



LE CRIP

Centre de Rééducation et d'Insertion Professionnelle



**Adultes reconnus
Travailleurs Handicapés**

Sur orientation de la
Maison Départementale
de l'Autonomie (MDA)

COMMERCE TERTIAIRE : ASSISTANT(E) D'ADMINISTRATION COMMERCIALE TPE/PME (ASCOM)



Niveau :
Niveau 4

Code Rome :
D1401 : Assistant commerciale
M1607 : Secrétariat
M1605 : Assistant technique et administratif

Code RNCP : 38625

Durée :
1843 heures (16 mois)
Hors congés.

Validation :

Titre professionnel de niveau 4 inscrit au Répertoire National des Certifications Professionnelles (RNCP)

OBJECTIFS

- Assister les actions commerciales de la PME/TPE
- Apporter un support à l'action managériale

LA PROFESSION

▪ LES ACTIVITES

Ce professionnel pourra se voir confier :

- Support à la réalisation de la chaîne commerciale :
 - Suivi administratif des ventes à l'aide des outils numériques
 - Support client et coordination interne
- Support administratif à l'activité de la TPE/PME :
 - Communication interne et externe
 - Soutien administratif à l'activité managériale de la TPE/PME
- Appui au développement commercial de la TPE/PME
 - Participation aux actions de prospection
 - Contribution à la promotion et à l'engagement en ligne pour soutenir les activités commerciales de la TPE/PME

▪ LES DEBOUCHES

Le métier s'exerce dans les TPE, les PME/PMI et les associations, tous secteurs d'activités confondus.

▪ LES APTITUDES REQUISES

Aptitudes physiques

- Pas de contre-indication médicale à la station assise prolongée
 - Vision de près corrigée
- Audition satisfaisante
- Intégrité fonctionnelle d'une main et amplitude articulaire du membre correspondant voisine de la normale

Informations données à titre non contractuel

Q – ENR – Formation ASCOM – 12 – Juillet 2024

Autres exigences

- Connaissance de base en informatique et premier niveau de maîtrise en bureautique atteint (niveau initiation WORD et EXCEL acquis)
- Avoir un niveau suffisant en français et en raisonnement logique pour comprendre les consignes et apprendre ou exercer en autonomie.
- Faire face à des changements fréquents de
- Tâches
- Etre capable de travailler en collaboration avec les autres dans un environnement humain dense
- Respecter des procédures et les règles de confidentialité
- Avoir des aptitudes relationnelles et d'écoute
- Avoir une bonne capacité d'adaptation

LA FORMATION

▪ OBJECTIF

A l'issue de la formation, le stagiaire sera capable au sein d'une TPE, PME/PMI de traiter l'ensemble des tâches quotidiennes associées aux processus de vente afin de soutenir les équipes commerciales et managériales dans leurs missions:

- Assister administrativement les actions commerciales de son entreprise,
- Réaliser la tenue des dossiers clients et fournisseurs, le suivi des commandes,
- Mettre à jour des bases de données, rédiger des devis, 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,
- Résoudre les problèmes liés aux clients et aux fournisseurs (garantie, livraison, règlement, etc.),
- Gérer les plannings des équipes.

▪ CONTENU

La formation se déroule en parcours individualisé comprenant 3 blocs de compétences :

1. Assister l'équipe commerciale à la réalisation de la chaîne commerciale de la TPE/PME

- Rassembler les informations relatives aux clients et aux produits ainsi que les données négociées par le commercial
- Assurer l'interface entre les acteurs internes (gestionnaire de stocks, livreur, service comptabilité, etc.) et externes

- Générer les documents commerciaux (bon de commande, bon de livraison, facture)
- Vérifier la disponibilité des produits à l'aide de l'outil de gestion des stocks
- Contrôler la conformité de la vente en comparant les documents commerciaux
- Délivrer une information commerciale ou technique de niveau 1 pour répondre aux sollicitations et réclamations des clients

2. Assister les services périphériques à la fonction commerciale de la TPE/PME dans leur quotidien

- Accueillir les contacts entrants (physique, téléphone, mail, etc.)
- Elaborer des documents de communication destinés aux interlocuteurs internes et externes en choisissant le mode de communication et le support informatique adapté avec l'assistance de l'intelligence artificielle (IA)
- Procéder à des relances (client, prospect, etc.)
- Organiser des réunions, rendez-vous et événements
- Produire des synthèses chiffrées et graphiques sur l'activité de l'entreprise
- Sélectionner les fournisseurs d'un produit ou d'un service en construisant un tableau d'aide à la décision

3. Contribuer à la fidélisation des clients et au développement du chiffre d'affaires des TPE/PME

- Qualifier les fichiers clients et prospects
- Recueillir les besoins des prospects dans une démarche de prospection active
- Effectuer une veille commerciale et concurrentielle
- Réaliser des campagnes d'e-mails personnalisés
- Animer le site internet de l'entreprise
- Interagir sur les contenus et avec les membres des réseaux sociaux sur lesquels l'entreprise est présente

▪ ACCOMPAGNEMENT DU PROJET PROFESSIONNEL

Le stagiaire est accompagné dans son projet professionnel, tout au long de sa formation, par une équipe interdisciplinaire. Il effectue une ou plusieurs périodes d'application en entreprise et participe à des ateliers de Technique de Recherche d'Emploi.

Contact : Emilie LAUDET

✉ emilie.laudet@ugecam.assurance-maladie.fr

☎ 04 67 33 18 25