

CQP Assistant(e) de gestion client

RNCP28795 · RNCP · Publiée

L'essentiel

Niveau de qualification	Niveau 4
Code(s) NSF	312m
Formacode(s)	34076, 35028, 35007
Code(s) ROME	D1401
Type d'enregistrement	Enregistrement sur demande
Date d'échéance	05/08/2022

Certificateur(s)

OCAPIAT · SIRET : 84475200600024

Commission paritaire nationale de l'emploi (CPNE) des branches du secteur alimentaire - OPCALIM

<http://www.opcalim.org>

OCAPIAT · SIRET : 84475200600016

Partenaires habilités

61 organismes habilités, d'après la liste publiée par France compétences : 61 à former et organiser l'évaluation.

Organisme	SIRET	Habilitation
AFPI LIMOUSIN	77807367600034	Former et organiser l'évaluation
AFPI PAYS DE LA LOIRE	78835426400046	Former et organiser l'évaluation
AFPMA FORMATION	51490360800016	Former et organiser l'évaluation
AGRO ALIMENTAIRE FORMATION CONSEIL	44045444500022	Former et organiser l'évaluation
ALLIANCE FORMATION POUR L'INDUSTRIE	44535705600040	Former et organiser l'évaluation
ALQUAL CONSEIL ET EXPERTISE (ALIMENTAIRE QUALITE CONSEIL ET EXPERTISE)	42024773600051	Former et organiser l'évaluation
ALQUAL CONSEIL ET EXPERTISE (ALIMENTAIRE QUALITE CONSEIL ET EXPERTISE)	42024773600085	Former et organiser l'évaluation
ALQUAL CONSEIL ET EXPERTISE (ALIMENTAIRE QUALITE CONSEIL ET EXPERTISE)	42024773600093	Former et organiser l'évaluation
ASS FORMATION PERFECT INDUSTRIE SUCRIERES	78467283400016	Former et organiser l'évaluation
ASS FORMATION PROF INDUSTRIE ISERE	48414887900014	Former et organiser l'évaluation

Liste complète des 61 partenaires habilités : <https://data.aktaconseil.fr/certifications/rncp28795-cqp-assistant-e-de-gestion-client/partenaires>

Résumé de la certification

OBJECTIFS ET CONTEXTE

A compléter (Reprise)

ACTIVITÉS VISÉES

L'Assistant(e) de Gestion Client gère les commandes afin d'assurer l'approvisionnement des différents clients avec les bons produits, dans le respect des délais et des conditions générales de vente en vigueur, pour une satisfaction client optimale.

Ainsi, les principales activités de l'Assistant(e) de Gestion Client s'articulent autour des 5 missions suivantes :

- Collecte et organisation des informations commerciales et de gestion
- Enregistrement d'une commande et déclenchement de la livraison
- Intervention auprès du client pour anticiper un défaut de livraison
- Gestion des réclamations clients
- Information sur son activité et ses résultats

COMPÉTENCES ATTESTÉES

Les capacités attestées :

Gérer la relation client dans le cadre de son activité commerciale en utilisant les techniques de vente

- Etablir une relation de confiance durable avec le client pour une prestation de qualité
- Utiliser les formules, mots, phrases, adaptés et les attitudes facilitatrices (sourire, tonalité,...) afin de conduire un entretien téléphonique efficace
- Adapter son discours et son comportement à la typologie du client pour établir un échange efficace
- Être à l'écoute des réclamations clients dans un souci de prestation de qualité
- Déceler les attentes du client et ses priorités pour une satisfaction optimale
- Conduire un entretien d'évaluation de la satisfaction du client
- Rechercher les alternatives et négocier avec le client pour obtenir sa satisfaction
- Comprendre la logique du client pour adapter ses propositions lors de défauts de livraisons
- Anticiper sur le déroulement de la journée de travail en évaluant le temps nécessaire à chaque opération et les aléas possibles
- Apaiser les tensions et faire évoluer positivement les situations conflictuelles pour entretenir une relation client optimale

Proposer des solutions adaptées aux besoins du client au regard de l'offre et de la politique commerciale de l'entreprise

- Rechercher des correspondances entre codes et produits afin d'éviter les erreurs et les incohérences
- Proposer des solutions compatibles avec les règles de l'entreprise (politique commerciale, offres commerciales, CGV, capacités logistiques) pour satisfaire le client
- S'approprier un argumentaire pour les promotions commerciales en cours
- S'adapter à la logique des clients lors de la constitution de leur commande
- Effectuer les calculs permettant d'optimiser une commande (compléments à effectuer pour obtenir un meilleur tarif...)
- Estimer le montant de pénalités de retard en cas de défaut de livraison
- Acquérir et traiter des informations client (niveau des stocks et des ruptures produits) lors de la constitution de leur commande

Organiser son activité commerciale en utilisant les ressources et les moyens disponibles

- Utiliser la majorité des possibilités offertes par le logiciel dédié à la prise de commande pour satisfaire au mieux le client
- Utiliser les outils de communication à distance (téléphone, fax, Internet, EDI...) afin de communiquer de manière efficace avec les clients/fournisseurs
- Utiliser les techniques permettant d'optimiser le temps passé au téléphone avec ses interlocuteurs (gestion des attentes...) dans un souci de qualité de prestation
- Planifier ses appels en définissant des priorités, en prenant en compte le planning (organiser une série d'appels...) pour une utilisation optimale du temps de travail
- Anticiper sur le déroulement de la journée de travail en évaluant le temps nécessaire à chaque opération et les aléas possibles afin de limiter les dysfonctionnements
- Contrôler la justesse des données ou la cohérence des données (ou des informations) entre deux documents ou

supports (ex : entre commande et CGV) afin d'éviter les erreurs

- Trier, classer et mettre à jour une documentation (des bordereaux, des documents de gestion...) papier et informatisée pour assurer le partage et la conservation de l'information
- S'informer des stocks clients grâce aux outils disponibles afin d'optimiser les commandes
- Communiquer avec ses collaborateurs de façon organisée et constructive dans un souci de qualité de service

Blocs de compétences

RNCP28795BC01 — Organiser son activité commerciale en utilisant les ressources et les moyens disponibles

LISTE DE COMPÉTENCES

Descriptif des compétences évaluées :

?Utiliser la majorité des possibilités offertes par le logiciel dédié à la prise de commande pour satisfaire au mieux le client

?Utiliser les outils de communication à distance (téléphone, fax, Internet, EDI...) afin de communiquer de manière efficace avec les clients/fournisseurs

?Utiliser les techniques permettant d'optimiser le temps passé au téléphone avec ses interlocuteurs (gestion des attentes...) dans un souci de qualité de prestation

?Planifier ses appels en définissant des priorités, en prenant en compte le planning (organiser une série d'appels...) pour une utilisation optimale du temps de travail

?Anticiper sur le déroulement de la journée de travail en évaluant le temps nécessaire à chaque opération et les aléas possibles afin de limiter les dysfonctionnements

?Contrôler la justesse des données ou la cohérence des données (ou des informations) entre deux documents ou supports (ex : entre commande et CGV) afin d'éviter les erreurs

?Trier, classer et mettre à jour une documentation (des bordereaux, des documents de gestion...) papier et informatisée pour assurer le partage et la conservation de l'information

?S'informer des stocks clients grâce aux outils disponibles afin d'optimiser les commandes

?Communiquer avec ses collaborateurs de façon organisée et constructive dans un souci de qualité de service

Modalités d'évaluation :

questionnaire à visée professionnelle (études de cas, schémas à commenter, questions ouvertes)

Et / Ou

mise en situation professionnelle ou reconstituée suivi d'un entretien avec l'organisme évaluateur

RNCP28795BC02 — Gérer la relation client dans le cadre de son activité commerciale en utilisant les techniques de vente

LISTE DE COMPÉTENCES

Descriptif des compétences évaluées :

?Etablir une relation de confiance durable avec le client pour une prestation de qualité

?Utiliser les formules, mots, phrases, adaptés et les attitudes facilitatrices (sourire, tonalité,...) afin de conduire un entretien téléphonique efficace

?Adapter son discours et son comportement à la typologie du client pour établir un échange efficace

?Être à l'écoute des réclamations clients dans un souci de prestation de qualité

?Détecter les attentes du client et ses priorités pour une satisfaction optimale

?Conduire un entretien d'évaluation de la satisfaction du client

?Rechercher les alternatives et négocier avec le client pour obtenir sa satisfaction

?Comprendre la logique du client pour adapter ses propositions lors de défauts de livraisons

?Anticiper sur le déroulement de la journée de travail en évaluant le temps nécessaire à chaque opération et les aléas possibles

?Apaiser les tensions et faire évoluer positivement les situations conflictuelles pour entretenir une relation client optimale

Modalités d'évaluation :

questionnaire à visée professionnelle (études de cas, schémas à commenter, questions ouvertes)

Et / Ou

mise en situation professionnelle ou reconstituée suivi d'un entretien avec l'organisme évaluateur

RNCP28795BC03 — Proposer des solutions adaptées aux besoins du client au regard de l'offre et de la politique commerciale de l'entreprise

LISTE DE COMPÉTENCES

Descriptif des compétences évaluées :

- ?Rechercher des correspondances entre codes et produits afin d'éviter les erreurs et les incohérences
- ?Proposer des solutions compatibles avec les règles de l'entreprise (politique commerciale, offres commerciales, CGV, capacités logistiques) pour satisfaire le client
- ?S'approprier un argumentaire pour les promotions commerciales en cours
- ?S'adapter à la logique des clients lors de la constitution de leur commande
- ?Effectuer les calculs permettant d'optimiser une commande (compléments à effectuer pour obtenir un meilleur tarif...)
- ?Estimer le montant de pénalités de retard en cas de défaut de livraison
- ?Acquérir et traiter des informations client (niveau des stocks et des ruptures produits) lors de la constitution de leur commande

Modalités d'évaluation :

questionnaire à visée professionnelle (études de cas, schémas à commenter, questions ouvertes)

Et / Ou

mise en situation professionnelle ou reconstituée suivi d'un entretien avec l'organisme évaluateur

Secteur d'activité et type d'emploi

SECTEURS D'ACTIVITÉS

Industries agro-alimentaires

TYPE D'EMPLOIS ACCESSIBLES

Assistant(e) commercial(e) ; 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)	2 347 €
Familles professionnelles (FAP)	L0X60 — Secrétaires bureautiques et assimilés · tension 2/5 (Faible) L3X80 — Secrétaires de direction · tension 5/5 (Très élevée) R4X90 — Cadres commerciaux, acheteurs et cadres de la mercatique · tension 2/5 (Faible)
Projets de recrutement (BMO 2026)	36 040
Jugés difficiles à recruter	29 %
Emplois saisonniers	7 %
Familles professionnelles (FAP)	L0X60 — Secrétaires bureautiques et assimilés L3X80 — Secrétaires de direction R4X90 — Cadres commerciaux, acheteurs et cadres de la mercatique

Voies d'accès

MODALITÉS D'ACCÈS

Formation continue, Contrat de professionnalisation, VAE

PRÉREQUIS À L'ENTRÉE EN FORMATION

A compléter (Reprise)

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

Jury constitué :

- d'un représentant de l'organisation patronale,
- d'un représentant des organisations syndicales de salariés,
- d'un représentant de l'OPCA.

Base légale

Date d'échéance de l'enregistrement 05/08/2022

Pour plus d'informations

LIEN VERS LE DESCRIPTIF

<https://www.ocapiat.fr/>

Fiche officielle (France Compétences)

<https://www.francecompetences.fr/recherche/rncp/28795/>

Demande CPF — formations engagées

Dossiers CPF engagés	1
Montant total engagé	1 700 €
Coût moyen par dossier	1 700 €
Durée moyenne	7 h
Période	08/2021
France compétences	100 %

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