

Assistant commercial

RNCP36205 · RNCP · Publiée

L'essentiel

Niveau de qualification	Niveau 5
Code(s) NSF	312
Formacode(s)	35028
Code(s) ROME	D1401
Type d'enregistrement	Enregistrement sur demande
Date d'enregistrement	25/02/2022
Date d'échéance	25/02/2027

Certificateur(s)

INST DE FORMATION COMMERCIALE PERMANENTE · SIRET : 77573724000322

Partenaires habilités

10 organismes habilités, d'après la liste publiée par France compétences : 10 à former et organiser l'évaluation.

Organisme	SIRET	Habilitation
ASSOCIATION ECEMA - ECOLE EUROPEENNE DE MANAGEMENT EN ALTERNANCE	53835166900014	Former et organiser l'évaluation
ECEMA VALENCE	84454357900032	Former et organiser l'évaluation
INST DE FORMATION COMMERCIALE PERMANENTE	77573724000058	Former et organiser l'évaluation
INST DE FORMATION COMMERCIALE PERMANENTE	77573724000090	Former et organiser l'évaluation
INST DE FORMATION COMMERCIALE PERMANENTE	77573724000165	Former et organiser l'évaluation
INST DE FORMATION COMMERCIALE PERMANENTE	77573724000280	Former et organiser l'évaluation
INST DE FORMATION COMMERCIALE PERMANENTE	77573724000322	Former et organiser l'évaluation
INST DE FORMATION COMMERCIALE PERMANENTE	77573724000330	Former et organiser l'évaluation
INST DE FORMATION COMMERCIALE PERMANENTE	77573724000355	Former et organiser l'évaluation
MADAME ELODIE TAMBORINI	83280123700021	Former et organiser l'évaluation

Résumé de la certification

OBJECTIFS ET CONTEXTE

Digitalisation des échanges et des organisations de travail, développement du e-commerce, nouvelles formes et outils

de collaboration sont autant de facteurs qui viennent renouveler l'environnement de ce professionnel aux multiples casquettes.

Véritable interface entre le client, la société et les commerciaux, l'assistant commercial contribue de différentes façons au développement commercial.

Afin de garantir une insertion durable dans l'emploi, notre certification vise les objectifs professionnels suivants :

- Contribuer au développement commercial par des actions d'accueil, prospection et promotion
- Assurer le suivi entier des commandes
- Participer à la coordination des activités commerciales

ACTIVITÉS VISÉES

CONTRIBUER AU DEVELOPPEMENT COMMERCIAL ET REPRESENTER LA STRUCTURE

Actions d'accueil et de prospection commerciale à destination de particuliers (BtoC) ou professionnels (BtoB)

Mise en œuvre et mesure d'actions de promotion commerciale à destination de particuliers (BtoC) ou professionnels (BtoB)

ASSURER LE SUIVI DE COMMANDES

Création et suivi des commandes

Facturation, suivi de règlement et relance client

Gestion des réclamations

PARTICIPER A LA COORDINATION DE L'ACTIVITE COMMERCIALE

Suivi, analyse et interprétation de la performance commerciale

Assistanat de l'équipe et de l'activité commerciales

Coordination administrative des projets commerciaux

COMPÉTENCES ATTESTÉES

CONTRIBUER AU DEVELOPPEMENT COMMERCIAL ET REPRESENTER LA STRUCTURE

Actions d'accueil et de prospection commerciale à destination de particuliers (BtoC) ou professionnels (BtoB)

Assurer un premier niveau de réponse/ renseignements pour les prospects, clients et fournisseurs, de façon physique, téléphonique ou numérique

Recueillir les besoins de particuliers ou professionnels par téléphone puis leur proposer des solutions techniques selon leurs besoins

Mise en œuvre et mesure d'actions de promotion commerciale à destination de particuliers (BtoC) ou professionnels (BtoB)

Créer et mettre à jour les bases de données prospects /clients via des outils bureautiques et progiciels de la GRC/CRM

Participer aux actions de promotion via des outils collaboratifs et réseaux sociaux

ASSURER LE SUIVI DE COMMANDES

Création et suivi des commandes

Elaborer et actualiser des documents administratifs et commerciaux via des outils bureautiques et en considérant l'empreinte environnementale numérique de sa pratique

Assurer le suivi des commandes via des outils bureautiques et collaboratifs dans le respect des obligations en matière de traçabilité, de conservation et d'archivage des documents commerciaux

Vérifier les conditions de réalisation d'une commande et prendre si besoin des initiatives dans l'optique d'assurer la qualité de la livraison (service, coût, délai, ...) et fidéliser la clientèle

Facturation, suivi de règlement et relance client

Etablir des factures dans le respect des procédures internes et réglementation en vigueur

Assurer le suivi des règlements avec méthode afin d'identifier les clients à relancer

Gestion des réclamations

Apporter un premier niveau de réponse à une situation litigieuse en prenant en compte l'ensemble de la relation commerciale

PARTICIPER A LA COORDINATION DE L'ACTIVITE COMMERCIALE3.1. Suivi, analyse et interprétation de la performance commerciale

Suivre les performances de l'équipe commerciale en établissant des reportings

Analyser et interpréter les performances commerciales par l'utilisation d'indicateurs

Assistanat de l'équipe et de l'activité commerciales

Organiser et planifier les activités et déplacements via des outils bureautiques et collaboratifs

Autoévaluer ses propres performances et gérer son temps

Coordination administrative des projets commerciaux

Instruire les parties administratives des appels d'offres/ à projets de façon dématérialisée

Coordonner les réponses administratives aux appels d'offres et appels à projets en contrôlant la complétude et la conformité des dossiers

Blocs de compétences

RNCP36205BC01 — Contribuer au développement commercial et représenter la structure

LISTE DE COMPÉTENCES

Assurer un premier niveau de réponse/ renseignements pour les prospects, clients et fournisseurs, de façon physique, téléphonique ou numérique, dans le but de représenter l'entreprise tout en garantissant la satisfaction client

Recueillir les besoins de particuliers ou professionnels par téléphone puis leur proposer des solutions techniques selon leurs besoins en vue de permettre à l'équipe force de vente d'élaborer une proposition commerciale

Créer et mettre à jour les bases de données prospects /clients via des outils bureautiques et progiciels de la GRC/CRM* dans l'optique d'assurer efficacement le suivi des actions menées à destination des prospects et clients

Participer aux actions de promotion via des outils collaboratifs et réseaux sociaux afin de contribuer au développement de l'activité commerciale

MODALITÉS D'ÉVALUATION

2 mises en situations professionnelles

En individuel et à l'aide d'outils informatiques et collaboratifs

A l'oral pour l'une des 2 évaluations

RNCP36205BC02 — Assurer le suivi des commandes

LISTE DE COMPÉTENCES

Elaborer et actualiser des documents administratifs et commerciaux via des outils bureautiques et en considérant l'empreinte environnementale numérique de sa pratique afin de tracer l'activité et garantir la réalisation des prestations

Assurer le suivi des commandes via des outils bureautiques et collaboratifs dans le respect des obligations en matière de conservation et d'archivage des documents commerciaux

Vérifier les conditions de réalisation d'une commande et prendre si besoin des initiatives dans l'optique d'assurer la qualité de la livraison (service, coût, délai,...) et fidéliser la clientèle

Etablir des factures dans le respect des procédures internes et réglementation en vigueur dans l'optique de garantir l'engagement contractuel

Assurer le suivi des règlements avec méthode afin d'identifier les clients à relancer en vue d'encaisser les factures

Apporter un premier niveau de réponse à une situation litigieuse en prenant en compte l'ensemble de la relation commerciale en vue de garantir la satisfaction client tout en respectant la politique de l'entreprise

MODALITÉS D'ÉVALUATION

2 mises en situations professionnelles

En individuel et à l'aide d'outils bureautiques

RNCP36205BC03 — Participer à la coordination de l'activité commerciale

LISTE DE COMPÉTENCES

Suivre les performances de l'équipe commerciale en établissant des reportings en vue de faciliter l'évaluation des actions puis la prise de décisions concernant la stratégie commerciale

Analyser et interpréter les performances commerciales par l'utilisation d'indicateurs dans l'optique de mesurer et ajuster la politique commerciale

Organiser et planifier les activités et déplacements via des outils bureautiques et collaboratifs dans l'optique d'assister efficacement l'équipe commerciale tout en favorisant l'écologie digitale

Autoévaluer ses propres performances et gérer son temps afin de collaborer de façon agile avec l'équipe commerciale

Instruire les parties administratives des appels d'offres/ à projet de façon dématérialisée afin de contribuer efficacement à la réponse aux appels d'offres

Coordonner les réponses administratives aux appels d'offres et appels à projets en contrôlant la complétude et la conformité des dossiers dans l'optique d'assurer la recevabilité du projet commercial

MODALITÉS D'ÉVALUATION

2 mises en situations professionnelles

En individuel et à l'aide d'outils bureautiques et collaboratifs

Secteur d'activité et type d'emploi

SECTEURS D'ACTIVITÉS

Le métier s'exerce principalement dans les secteurs tertiaires et industriels, au sein de sociétés à finalité lucrative.

Les entreprises employeuses peuvent être de toutes tailles : TPE, PME, ETI ou entreprises de grande taille.

La taille de la structure influe pour beaucoup sur le niveau de polyvalence ou spécialisation de l'assistant commercial.

TYPE D'EMPLOIS ACCESSIBLES

Assistant commercial

Assistant administratif et commercial

Assistant ADV (Administration Des ventes)

RÉGLEMENTATIONS D'ACTIVITÉ

Même si le métier en lui-même n'est pas réglementé, l'assistant commercial doit être à même d'appréhender la réglementation applicable aux produits commercialisés par la structure dans laquelle il travaille.

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, Apprentissage, Contrat de professionnalisation, VAE

PRÉREQUIS À L'ENTRÉE EN FORMATION

Diplôme/certification de niveau 4

Utilisation courante de l'ordinateur (traitement de texte, navigation internet, messagerie électronique)

Expérience professionnelle attendue en lien avec un des blocs de compétences de la certification

Capacités rédactionnelles et organisationnelles

Aisance relationnelle

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

Le jury de certification pour l'obtention par voie de formation est à minima constitué comme suit? :

- 1 membre de l'Institut – Président(e) du jury
- 1 professionnel exerçant la fonction ou expert dans les emplois visés

COMPOSITION DU JURY — VAE

Conformément au décret n°2019-111 du 31 octobre 2019 relatif à la mise en œuvre de la validation des acquis de l'expérience?(article?R335-8) du?Code de l'Education), le jury de certification pour l'obtention par voie de VAE est à minima constitué comme suit?:

- 1 membre de l'Institut – Président(e) du jury
- 2 professionnels exerçant la fonction ou expert dans les emplois visés

Financement en alternance (NPEC)

Niveau de prise en charge d'un contrat d'apprentissage par les OPCO, fixé par France compétences par branche professionnelle (CPNE).

Prise en charge usuelle	7 700 €
Selon la branche	6 500 € – 8 142 €
Prise en charge	Branches concernées
7 700 €	Valeur par défaut · 204 branches
7 889 €	CPNEFP Commerce à distance, CPNEFP des commerces et services de l'audiovisuel, de l'électronique et de l'équipement ménager, CPNEFP des jardineries et graineteries, CPNEFP du Négoce de l'ameublement
6 500 €	CPNE Branche Caoutchouc, CPNE des industries de santé (CPNEIS)
8 142 €	CPNEFP dans les établissements d'enseignement privés sous contrat
8 018 €	CPNEFP ICGV entreprises de la viande
7 885 €	CPNE FP Commerce de Détail de l'Horlogerie Bijouterie

Base légale

Date de décision	25/02/2022
Durée de l'enregistrement	5 ans
Date d'échéance de l'enregistrement	25/02/2027

Statistiques

Année	Certifiés	Dont VAE	Insertion 6 mois	Métier 2 ans
2020	52	0	98 %	—
2019	75	3	97 %	86 %

Liens avec d'autres certifications

ANCIENNES VERSIONS

RNCP6568

Pour plus d'informations

LIEN VERS LE DESCRIPTIF

<https://www.ifocop.fr/formations-metiers/commerce/formation-assistante-commerciale/>

Fiche officielle (France Compétences)

<https://www.francecompetences.fr/recherche/rncp/36205/>

Où se former

Formations référencées	10
Organismes	6
Régions couvertes	2
Prix indicatif	3 500 € – 5 900 €
Durée	620 – 1160 h

Offre de formation — MonCompteFormation (Caisse des Dépôts), licence ouverte.

Se former en apprentissage

Formations en apprentissage	3
Organismes gestionnaires (CFA)	3
Organismes formateurs	3
Régions couvertes	1
Départements couverts	3
Organismes certifiés Qualiopi	3
Sessions	de 09/2025 à 09/2027

Catalogue des formations en apprentissage — réseau des Carif-Oref. Sans frais pour l'alternant : formation financée par l'OPCO de la branche (NPEC).

Entrées et sorties de formation

Entrées en formation	63
Parcours menés à terme	27
Taux d'achèvement	43 %
Période	05/2022 – 09/2026

Entrées et sorties — Caisse des Dépôts (open data), tous organismes confondus.

Demande CPF — formations engagées

Dossiers CPF engagés	76
Montant total engagé	198 628 €
Coût moyen par dossier	2 614 €
Durée moyenne	992 h
Période	04/2022 – 08/2026
France compétences	72 %
France Travail	23 %
Reste à charge titulaire	4 %

