

CQP Gestionnaire administration des ventes

RNCP41891 · RNCP · Publiée

L'essentiel

Niveau de qualification	Niveau 5
Code(s) NSF	221p, 312
Formacode(s)	34056, 21084
Code(s) ROME	D1401, M1701
Type d'enregistrement	Enregistrement sur demande
Convention collective	3029 — Vins, cidres, jus de fruits, sirops, spiritueux et liqueurs de France
Date d'enregistrement	28/01/2026
Date d'échéance	28/01/2031

Certificateur(s)

CONSEIL NLE INDU COMM GROS VIN · SIRET : 33415036400050**CPNE des industries et commerces en gros des vins, cidres, spiritueux, sirops, jus de fruits et boissons diverses**

Partenaires habilités

7 organismes habilités, d'après la liste publiée par France compétences : 7 à former et organiser l'évaluation.

Organisme	SIRET	Habilitation
ASSOCIATION DE FORMATION POUR LA COOPERATION ET LA PROMOTION PROFESSIONNELLE MEDITERRANEENNE	30238239500010	Former et organiser l'évaluation
IDEALLIS	52783305700021	Former et organiser l'évaluation
INSTITUT DE FORMATION REGIONAL DES IAA	41093664500044	Former et organiser l'évaluation
INSTITUT DE FORMATION REGIONAL DES INDUSTRIES ALIMENTAIRES DE BOURGOGNE ET FRANCHE-COMTE	42412236400047	Former et organiser l'évaluation
INSTITUT DE FORMATION REGIONAL DES INDUSTRIES ALIMENTAIRES DE NOUVELLE AQUITAINE	45019707400039	Former et organiser l'évaluation
INSTITUT DE FORMATION REGIONAL DES INDUSTRIES ALIMENTAIRES OCCITANIE	41330478300066	Former et organiser l'évaluation
LEGTA	19830077400017	Former et organiser l'évaluation

Résumé de la certification

OBJECTIFS ET CONTEXTE

Le Gestionnaire ADV occupe une fonction essentielle, pilier du bon fonctionnement des entreprises du secteur des vins et spiritueux. Il est responsable de l'ensemble des tâches administratives liées aux commandes avec le client, de la prise de commande et l'acheminement de celle-ci, en veillant à respecter les exigences du client, la disponibilité

des produits et les procédures réglementaires.

ACTIVITÉS VISÉES

Relation client, gestion et coordination des événements et échanges commerciaux

Préparation administrative et commerciale des ventes

Gestion, suivi et sécurisation du cycle de la commande dans les outils de gestion

Coordination des flux internes et anticipation des besoins pour garantir la continuité de service

Gestion des litiges et des encours clients pour sécuriser les flux financiers

Organisation des expéditions en lien avec les exigences clients et les délais fixés

Préservation de la conformité et de l'intégrité des produits à expédier

Assurance de la conformité documentaire et réglementaire des opérations commerciales

Contrôle des coûts et amélioration des processus ADV

COMPÉTENCES ATTESTÉES

Assurer l'accueil et le renseignement de premier niveau des prospects, clients et fournisseurs, en adaptant son canal de communication et sa posture, ou en relayant efficacement la demande afin de garantir leur satisfaction et une représentation professionnelle de l'entreprise.

Contribuer à la préparation des salons professionnels et des dégustations clients en mobilisant les outils de gestion, les échantillons, les supports commerciaux et les ressources logistiques nécessaires afin de promouvoir l'offre produit et renforcer la relation client.

Collaborer avec les services internes (commerciales, logistiques, comptables, etc.) en assurant une circulation fluide et pertinente des informations afin de sécuriser le processus de vente et anticiper les aléas.

Alimenter les bases de données commerciales internes et externes en collectant les informations nécessaires auprès des différents interlocuteurs (clients, producteurs, courtiers) afin d'assurer la qualité et la fiabilité des données.

Vérifier les conditions de réalisation d'une commande en contrôlant sa conformité par rapport aux procédures internes, aux réglementations de la profession, aux exclusivités clients et à la solvabilité du client, afin d'assurer une gestion rigoureuse et sécurisée des transactions.

Assurer la saisie des différentes commandes dans un ERP en mobilisant les fonctionnalités de gestion des ventes, de suivi des stocks et de facturation afin de garantir leur conformité et leur traitement dans les délais.

Gérer les échanges de données informatisées (EDI) avec les clients en paramétrant et en contrôlant les flux électroniques, afin d'assurer la fiabilité des commandes, livraisons et facturations.

Vérifier la cohérence des prix de vente en effectuant les calculs à l'aide d'un logiciel ou de manière manuelle en tenant compte des prix d'achat, des commissions et des remises afin de prévenir les risques de vente à perte et garantir la rentabilité commerciale.

Assurer la transmission des besoins en approvisionnement et/ou production en vérifiant les stocks disponibles via des outils de gestion des stocks et de prévisions de vente afin d'anticiper les ruptures et garantir les livraisons.

Piloter les commandes clients en coordonnant les actions des services concernés et en signalant les aléas afin d'assurer le bon déroulement et le suivi de la commande auprès du client.

Traiter les litiges clients relevant de son périmètre de responsabilité en analysant les causes et en appliquant les procédures internes afin d'assurer une résolution rapide et efficace.

Gérer les relances clients dans la régularisation des paiements en appliquant les procédures internes de recouvrement et en adaptant la communication aux spécificités des clients afin de sécuriser la trésorerie et de réduire les risques d'impayés.

Organiser les expéditions de commandes en planifiant avec les transporteurs via un logiciel de gestion logistique et en appliquant les procédures d'expédition afin de respecter les délais fixés avec les clients.

Assurer le suivi des expéditions en utilisant des outils de tracking des colis, en communiquant avec les transporteurs, en effectuant les relances nécessaires et en mettant en place des alertes de suivi pour garantir la bonne réception des marchandises en adéquation avec les délais fixés.

Optimiser les méthodes de conditionnement et de transport en sélectionnant les emballages et habillages adaptés aux caractéristiques des vins et spiritueux et aux exigences spécifiques des clients, en respectant les réglementations en vigueur et en collaborant avec les prestataires logistiques afin de préserver l'intégrité des produits et de maîtriser les coûts.

Contrôler la conformité des étiquetages et des conditionnements avant expédition en réalisant des vérifications visuelles et documentaires et en appliquant les procédures de contrôle qualité afin de garantir leur conformité aux attentes et aux normes clients.

Vérifier les factures et packing lists en utilisant un logiciel de gestion commerciale (ERP, CRM), en appliquant les

procédures internes et en intégrant les exigences réglementaires nationales et internationales afin de garantir la conformité des transactions et la traçabilité des opérations commerciales.

Préparer la liasse documentaire en utilisant les plateformes de dématérialisation des formalités douanières et en appliquant les réglementations fiscales et douanières en vigueur afin de garantir la conformité des expéditions aux exigences nationales et internationales.

Valider les frais annexes en s'appuyant sur les pièces justificatives, les grilles tarifaires négociées et les circuits de validation internes afin d'assurer la conformité comptable et contractuelle des opérations commerciales.

Contribuer à l'amélioration continue des processus d'administration des ventes en analysant les dysfonctionnements identifiés, en proposant des actions correctives ou préventives et en participant à leur mise en œuvre afin d'optimiser la qualité de service, la satisfaction client et l'efficacité des opérations dans le respect des spécificités du secteur des vins et spiritueux.

Blocs de compétences

RNCP41891BC01 — Assurer la préparation administrative et commerciale des ventes et des événements commerciaux en vins et spiritueux

LISTE DE COMPÉTENCES

Assurer l'accueil et le renseignement de premier niveau des prospects, clients et fournisseurs, en adaptant son canal de communication et sa posture, ou en relayant efficacement la demande afin de garantir leur satisfaction et une représentation professionnelle de l'entreprise.

Contribuer à la préparation des salons professionnels et des dégustations clients en mobilisant les outils de gestion, les échantillons, les supports commerciaux et les ressources logistiques nécessaires afin de promouvoir l'offre produit et renforcer la relation client.

Collaborer avec les services internes (commerciales, logistiques, comptables, etc.) en assurant une circulation fluide et pertinente des informations afin de sécuriser le processus de vente et anticiper les aléas.

Alimenter les bases de données commerciales internes et externes en collectant les informations nécessaires auprès des différents interlocuteurs (clients, producteurs, courtiers) afin d'assurer la qualité et la fiabilité des données.

Vérifier les conditions de réalisation d'une commande en contrôlant sa conformité par rapport aux procédures internes, aux réglementations de la profession, aux exclusivités clients et à la solvabilité du client, afin d'assurer une gestion rigoureuse et sécurisée des transactions.

MODALITÉS D'ÉVALUATION

Questionnaire à visée professionnelle : le candidat est interrogé à travers des études de cas et des mises en situation professionnelles fictives ou vécues organisées.

Dossier professionnel et entretien avec le jury.

RNCP41891BC02 — Traiter les commandes et les demandes clients en vins et spiritueux

LISTE DE COMPÉTENCES

Assurer la saisie des différentes commandes dans un ERP en mobilisant les fonctionnalités de gestion des ventes, de suivi des stocks et de facturation afin de garantir leur conformité et leur traitement dans les délais.

Gérer les échanges de données informatisées (EDI) avec les clients en paramétrant et en contrôlant les flux électroniques, afin d'assurer la fiabilité des commandes, livraisons et facturations.

Vérifier la cohérence des prix de vente en effectuant les calculs à l'aide d'un logiciel ou de manière manuelle en tenant compte des prix d'achat, des commissions et des remises afin de prévenir les risques de vente à perte et garantir la rentabilité commerciale.

Assurer la transmission des besoins en approvisionnement et/ou production en vérifiant les stocks disponibles via des outils de gestion des stocks et de prévisions de vente afin d'anticiper les ruptures et garantir les livraisons.

Piloter les commandes clients en coordonnant les actions des services concernés et en signalant les aléas afin d'assurer le bon déroulement et le suivi de la commande auprès du client.

Traiter les litiges clients relevant de son périmètre de responsabilité en analysant les causes et en appliquant les procédures internes afin d'assurer une résolution rapide et efficace.

Gérer les relances clients dans la régularisation des paiements en appliquant les procédures internes de recouvrement et en adaptant la communication aux spécificités des clients afin de sécuriser la trésorerie et de réduire les risques d'impayés.

MODALITÉS D'ÉVALUATION

Questionnaire à visée professionnelle : le candidat est interrogé à travers des études de cas et des mises en situation professionnelles fictives ou vécues organisées.

Dossier professionnel et entretien avec le jury.

RNCP41891BC03 — Organiser et suivre les expéditions des vins et spiritueux

LISTE DE COMPÉTENCES

Organiser les expéditions de commandes en planifiant avec les transporteurs via un logiciel de gestion logistique et en appliquant les procédures d'expédition afin de respecter les délais fixés avec les clients.

Assurer le suivi des expéditions en utilisant des outils de tracking des colis, en communiquant avec les transporteurs, en effectuant les relances nécessaires et en mettant en place des alertes de suivi pour garantir la bonne réception des marchandises en adéquation avec les délais fixés.

Optimiser les méthodes de conditionnement et de transport en sélectionnant les emballages et habillages adaptés aux caractéristiques des vins et spiritueux et aux exigences spécifiques des clients, en respectant les réglementations en vigueur et en collaborant avec les prestataires logistiques afin de préserver l'intégrité des produits et de maîtriser les coûts.

Contrôler la conformité des étiquetages et des conditionnements avant expédition en réalisant des vérifications visuelles et documentaires et en appliquant les procédures de contrôle qualité afin de garantir leur conformité aux attentes et aux normes clients.

MODALITÉS D'ÉVALUATION

Questionnaire à visée professionnelle : le candidat est interrogé à travers des études de cas et des mises en situation professionnelles fictives ou vécues organisées.

Dossier professionnel et entretien avec le jury.

RNCP41891BC04 — Contrôler les documents administratifs et la conformité réglementaire nationale et/ou internationale des vins et spiritueux

LISTE DE COMPÉTENCES

Vérifier les factures et packing lists en utilisant un logiciel de gestion commerciale (ERP, CRM), en appliquant les procédures internes et en intégrant les exigences réglementaires nationales et internationales afin de garantir la conformité des transactions et la traçabilité des opérations commerciales.

Préparer la liasse documentaire en utilisant les plateformes de dématérialisation des formalités douanières et en appliquant les réglementations fiscales et douanières en vigueur afin de garantir la conformité des expéditions aux exigences nationales et internationales.

Valider les frais annexes en s'appuyant sur les pièces justificatives, les grilles tarifaires négociées et les circuits de validation internes afin d'assurer la conformité comptable et contractuelle des opérations commerciales.

Contribuer à l'amélioration continue des processus d'administration des ventes en analysant les dysfonctionnements identifiés, en proposant des actions correctives ou préventives et en participant à leur mise en œuvre afin d'optimiser la qualité de service, la satisfaction client et l'efficacité des opérations dans le respect des spécificités du secteur des vins et spiritueux.

MODALITÉS D'ÉVALUATION

Questionnaire à visée professionnelle : le candidat est interrogé à travers des études de cas et des mises en situation professionnelles fictives ou vécues organisées.

Dossier professionnel et entretien avec le jury.

Secteur d'activité et type d'emploi

SECTEURS D'ACTIVITÉS

Entreprises spécialisées dans la vente et l'export de vins et spiritueux.

TYPE D'EMPLOIS ACCESSIBLES

- Gestionnaire ADV
- Assistant commercial
- Assistant commercial export
- Assistant ADV

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

PRÉREQUIS À L'ENTRÉE EN FORMATION
Test de positionnement

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

- un représentant du CNVS, président du jury,
- un représentant employeur de la CPNE,
- un représentant salarié de la CPNE,
- un représentant d'organisme de formation habilité,
- un représentant de l'OPCO OCAPIAT.

Base légale

Date de décision	28/01/2026
Durée de l'enregistrement	5 ans
Date d'échéance de l'enregistrement	28/01/2031
Date de dernière délivrance possible	28/01/2035

Statistiques

Année	Certifiés	Dont VAE	Insertion 6 mois	Métier 2 ans
2024	12	0	67 %	60 %

Pour plus d'informations

LIEN VERS LE DESCRIPTIF

<https://www.cnvs.info/emploi-et-formation/nos-c-q-p/>

Fiche officielle (France Compétences)

<https://www.francecompetences.fr/recherche/rncp/41891/>