

Gestionnaire de l'administration des ventes et de la relation commerciale

RNCP28662 · 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	19/07/2021

Certificateur(s)

ASCENCIA PARIS LA DEFENSE · SIRET : 50123141900034

Partenaires habilités

25 organismes habilités, d'après la liste publiée par France compétences : 25 à former et organiser l'évaluation.

Organisme	SIRET	Habilitation
ADEOS FORMATIONS	53909770900023	Former et organiser l'évaluation
AKALIS – COLLEGE DE PARIS	79196717700019	Former et organiser l'évaluation
ASCENCIA EVRY	49478955500013	Former et organiser l'évaluation
ASCENCIA MARNE LA VALLEE	50081928900017	Former et organiser l'évaluation
ASCENCIA SAINT QUENTIN EN YVELINES	50096054700015	Former et organiser l'évaluation
ASS GESTION ECOLE AGRICULTURE ETABLIERS	78644691400016	Former et organiser l'évaluation
ASSOCIATION ECEMA - ECOLE EUROPEENNE DE MANAGEMENT EN ALTERNANCE	53835166900014	Former et organiser l'évaluation
ASSOCIATION ECEMA - ECOLE EUROPEENNE DE MANAGEMENT EN ALTERNANCE	53835166900030	Former et organiser l'évaluation
ASSOCIATION ECEMA - ECOLE EUROPEENNE DE MANAGEMENT EN ALTERNANCE	53835166900048	Former et organiser l'évaluation
ASSOCIATION ECEMA - ECOLE EUROPEENNE DE MANAGEMENT EN ALTERNANCE	53835166900055	Former et organiser l'évaluation

Liste complète des 25 partenaires habilités : <https://data.aktaconseil.fr/certifications/rncp28662-gestionnaire-de-l-administration-des-ventes-et-de-la-relation-commerciale/partenaires>

Résumé de la certification

OBJECTIFS ET CONTEXTE

A compléter (Reprise)

ACTIVITÉS VISÉES

Le/la Gestionnaire de l'administration des ventes et de la relation commerciale est un élément clé de l'équipe commerciale d'une entreprise. Sa principale mission est d'assurer la relation commerciale à distance, le traitement administratif des dossiers clients. Il/elle veille au bon déroulement du cycle de vente : depuis la première prise de contact avec le client, la réception de sa commande, jusqu'à sa livraison à l'endroit désigné.

Le/la Gestionnaire de l'administration des ventes et de la relation commerciale gère la relation clients (en France ou à l'étranger) à distance dans le respect des exigences de qualité et de service de son entreprise. Il peut être amené à prospecter, à vendre un produit ou une prestation, fournir une assistance technique.

L'activité téléphonique est intense, en particulier avec la clientèle et impose un rythme rapide de résolution de problèmes.

COMPÉTENCES ATTESTÉES

Le (la) titulaire est capable de :

- Gérer la relation client à distance dans ses dimensions relationnelles, service client de façon qualitative en utilisant des moyens de communication et systèmes d'informations adéquates que ce soit pour des appels entrants, sortants à visée de prospection, vente, assistance ou fidélisation
- Etablir des documents commerciaux en prenant en compte la législation de la vente à distance
- Lire des tableaux de bord avec indicateurs
- Gérer le système de facturation et le bon déroulement des processus administratifs et financiers du dossier client en adoptant une organisation rigoureuse
- Utiliser un outil CRM et de consultation des stocks
- Développer sa concentration et son sens de l'observation
- Mettre en œuvre une organisation administrative transverse au service de l'efficacité globale de l'entreprise
- Adapter les plannings en fonction contraintes
- Utiliser des tableurs, Lire des tableaux de bord et des indicateurs de suivi
- Utiliser une communication adaptée avec l'équipe

Blocs de compétences

RNCP28662BC01 — Gérer le suivi administratif et financier d'un dossier client

LISTE DE COMPÉTENCES

Descriptif :

Gérer le système de facturation et le bon déroulement des processus administratifs et financiers du dossier client en utilisant un CRM et en mettant en place une rigueur administrative

Modalités d'évaluation :

- Pour la formation initiale et continue :

5 fiches ; soutenance orale

- Pour la VAE :

Évaluées par l'étude du livret 2 et un entretien avec le jury.

- Toutes voies : Le bloc 2 est validé si 7 compétences sur 9 sont considérées comme acquises.

Ce bloc de compétences est certifié par un certificat " Gérer le suivi administratif et financier d'un dossier client "

RNCP28662BC02 — Développer des réflexes d'organisation administrative

LISTE DE COMPÉTENCES

Descriptif :

Mettre en œuvre une organisation administrative transverse au service de l'efficacité globale de l'entreprise en utilisant des plannings, tableaux de bord, indicateurs et une communication adaptée

Modalités d'évaluation :

- Pour la formation initiale et continue :

Évaluation tuteur d'entreprise

- Pour la VAE :

Évaluées par l'étude du livret 2 et un entretien avec le jury.

- Toutes voies : Le bloc 3 est validé si 5 compétences sur 6 sont considérées comme acquises

Ce bloc de compétences est certifié par un certificat

" Développer des réflexes d'organisation administrative "

RNCP28662BC03 — Gérer la relation client à distance

LISTE DE COMPÉTENCES

Descriptif :

Gérer la relation client à distance dans ses dimensions relationnelles, service client de façon qualitative en utilisant des

moyens de communication et systèmes d'informations adéquates que ce soit pour des appels entrants, sortants à visée de prospection, vente, assistance ou fidélisation

Modalités d'évaluation :

- Pour la formation initiale et continue :

5 fiches ; soutenance orale et pratique ; étude de cas ; projet

- Pour la VAE :

Évaluées par l'étude du livret 2 et un entretien avec le jury.

- Toutes voies : Le bloc 1 est validé si 22 compétences sur 26 sont considérées comme acquises

Ce bloc de compétences est certifié par un certificat " Gérer la relation client à distance "

Secteur d'activité et type d'emploi

SECTEURS D'ACTIVITÉS

Le/la Gestionnaire de l'administration des ventes et de la relation commerciale exerce dans tous types d'entreprises, qu'elles soient commerciales, industrielles ou sociétés de services (incluant les centres d'appels).

TYPE D'EMPLOIS ACCESSIBLES

Les emplois occupés peuvent être :

- Gestionnaire de la relation commerciale
- Assistant/e commercial/e
- Assistant/e gestion commerciale
- Gestionnaire de l'administration des ventes
- Administrateur/trice des ventes
- Assistant/e clientèle
- Assistant/e SAV
- Assistant/e de gestion
- Conseiller/e en ligne
- Téléconseiller/e, Téléopérateur/trice, gestionnaire d'appel, télé-conseiller/e, télévendeur/euse, téléprospecteur/trice, conseiller/e clientèle, conseiller/e téléphonique
- Gestionnaire de comptes clients

RÈGLEMENTATIONS 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, Apprentissage, Contrat de professionnalisation, VAE

PRÉREQUIS À L'ENTRÉE EN FORMATION

A compléter (Reprise)

COMPOSITION DU JURY — FORMATION INITIALE, FORMATION CONTINUE, APPRENTISSAGE, CONTRAT DE PROFESSIONNALISATION, VAE

6 personnes :

- 4 professionnels/les non intervenant dans l'établissement, dont l'un/e est président/e du jury
- Le Directeur d'Ascencia
- La Directrice des études d'Ascencia

Base légale

Date d'échéance de l'enregistrement 19/07/2021

Liens avec d'autres certifications

ANCIENNES VERSIONS

RNCP15818

NOUVELLE(S) CERTIFICATION(S)

RNCP35663

Pour plus d'informations

Fiche officielle (France Compétences)

<https://www.francecompetences.fr/recherche/rncp/28662/>

Demande CPF — formations engagées

Dossiers CPF engagés	84
Montant total engagé	134 716 €

Coût moyen par dossier	1 604 €
Durée moyenne	72 h
Période	01/2020 – 01/2022
France compétences	94 %
Reste à charge titulaire	3 %
France Travail	3 %
Entreprise	0 %

Formations engagées via le CPF — Caisse des Dépôts (open data), tous organismes confondus.