 - Structurer des informations de manière synthétique
 - S'adapter à la cible visée et au mode de publication
 - Faire preuve de réactivité
 - S'adapter aux délais parfois très contraints
 - 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
- Concevoir et actualiser les tableaux de bord commerciaux:
 - 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
 - Prioriser les demandes et gérer son temps pour respecter les délais
 - Analyser les demandes des collaborateurs et de la direction commerciale
 - 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
- Organiser 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
 - Faire preuve d'initiative et de pro activité en cas d'imprévu

YYOURS FORMATIONS

Paris / Seine-Saint-Denis

Siège social :

12 avenue Voillaume

93600 Aulnay Sous Bois

Siret : 89365075400011

Email : contact.yyours93@gmail.com

Tel : 01 85 10 56 18



- Coordonner des actions et contrôler l'avancement
- Travailler en équipe
- Négocier avec un prestataire pour obtenir des conditions favorables
- Rappeler les échéances avec tact et fermeté
- Connaissance des postes budgétaires d'une action commerciale
- Assurer l'accueil d'une manifestation commerciale en français et en anglais:
 - 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)
 - Organiser l'espace d'accueil
 - Veiller à l'approvisionnement de documentation commerciale
 - Adopter une attitude proactive et commerciale
 - Mettre en œuvre les techniques d'écoute active
 - Connaissance de l'entreprise et de ses produits ou services
 - Connaissance des techniques de communication

ORGANISATION

Equipe pédagogique

- Lionel Cannafarina, entrepreneur dans la formation professionnelle, directeur et référent handicap
- Notre formateur référent (en cours de recrutement)
- Marielle, psychologue diplômée
- Stéphane, coach professionnel

Contacts

- Directeur et référent handicap : yesformations93@gmail.com
 - Service pédagogique : contact.yyours93@gmail.com
 - Secrétariat général : 01 85 10 56 18
- Assistance disponible par mail à contact.yyours93@gmail.com du lundi au vendredi de 09h à 12h30 et de 13h30 à 17h (délai de réponse maximal : 24h)

Moyens pédagogiques et techniques

- Suivi par un coach professionnel
- Entretien téléphonique avec votre formateur référent pour la validation des compétences acquises
- Formateur référent dédié et disponible par téléphone et email à contact.yyours93@gmail.com ou au 01 85 10 56 18 (réponse en moins de 48h du lundi au vendredi de 09h à 12h30 et de 13h30 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

YYOURS FORMATIONS

Paris / Seine-Saint-Denis

Siège social :

12 avenue Voillaume

93600 Aulnay Sous Bois

Siret : 89365075400011

Email : contact.yyours93@gmail.com

Tel : 01 85 10 56 18



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

- Livret de suivi de formation complété par le stagiaire et le formateur référent
- Entretiens téléphoniques avec un ou plusieurs membres de l'équipe pédagogique
- Certificat de réalisation signé par le stagiaire et le formateur
- Relevés de connexion à la plateforme e-learning

Modalités d'évaluations

- Récapitulatif des examens et évaluations :

Un stage en entreprise n'est pas obligatoire

Évaluations en cours de formation (ECF) sous forme de travaux dirigés tutorés dont les résultats sont consignés dans le livret des ECF par le formateur référent. La rédaction d'un dossier professionnel est une obligation pour les candidats au TITRE PROFESSIONNEL

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.

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.

YYOURS FORMATIONS

Paris / Seine-Saint-Denis

Siège social :

12 avenue Voillaume

93600 Aulnay Sous Bois

Siret : 89365075400011

Email : contact.yyyours93@gmail.com

Tel : 01 85 10 56 18



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.

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

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.

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.

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.

YYOURS FORMATIONS

Paris / Seine-Saint-Denis

Siège social :

12 avenue Voillaume

93600 Aulnay Sous Bois

Siret : 89365075400011

Email : contact.yyyours93@gmail.com

Tel : 01 85 10 56 18



- 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.

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.

Examen final :

Les compétences des candidats issus d'un parcours continu de formation pour l'accès au titre professionnel sont évaluées par un jury au vu :

- D'une mise en situation professionnelle ou d'une présentation d'un projet réalisé en amont de la session, éventuellement complétée par d'autres modalités d'évaluation : entretien technique, questionnaire professionnel, questionnement à partir de production(s).
- Du dossier professionnel et de ses annexes éventuelles.
- Des résultats des évaluations passées en cours de formation pour les candidats issus d'un parcours de formation.
- D'un entretien avec le jury destiné à vérifier le niveau de maîtrise par le candidat des compétences requises pour l'exercice des activités composant le titre visé.

YYYOURS FORMATIONS

Paris / Seine-Saint-Denis

Siège social :

12 avenue Voillaume

93600 Aulnay Sous Bois

Siret : 89365075400011

Email : contact.yyyours93@gmail.com

Tel : 01 85 10 56 18



Organisation de l'épreuve :

Modalités	Compétences évaluées	Durée	Détail de l'organisation de l'épreuve
Mise en situation professionnelle	<p>Suivre la relation clientèle en français et en anglais</p> <p>Concevoir et actualiser les tableaux de bord commerciaux</p> <p>Organiser une action commerciale</p> <p>Assurer l'accueil d'une manifestation commerciale en français et en anglais</p>	03 h 15	<p>L'épreuve comporte une partie écrite et une partie orale qui se situent dans le même contexte professionnel d'entreprise.</p> <p>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.</p> <p>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.</p> <p>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.</p> <p>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.</p> <p>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.</p>
Autres modalités d'évaluation le cas échéant :			
Entretien technique	Concevoir et publier des supports de communication commerciale	00 h 10	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	00 h 00	Sans objet
Questionnement à partir de production(s)	<p>Gérer l'administration des ventes</p> <p>Suivre les opérations de la supply chain</p> <p>Suivre la relation clientèle en français et en anglais</p> <p>Prévenir et gérer les impayés</p>	01 h 30	<p>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 oeuvre, 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).</p> <p>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</p>

YYOURS FORMATIONS

Paris / Seine-Saint-Denis

Siège social :

12 avenue Voillaume

93600 Aulnay Sous Bois

Siret : 89365075400011

Email : contact.yyyours93@gmail.com

Tel : 01 85 10 56 18



Entretien final		00 h 15	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.
	Durée totale de l'épreuve pour le candidat :	05 h 10	

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

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 : Certification délivrée par le Ministère du Travail, copie du livret de suivi de formation, attestation de réussite et de compétences 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'intégrer un niveau Bac+3/4

Les débouchés du métier :

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

Indicateurs de résultats : pas de données accessibles à ce jour, dès que le nombre minimal de candidats sera suffisant pour obtenir des taux, ils seront publiés.