

Assistant(e) administration des ventes

RNCP15818 · RNCP · Publiée

L'essentiel

Niveau de qualification	Niveau 5
Code(s) NSF	312p
Code(s) ROME	D1401, M1701, M1704
Type d'enregistrement	Enregistrement sur demande
Date d'échéance	22/08/2017

Certificateur(s)

Institut supérieur de l'entreprise (ISE)

Résumé de la certification

OBJECTIFS ET CONTEXTE

A compléter (Reprise)

ACTIVITÉS VISÉES

L'Assistant(e) polyvalent(e) gère les relations avec les clients et les fournisseurs, assure les commandes de biens et de prestations de services et leur suivi et contribue à l'efficacité globale de l'entreprise en participant à la communication (interne et externe) et à l'organisation de ses activités.

Comme dans de nombreux métiers les périmètres des activités varient en fonction des politiques des entreprises, on peut cependant dénombrer trois principaux blocs d'activités :

1°/ La gestion de la relation avec les clients

Dans ce cadre il entretient et développe la relation avec les clients :

- Accueil, information, orientation ou conseil des clients au téléphone ou autre.
- Traitement et suivi des réclamations.

2°/ La gestion des commandes et relations fournisseurs

Il lui appartient de trouver les « meilleurs » fournisseurs, c'est-à-dire ceux qui sauront répondre en termes de qualité, de coût et/ou de délais aux besoins de son entreprise.

Pour cela, il va :

- Assurer une veille sur les prix /produits / services.
- Etudier les expressions de besoin.
- Réaliser des comparatifs.

3°/ L'efficacité globale de l'entreprise

L'Assistant(e) polyvalent(e) est une sorte de plaque tournante, source d'informations pour les divers services qui gravitent autour de lui. Il a pour rôle de faciliter les échanges internes.

Pour ce faire, il va :

- Créer des outils de communication et des documents d'information internes.
- Rédiger et diffuser des outils de communication (livrets d'accueil, newsletter, notes d'information, ...) et des documents d'information internes (comptes-rendus, rapports d'activité, ...).

COMPÉTENCES ATTESTÉES

Le titulaire de la certification est capable de :

- Développer la relation avec les clients en les accueillant, les informant et les conseillant au téléphone ou en face à face.
- Rédiger les documents commerciaux conformément aux informations fournies par les services commerciaux et contenues dans les bases de données de l'entreprise.

- Administrer les ventes de la livraison au règlement en informant le client.
- Pérenniser les ventes en contribuant à la mise en place de procédures qualité dans l'entreprise et en réalisant des études et veilles.
- Sélectionner des fournisseurs pour référencement en étudiant les demandes d'achat et en comparant leurs offres.
- Passer des commandes après les avoir préparées et contrôlées.
- Contrôler les achats et les règlements à l'aide d'outils de suivi.
- Faciliter les échanges internes en diffusant l'information à l'aide de supports de communication.
- Contribuer à l'amélioration de l'image de l'entreprise en participant à la communication institutionnelle et à la communication commerciale.
- Organiser le travail (administratif, collaboratif) et les activités (déplacements, événements) en mettant en œuvre des méthodologies et des technologies appropriées.

Secteur d'activité et type d'emploi

SECTEURS D'ACTIVITÉS

L'assistant polyvalent exerce dans tous les secteurs et dans tous les types d'activités.

TYPE D'EMPLOIS ACCESSIBLES

Les emplois occupés peuvent être :

- Assistant(e) polyvalent(e)
- Assistant(e) de gestion
- Assistant administratif
- Assistant(e) des services commerciaux
- Assistant commercial
- Assistant(e) clientèle

RÉGLEMENTATIONS D'ACTIVITÉ

A compléter (Reprise)

Marché du travail

Indicateurs au niveau des familles professionnelles (FAP) des métiers visés, agrégés au niveau national — France Travail / DARES (open data).

Tension de recrutement (DARES 2024)	Faible (2/5) Moyenne pondérée par l'emploi ; les familles ci-dessous s'échelonnent de 2 à 5 sur 5.
Facteurs principaux	Non-attractivité salariale
Salaire médian (mensuel)	2 317 €
Familles professionnelles (FAP)	L0X60 — Secrétaires bureautiques et assimilés · tension 2/5 (Faible) L3X80 — Secrétaires de direction · tension 5/5 (Très élevée) R1X68 — Employés des services commerciaux · tension 3/5 (Modérée) R3X83 — Professions intermédiaires du marketing et des services commerciaux (hors achats) · tension 3/5 (Modérée) R4X90 — Cadres commerciaux, acheteurs et cadres de la mercatique · tension 2/5 (Faible)
Projets de recrutement (BMO 2026)	41 176
Jugés difficiles à recruter	29 %
Emplois saisonniers	8 %

Familles professionnelles (FAP)

L0X60 — Secrétaires bureautiques et assimilés
L3X80 — Secrétaires de direction
R1X68 — Employés des services commerciaux
R3X83 — Professions intermédiaires du marketing et des services commerciaux (hors achats)
R4X90 — Cadres commerciaux, acheteurs et cadres de la mercatique

Voies d'accès

MODALITÉS D'ACCÈS

Formation initiale, Formation continue, Contrat de professionnalisation, Candidature individuelle, VAE

PRÉREQUIS À L'ENTRÉE EN FORMATION

A compléter (Reprise)

COMPOSITION DU JURY — FORMATION INITIALE

20% de représentants de l'organisme

80% de professionnels

COMPOSITION DU JURY — FORMATION CONTINUE, CONTRAT DE PROFESSIONNALISATION, CANDIDATURE INDIVIDUELLE, VAE

Idem

Base légale

Date d'échéance de l'enregistrement 22/08/2017

Liens avec d'autres certifications

NOUVELLE(S) CERTIFICATION(S)

RNCP28662

Pour plus d'informations

Fiche officielle (France Compétences)

<https://www.francecompetences.fr/recherche/rncp/15818/>