

Assistant d'administration commerciale (TPE/PME)

RNCP38625 · RNCP · Publiée

L'essentiel

Niveau de qualification	Niveau 4
Code(s) NSF	312, 324
Formacode(s)	35028
Code(s) ROME	D1401, M1607, M1605
Type d'enregistrement	Enregistrement sur demande
Date d'enregistrement	09/02/2024
Date d'échéance	09/02/2028

Certificateur(s)

CENTRE NATIONAL D'ENSEIGNEMENT A DISTANCE (CNED) - CNED SITE DE LYON · SIRET : 19752905000100

Union professionnelle des professeurs, des cadres et des techniciens de secrétariat et de la comptabilité (UPPCTSC)

<http://www.union-prof.asso.fr>

Partenaires habilités

55 organismes habilités, d'après la liste publiée par France compétences : 54 à former et organiser l'évaluation et 1 à former.

Organisme	SIRET	Habilitation
4MACOMPTA MARSEILLE	852641919 00026	Former et organiser l'évaluation
AGORA CONSEIL EN ENTREPRISE	390146033 00027	Former et organiser l'évaluation
ALFRED CADORET	852641919 00018	Former et organiser l'évaluation
ASSOCIATION AXE FORMATION INSERTION	442324950 00025	Former et organiser l'évaluation
ASSOCIATION DE FORMATION POUR LA COOPERATION ET LA PROMOTION PROFESSIONNELLE MEDITERRANEENNE	302382395 00010	Former et organiser l'évaluation
AZUR FCE	901579508 00036	Former et organiser l'évaluation
BASSIN FORMATION	243300563 00091	Former et organiser l'évaluation
CAMPUS DE L'INCLUSION NUMERIQUE	940667975 00012	Former et organiser l'évaluation
CAP FORMATION	332377043 00051	Former et organiser l'évaluation
CCIT OUEST NORMANDIE	130021728 00014	Former et organiser l'évaluation

Résumé de la certification

OBJECTIFS ET CONTEXTE

Le CNED et l'Union Professionnelle des Professeurs, Cadres et Techniciens du Secrétariat et de la Comptabilité (UP) ont mis en commun leur expertise et co-délivrent la certification ASCOM, inscrite au RNCP depuis 2017. Le principal objectif d'un assistant administratif et commercial consiste à traiter l'ensemble des tâches quotidiennes associées aux processus de vente afin de soutenir les commerciaux dans leurs missions. Parmi les responsabilités qui lui incombent, on peut notamment citer : réaliser la tenue des dossiers clients et fournisseurs, réaliser le suivi des commandes, mettre à jour des bases de données, rédiger des devis, réaliser l'envoi et le suivi des factures, rédiger des documents (rapports, emails, courriers administratifs, etc.), contacter et prospecter de nouveaux clients, établir la liaison entre les différents acteurs internes et externes de l'entreprise, gérer les aspects administratifs de l'entreprise, mettre à jour les portefeuilles clients et des tableaux de vente, résoudre les problèmes liés aux clients et aux fournisseurs (garantie, livraison, règlement, etc.), gérer les plannings des équipes commerciales.

ACTIVITÉS VISÉES

Support à la réalisation de la chaîne commerciale :

- Suivi administratif des ventes à l'aide des outils numériques de l'entreprise
- Support client et coordination interne

Support administratif à l'activité de la TPE/PME

- Communication interne et externe avec les collaborateurs, les clients et les fournisseurs, les banques et les administrations de la TPE/PME
- 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

COMPÉTENCES ATTESTÉES

Rassembler les informations relatives au client et aux produits ainsi que les données négociées par le commercial (prix, conditions de paiement, etc.) dans le logiciel de gestion commerciale pour établir le devis

Générer les documents commerciaux (bon de commande, bon de livraison, facture) selon l'étape de réalisation de la vente en saisissant les données client dans le logiciel de gestion commerciale pour les transmettre au client

Vérifier la disponibilité des produits à l'aide de l'outil de gestion des stocks de l'entreprise et de ses consignes d'approvisionnement pour déterminer les délais de livraison et les éventuels besoins en approvisionnement

Contrôler la conformité de la vente en comparant les documents commerciaux créés avec le système d'information (SI) de la TPE/PME pour traiter les éventuelles anomalies

Délivrer une information commerciale ou technique de niveau 1 aux clients, en exploitant les données à disposition dans les logiciels de GRC, de gestion commerciale et de gestion d'agenda pour répondre aux sollicitations et réclamations des clients

Assurer l'interface entre les acteurs internes (comme le gestionnaire de stock, le livreur, le service comptabilité, etc.) et externes en consignait dans le logiciel de GRC les échanges et événements relatifs à la vente pour en fluidifier le déroulement

Accueillir les contacts entrants (physique, téléphone, mail, etc.) en adaptant la réponse à l'interlocuteur et au contexte pour filtrer et orienter les demandes auprès des personnes ou services compétents

Élaborer des documents de communication destinés aux interlocuteurs internes et externes en choisissant le mode de communication et le support informatique adaptés (courrier, note de service, formulaire, etc.), avec l'assistance de l'intelligence artificielle (IA), pour les transmettre au(x) destinataire(s) afin de communiquer avec efficacité

Procéder à des relances (client, prospect, etc.) en préparant les messages et supports types adaptés aux différentes situations pour traiter notamment les cas d'absence de réponse, d'impayés ou de pièces manquantes

Organiser des réunions, rendez-vous et événements en tenant compte des opportunités liées aux nouvelles formes d'organisation du travail et aux disponibilités des participants et partenaires à l'aide des outils de communication collaboratifs pour optimiser l'efficacité opérationnelle

Classer, en triant, rangeant et supprimant les documents administratifs dans le respect des règles d'archivages et du RGPD pour permettre un accès rapide et aisé aux données afin de sécuriser l'information dans une démarche RSE

Produire des synthèses chiffrées et graphiques sur l'activité de l'entreprise à partir de la collecte de données dans le SI interne et à l'aide d'un outil numérique de type tableur ou grapheur pour alimenter les tableaux de bord de pilotage de la TPE/PME

Sélectionner les fournisseurs d'un produit ou d'un service en construisant un tableau d'aide à la décision à partir des critères économiques, sociaux-environnementaux et de qualité de la TPE/PME pour réaliser les achats dont il a la charge

Qualifier les fichiers clients et prospects au sein des logiciels de GRC ou de gestion commerciale en collectant les informations disponibles en interne et en externe, dans le respect de la législation, pour préparer la segmentation du public selon la demande du commercial afin d'optimiser le ciblage des actions de prospection

Recueillir les besoins des prospects dans une démarche de prospection active respectueuse du RGPD, en utilisant les techniques (questions ouvertes, reformulation...) de communication et les scripts de l'entreprise pour permettre au commercial d'élaborer une proposition adaptée

Effectuer une veille commerciale et concurrentielle répondant aux critères fixés par l'entreprise, en mettant en place des collectes d'informations, automatisées ou non, pour apporter une connaissance actualisée de l'écosystème de la TPE/PME au décideur et au commercial

Réaliser des campagnes d'e-mails personnalisés en utilisant les logiciels de GRC, d'e-mailing et/ou de traitement de texte pour promouvoir un événement, un produit ou un service auprès des prospects ciblés, dans le respect du RGPD et des recommandations de la CNIL

Animer le site internet de l'entreprise en publiant informations et conseils, événements, documents à télécharger, abonnement à une newsletter, etc. pour assurer une présence continue de l'entreprise sur le web

Interagir sur les contenus et avec les membres des réseaux sociaux sur lesquels l'entreprise est présente, en identifiant les conversations pertinentes dans lesquelles partager articles, commentaires, mentions, pour augmenter les opportunités de contact

Blocs de compétences

RNCP38625BC01 — Assister l'équipe commerciale à la réalisation de la chaîne commerciale de la TPE/PME

LISTE DE COMPÉTENCES

Rassembler les informations relatives au client et aux produits ainsi que les données négociées par le commercial (prix, conditions de paiement, etc.) dans le logiciel de gestion commerciale pour établir le devis

Générer les documents commerciaux (bon de commande, bon de livraison, facture) selon l'étape de réalisation de la vente en saisissant les données client dans le logiciel de gestion commerciale pour les transmettre au client

Vérifier la disponibilité des produits à l'aide de l'outil de gestion des stocks de l'entreprise et de ses consignes d'approvisionnement pour déterminer les délais de livraison et les éventuels besoins en approvisionnement

Contrôler la conformité de la vente en comparant les documents commerciaux créés avec le système d'information (SI) de la TPE/PME pour traiter les éventuelles anomalies

Délivrer une information commerciale ou technique de niveau 1 aux clients en exploitant les données à disposition dans les logiciels de GRC, de gestion commerciale et de gestion d'agenda pour répondre aux sollicitations et réclamations des clients

Assurer l'interface entre les acteurs internes (comme le gestionnaire de stock, le livreur, le service comptabilité, etc.) et externes en consignait dans le logiciel de GRC les échanges et événements relatifs à la vente pour en fluidifier le déroulement

MODALITÉS D'ÉVALUATION

Mise en situation professionnelle reconstituée, écrite individuelle réalisée sur poste informatique

RNCP38625BC02 — Assister les services périphériques à la fonction commerciale de la TPE/PME dans leur quotidien

LISTE DE COMPÉTENCES

Accueillir les contacts entrants (physique, téléphone, mail, etc.) en adaptant la réponse à l'interlocuteur et au contexte pour filtrer et orienter les demandes auprès des personnes ou services compétents

Élaborer des documents de communication destinés aux interlocuteurs internes et externes en choisissant le mode de communication et le support informatique adaptés (courrier, note de service, formulaire, etc.), avec l'assistance de l'intelligence artificielle (IA), pour les transmettre au(x) destinataire(s) afin de communiquer avec efficacité

Procéder à des relances (client, prospect, etc.) en préparant les messages et supports types adaptés aux différentes situations pour traiter notamment les cas d'absence de réponse, d'impayés ou de pièces manquantes

Organiser des réunions, rendez-vous et événements en tenant compte des opportunités liées aux nouvelles formes d'organisation du travail et aux disponibilités des participants et partenaires à l'aide des outils de communication collaboratifs pour optimiser l'efficacité opérationnelle

Classer, en triant, rangeant et supprimant les documents administratifs dans le respect des règles d'archivages et du RGPD pour permettre un accès rapide et aisé aux données afin de sécuriser l'information dans une démarche RSE

Produire des synthèses chiffrées et graphiques sur l'activité de l'entreprise à partir de la collecte de données dans le SI interne et à l'aide d'un outil numérique de type tableur ou grapheur pour alimenter les tableaux de bord de pilotage de la TPE/PME

Sélectionner les fournisseurs d'un produit ou d'un service en construisant un tableau d'aide à la décision à partir des critères économiques, sociaux-environnementaux et de qualité de la TPE/PME pour réaliser les achats dont il a la charge

MODALITÉS D'ÉVALUATION

Mise en situation professionnelle reconstituée, écrite individuelle réalisée sur poste informatique

RNCP38625BC03 — Contribuer à la fidélisation des clients et au développement du chiffre d'affaires des TPE/PME

LISTE DE COMPÉTENCES

Qualifier les fichiers clients et prospects au sein des logiciels de GRC ou de gestion commerciale en collectant les informations disponibles en interne et en externe, dans le respect de la législation, pour préparer la segmentation du public selon la demande du commercial afin d'optimiser le ciblage des actions de prospection

Recueillir les besoins des prospects dans une démarche de prospection active respectueuse du RGPD, en utilisant les techniques (questions ouvertes, reformulation...) de communication et les scripts de l'entreprise pour permettre au commercial d'élaborer une proposition adaptée

Effectuer une veille commerciale et concurrentielle répondant aux critères fixés par l'entreprise, en mettant en place des collectes d'informations, automatisées ou non, pour apporter une connaissance actualisée de l'écosystème de la TPE/PME au décideur et au commercial

Réaliser des campagnes d'e-mails personnalisés en utilisant les logiciels de GRC, d'e-mailing et/ou de traitement de texte pour promouvoir un événement, un produit ou un service auprès des prospects ciblés, dans le respect du RGPD et des recommandations de la CNIL

Animer le site internet de l'entreprise en publiant informations et conseils, événements, documents à télécharger, abonnement à une newsletter, etc. pour assurer une présence continue de l'entreprise sur le web

Interagir sur les contenus et avec les membres des réseaux sociaux sur lesquels l'entreprise est présente, en identifiant les conversations pertinentes dans lesquelles partager articles, commentaires, mentions, pour augmenter les opportunités de contact

MODALITÉS D'ÉVALUATION

Mise en situation professionnelle reconstituée, écrite individuelle réalisée sur poste informatique

Secteur d'activité et type d'emploi

SECTEURS D'ACTIVITÉS

L'assistant TPE/PME d'administration et de communication commerciales est essentiellement présent dans les organisations privées, éventuellement publiques, essentiellement PME-TPE, de tout secteur d'activités confondu. Il exerce ses fonctions en autonomie, sous la responsabilité hiérarchique, du chef d'entreprise, d'un responsable de service ou auprès d'un ou plusieurs managers, dans des services tels qu'administratif, commercial, achats, production, etc.

TYPE D'EMPLOIS ACCESSIBLES

Assistant administratif

Assistant administratif et commercial

Assistant administration des ventes (ADV)

Assistant commercial

Assistant d'administration commerciale

Assistant d'administration commerciale et marketing

Assistant des ventes
Assistant service clients
Employé commercial sédentaire
Secrétaire administratif et commercial
Secrétaire administration des ventes (ADV)
Secrétaire commercial
Technicien administration des ventes
Technicien de la vente par correspondance

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 1 à 5 sur 5.
Facteurs principaux	Non-attractivité salariale
Salaire médian (mensuel)	2 437 €
Familles professionnelles (FAP)	L0X60 — Secrétaires bureautiques et assimilés · tension 2/5 (Faible) L2X61 — Agents administratifs · tension 1/5 (Très faible) L3X80 — Secrétaires de direction · tension 5/5 (Très élevée) L4X80 — Techniciens des services administratifs · tension 4/5 (Élevée) L5X90 — Cadres administratifs, comptables et financiers (hors juristes) · tension 3/5 (Modérée) R4X90 — Cadres commerciaux, acheteurs et cadres de la mercatique · tension 2/5 (Faible)
Projets de recrutement (BMO 2026)	74 844
Jugés difficiles à recruter	27 %
Emplois saisonniers	9 %
Familles professionnelles (FAP)	L0X60 — Secrétaires bureautiques et assimilés L2X61 — Agents administratifs L3X80 — Secrétaires de direction L4X80 — Techniciens des services administratifs L5X90 — Cadres administratifs, comptables et financiers (hors juristes) R4X90 — Cadres commerciaux, acheteurs et cadres de la mercatique

Voies d'accès

PRÉREQUIS À L'ENTRÉE EN FORMATION

Posséder un niveau CAP ou BEP ou toute autre qualification équivalente

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

2 représentants du monde économique, 1 personnalité qualifiée, externe aux certificateurs et n'ayant aucun lien professionnel ou personnel avec le candidat, 1 représentant de l'UPPCTSC, 1 représentant du CNED.

COMPOSITION DU JURY — VAE

2 représentants du monde économique, 1 personnalité qualifiée, externe aux certificateurs et n'ayant aucun lien professionnel ou personnel avec le candidat, 1 représentant de l'UPPCTSC, 1 représentant du CNED.

Les jurés professionnels sont pour moitié membres du collège employeurs et pour moitié membres du collège employés.

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	7 872 €
Selon la branche	6 268 € – 7 920 €
Prise en charge	Branches concernées
7 872 €	Valeur par défaut · 199 branches
7 920 €	CPNE Entreprises des activités du déchet et de la propreté urbaine, CPNE des Télécoms, CPNEF de la Branche des organismes de formation, CPNEFP ICGV entreprises de la viande, CPNEFP de la branche des entreprises du bureau et du numérique (commerces et services)
7 758 €	CPNEFP des commerces et services de l'audiovisuel, de l'électronique et de l'équipement ménager, CPNEFP du Négoce de l'ameublement
7 873 €	CPNEFP Sports Loisirs
7 871 €	CPNEFP dans les établissements d'enseignement privés sous contrat
7 101 €	CPNEFP Commerce à distance
6 696 €	CPNE de l'ingénierie, des services informatiques et du conseil
6 462 €	CPNEFP de l'enseignement privé indépendant
6 268 €	CPNE des industries de santé (CPNEIS)

Base légale

Date de décision	09/02/2024
Durée de l'enregistrement	4 ans
Date d'échéance de l'enregistrement	09/02/2028
Date de dernière délivrance possible	09/02/2032

Statistiques

Année	Certifiés	Dont VAE	Insertion 6 mois	Métier 2 ans
2022	315	0	90 %	—
2021	335	0	75 %	63 %

Liens avec d'autres certifications

ANCIENNES VERSIONS

RNCP35161

CORRESPONDANCES (PAR BLOCS)

RNCP35031, RNCP35161, RNCP36205, RNCP38037

Pour plus d'informations

Fiche officielle (France Compétences)

<https://www.francecompetences.fr/recherche/rncp/38625/>

Où se former

Formations référencées	87
Organismes	35
Régions couvertes	12
Prix indicatif	1 015 € – 11 180 €
Durée	73 – 1050 h

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

Se former en apprentissage

Formations en apprentissage	20
Organismes gestionnaires (CFA)	13
Organismes formateurs	16
Régions couvertes	7
Départements couverts	12
Organismes certifiés Qualiopi	16
Sessions	de 09/2025 à 06/2028

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	268
Parcours menés à terme	150
Taux d'achèvement	56 %
Période	03/2024 – 09/2026

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

Demande CPF — formations engagées

Dossiers CPF engagés	264
Montant total engagé	895 000 €
Coût moyen par dossier	3 390 €
Durée moyenne	507 h
Période	02/2024 – 08/2026
France compétences	80 %
France Travail	17 %
Reste à charge titulaire	2 %
Entreprise	1 %
Régions	0 %

OPCO	0 %
-------------	-----

Compte d'engagement citoyen	0 %
------------------------------------	-----

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