

Assistant(e) commercial(e)

RNCP6568 · RNCP · Publiée

L'essentiel

Niveau de qualification	Niveau 5
Code(s) NSF	324p
Formacode(s)	35028
Code(s) ROME	D1401, D1408, M1607, M1605
Type d'enregistrement	Enregistrement sur demande
Date d'échéance	03/03/2022

Certificateur(s)

INST DE FORMATION COMMERCIALE PERMANENTE · SIRET : 77573724000322

Partenaires habilités

11 organismes habilités, d'après la liste publiée par France compétences : 11 à former et organiser l'évaluation.

Organisme	SIRET	Habilitation
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	77573724000140	Former et organiser l'évaluation
INST DE FORMATION COMMERCIALE PERMANENTE	77573724000165	Former et organiser l'évaluation
INST DE FORMATION COMMERCIALE PERMANENTE	77573724000181	Former et organiser l'évaluation
INST DE FORMATION COMMERCIALE PERMANENTE	77573724000280	Former et organiser l'évaluation
INST DE FORMATION COMMERCIALE PERMANENTE	77573724000306	Former et organiser l'évaluation
INST DE FORMATION COMMERCIALE PERMANENTE	77573724000314	Former et organiser l'évaluation
INST DE FORMATION COMMERCIALE PERMANENTE	77573724000330	Former et organiser l'évaluation
MADAME ELODIE TAMBORINI	83280123700021	Former et organiser l'évaluation

Liste complète des 11 partenaires habilités : <https://data.aktaconseil.fr/certifications/rncp6568-assistant-e-commercial-e/partenaires>

Résumé de la certification

OBJECTIFS ET CONTEXTE

A compléter (Reprise)

ACTIVITÉS VISÉES

L'assistant(e) commercial(e) occupe une fonction dont les responsabilités peuvent varier selon l'organisation, la taille et le secteur d'activité de l'entreprise. Il (elle) peut assister un responsable commercial ou une équipe de commerciaux, ou bien exercer dans un pool d'assistant(e)s, notamment dans les entreprises de vente à distance ou de télévente.

Il (elle) assure le suivi des plannings des commerciaux, des déplacements et des opérations terrain (animations, PLV). Il (elle) accueille et renseigne les clients, réalise les devis, prend les commandes, gère les livraisons et contrôle

les stocks. Il (elle) suit les aspects administratifs de la vente, réalise la facturation, relance les impayés.

Il (elle) participe aux opérations commerciales (envoi de mailing et emailing, action de promotion des ventes par téléphone), réalise des courriers commerciaux et newsletters, organise des réunions pour le compte de la Direction Commerciale. Il (elle) élabore des tableaux de bord de résultats, réalise des mises à jour de fichiers clients, de tarifs on line et off line, suit les prévisions de ventes.

Avec le développement du e-commerce, l'assistant(e) commercial(e) est amenée à gérer la relation client fournisseur via internet et à utiliser les outils de communication on line.

COMPÉTENCES ATTESTÉES

Le métier d'assistant(e) commercial(e) s'articule autour de 3 blocs d'activités et de compétences.

Bloc 1 - Traiter, organiser et partager l'information : produire et diffuser une information structurée. Gérer la conservation et la traçabilité des documents (numériser, trier, classer et archiver). Mettre en place des outils d'aide à la décision (suivre les tableaux de bord, effectuer les reportings). Utiliser l'environnement web pour communiquer.

Bloc 2 - Gérer l'administration des ventes et la relation client/fournisseur : traiter les commandes du devis jusqu'au règlement de la facture. Planifier les paiements et mettre en place les relances clients. Réaliser le suivi de la relation client/fournisseur à l'aide de l'outil CRM (gestion de la relation client).

Bloc 3 - Participer à la mise en place et au suivi des actions commerciales et de marketing : prospector, qualifier les fichiers et mettre à jour les bases de données. Adapter les outils du marketing opérationnel aux activités de l'entreprise (mailing, emailing, phoning...).

Blocs de compétences

RNCP6568BC01 — Traiter, organiser et partager l'information

LISTE DE COMPÉTENCES

Descriptif :

Identifier l'objectif du document, sélectionner les informations, déterminer le modèle. Rédiger un document et veiller à l'utilisation des documents génériques. Référencer un document, définir les modalités d'utilisation. Effectuer une lecture sélective et rapide. Prendre des notes. Concevoir les procédures de classement et de recherche des documents. Concevoir des documents types, les mettre à disposition et veiller à la bonne utilisation. Utiliser les fonctionnalités d'une base de données et d'un logiciel de traitement de texte. Concevoir un tableau de bord en utilisant les fonctionnalités d'un tableur. Consolider les tableaux, effectuer les calculs, choisir et réaliser des graphiques adaptés. Analyser les données, comparer les résultats, interpréter les écarts, rédiger un commentaire argumenté. Concevoir et réaliser une newsletter, la diffuser à l'aide d'outils adaptés. Améliorer son organisation de travail à l'aide d'outils web. Travailler en utilisant les outils collaboratifs. Utiliser les réseaux sociaux à usage professionnel. Optimiser ses recherches sur le web et organiser une démarche de veille efficace.

Modalité d'évaluation : étude de cas portant sur l'organisation administrative et sur la réalisation de documents et de tableaux.

Sanction : la réussite à l'épreuve de validation permet la délivrance d'une certification du bloc 1 - validité 5 ans.

Bloc commun avec la certification Assistant(e) de Direction niveau III et la certification Assistant(e) Juridique niveau III.

RNCP6568BC02 — Gérer l'administration des ventes et la relation client/fournisseur

LISTE DE COMPÉTENCES

Descriptif :

Calculer le prix du devis client en tenant compte des éléments techniques liés à la commande et de la tarification de l'entreprise. Editer une facture et/ou un avoir et les transmettre au client selon les procédures. Vérifier et suivre l'acquiescement des factures. Respecter une procédure de recouvrement de créances mise en place dans l'entreprise. Effectuer une relance téléphonique, utiliser des techniques de communication orale. Rédiger des lettres de relances personnalisées. Mettre à jour les outils de suivi des paiements. Réceptionner et traiter les appels. Accueillir, conseiller et guider le client. Désamorcer les conflits et s'assurer de la satisfaction client. Négocier des délais, des réductions auprès des fournisseurs. Relancer les fournisseurs en cas de retard et de non-conformité.

Modalité d'évaluation : étude de cas portant sur le traitement d'une commande jusqu'au règlement de la facture.

Sanction : la réussite à l'épreuve de validation permet la délivrance d'une certification du bloc 2 - validité 5 ans.

RNCP6568BC03 — Participer à la mise en place et au suivi des actions commerciales et de marketing

LISTE DE COMPÉTENCES

Descriptif :

Créer et/ou mettre à jour un fichier clients adapté à l'utilisation commerciale en utilisant un logiciel de base de données ou un tableur. Identifier les bons interlocuteurs dans l'entreprise cliente. Identifier les informations pertinentes à collecter ou à modifier. Elaborer et utiliser un script d'appel téléphonique. Exploiter un argumentaire de vente. Concevoir et réaliser les courriers, mails, documents, maquettes et argumentaires. Evaluer le coût des actions à mener, établir et présenter un budget. Exploiter et traiter les retombées commerciales, établir un compte-rendu de suivi de l'action. Préparer les outils et documents indispensables au bon fonctionnement de l'opération commerciale. Accueillir un visiteur, remettre une documentation. Présenter l'entreprise, ses produits ou services. Identifier le besoin du visiteur, le renseigner et l'orienter vers un commercial ou un responsable.

Modalité d'évaluation : étude de cas portant sur la stratégie marketing et l'optimisation de la démarche commerciale d'une entreprise.

Sanction : la réussite à l'épreuve de validation permet la délivrance d'une certification du bloc 3 - validité 5 ans.

Secteur d'activité et type d'emploi

SECTEURS D'ACTIVITÉS

Le métier d'assistant(e) commercial(e) peut s'exercer dans tous les secteurs d'activité et dans les entreprises de toutes tailles ayant un service commercial. Il (elle) peut travailler dans une entreprise du secteur privé ou dans une association.

TYPE D'EMPLOIS ACCESSIBLES

Assistant(e) commercial(e). Assistant(e) administration des ventes. Assistant(e) service clients. Secrétaire commercial(e)

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 1 à 5 sur 5.
Facteurs principaux	Non-attractivité salariale
Salaire médian (mensuel)	2 384 €
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) R1X67 — Télévendeurs et téléconseillers · tension 3/5 (Modérée) R3X80 — Maîtrise des magasins · tension 2/5 (Faible) R4X90 — Cadres commerciaux, acheteurs et cadres de la mercatique · tension 2/5 (Faible) R4X92 — Cadres du management des magasins · tension 1/5 (Très faible)
Projets de recrutement (BMO 2026)	92 887
Jugés difficiles à recruter	28 %
Emplois saisonniers	10 %

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)
R1X67 — Télévendeurs et téléconseillers
R3X80 — Maîtrise des magasins
R4X90 — Cadres commerciaux, acheteurs et cadres de la mercatique
R4X92 — Cadres du management des magasins

Voies d'accès

MODALITÉS D'ACCÈS

Formation continue, Apprentissage, Contrat de professionnalisation, VAE

PRÉREQUIS À L'ENTRÉE EN FORMATION

- Niveau 4 validé
- Expérience professionnelle souhaitée dans le domaine visé

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

Un membre de l'Institut

Deux professionnels exerçant dans la fonction ou expert

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 d'échéance de l'enregistrement 03/03/2022

Liens avec d'autres certifications

NOUVELLE(S) CERTIFICATION(S)

RNCP36205

Pour plus d'informations

LIEN VERS LE DESCRIPTIF

information@ifocop.fr

www.ifocop.fr

<http://www.ifocop.fr>

Fiche officielle (France Compétences)

<https://www.francecompetences.fr/recherche/rncp/6568/>

Entrées et sorties de formation

Entrées en formation	4
Parcours menés à terme	11
Taux d'achèvement	275 %
Période	02/2022 – 12/2022

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

Demande CPF — formations engagées

Dossiers CPF engagés	77
Montant total engagé	137 932 €
Coût moyen par dossier	1 791 €
Durée moyenne	857 h
Période	02/2020 – 03/2022
France compétences	87 %
France Travail	7 %
Reste à charge titulaire	6 %

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