

Le Répertoire National des Certifications Professionnelles (RNCP)

Résumé descriptif de la certification **Code RNCP : 15818**

Intitulé

L'accès à la certification n'est plus possible

Assistant(e) administration des ventes

Nouvel intitulé : Gestionnaire de l'administration des ventes et de la relation commerciale

| AUTORITÉ RESPONSABLE DE LA CERTIFICATION | QUALITÉ DU(ES) SIGNATAIRE(S) DE LA CERTIFICATION |
|--|--|
| Institut supérieur de l'entreprise (ISE) | Président directeur général |

Niveau et/ou domaine d'activité

III (Nomenclature de 1969)

5 (Nomenclature Europe)

Convention(s) :

Code(s) NSF :

312p Gestion des échanges commerciaux

Formacode(s) :

Résumé du référentiel d'emploi ou éléments de compétence acquis

L'Assistant(e) polyvalent(e) gère les relations avec les clients et les fournisseurs, assure les commandes de biens et de prestations de services et leur suivi et contribue à l'efficacité globale de l'entreprise en participant à la communication (interne et externe) et à l'organisation de ses activités.

Comme dans de nombreux métiers les périmètres des activités varient en fonction des politiques des entreprises, on peut cependant dénombrer trois principaux blocs d'activités :

1°/ La gestion de la relation avec les clients

Dans ce cadre il entretient et développe la relation avec les clients :

- Accueil, information, orientation ou conseil des clients au téléphone ou autre.
- Traitement et suivi des réclamations.

2°/ La gestion des commandes et relations fournisseurs

Il lui appartient de trouver les « meilleurs » fournisseurs, c'est-à-dire ceux qui sauront répondre en termes de qualité, de coût et/ou de délais aux besoins de son entreprise.

Pour cela, il va :

- Assurer une veille sur les prix /produits / services.
- Etudier les expressions de besoin.
- Réaliser des comparatifs.

3°/ L'efficacité globale de l'entreprise

L'Assistant(e) polyvalent(e) est une sorte de plaque tournante, source d'informations pour les divers services qui gravitent autour de lui. Il a pour rôle de faciliter les échanges internes.

Pour ce faire, il va :

- Créer des outils de communication et des documents d'information internes.
- Rédiger et diffuser des outils de communication (livrets d'accueil, newsletter, notes d'information, ...) et des documents d'information internes (comptes-rendus, rapports d'activité, ...).

Le titulaire de la certification est capable de :

- Développer la relation avec les clients en les accueillant, les informant et les conseillant au téléphone ou en face à face.
- Rédiger les documents commerciaux conformément aux informations fournies par les services commerciaux et contenues dans les bases de données de l'entreprise.
- Administrer les ventes de la livraison au règlement en informant le client.
- Pérenniser les ventes en contribuant à la mise en place de procédures qualité dans l'entreprise et en réalisant des études et veilles.
- Sélectionner des fournisseurs pour référencement en étudiant les demandes d'achat et en comparant leurs offres.
- Passer des commandes après les avoir préparées et contrôlées.
- Contrôler les achats et les règlements à l'aide d'outils de suivi.
- Faciliter les échanges internes en diffusant l'information à l'aide de supports de communication.
- Contribuer à l'amélioration de l'image de l'entreprise en participant à la communication institutionnelle et à la communication commerciale.
- Organiser le travail (administratif, collaboratif) et les activités (déplacements, événements) en mettant en œuvre des méthodologies et des technologies appropriées.

Secteurs d'activité ou types d'emplois accessibles par le détenteur de ce diplôme, ce titre ou ce certificat

L'assistant polyvalent exerce dans tous les secteurs et dans tous les types d'activités.

Les emplois occupés peuvent être :

- Assistant(e) polyvalent(e)
- Assistant(e) de gestion

- Assistant administratif
- Assistant(e) des services commerciaux
- Assistant commercial
- Assistant(e) clientèle

Codes des fiches ROME les plus proches :

D1401 : Assistanat commercial

M1701 : Administration des ventes

M1704 : Management relation clientèle

Modalités d'accès à cette certification

Descriptif des composantes de la certification :

- Evaluation n°1 : Améliorer la gestion des opérations courantes
- Evaluation n°2 : Réaliser une étude de satisfaction client d'un suivi de dossier
- Evaluation n°3 : Rédiger un cahier des charges de consultation de fournisseur
- Evaluation n°4 : Evaluer des impacts et des performances de relations clients ou fournisseurs

Validité des composantes acquises : 5 an(s)

| CONDITIONS D'INSCRIPTION À LA CERTIFICATION | OUI | NON | COMPOSITION DES JURYS |
|--|-----|-----|--|
| Après un parcours de formation sous statut d'élève ou d'étudiant | X | | 20% de représentants de l'organisme 80% de professionnels |
| En contrat d'apprentissage | | X | |
| Après un parcours de formation continue | X | | Idem |
| En contrat de professionnalisation | X | | Idem |
| Par candidature individuelle | X | | Idem |
| Par expérience dispositif VAE prévu en 2010 | X | | Idem |

| | OUI | NON |
|-----------------------------------|-----|-----|
| Accessible en Nouvelle Calédonie | | X |
| Accessible en Polynésie Française | | X |

LIENS AVEC D'AUTRES CERTIFICATIONS

ACCORDS EUROPÉENS OU INTERNATIONAUX

Base légale

Référence du décret général :

Référence arrêté création (ou date 1er arrêté enregistrement) :

Arrêté du 10 août 2012 publié au Journal Officiel du 22 août 2012 portant enregistrement au répertoire national des certifications professionnelles. Enregistrement pour cinq ans, au niveau III, sous l'intitulé "Assistant(e) administration des ventes" avec effet au 02 janvier 2008 jusqu'au 22 août 2017.

Référence du décret et/ou arrêté VAE :

Références autres :

Pour plus d'informations

Statistiques :

Autres sources d'information :

<http://www.collegedeparis.fr/rise-academia>

Lieu(x) de certification :

Institut supérieur de l'entreprise
6 bis rue Bellini
92806 Puteaux

Lieu(x) de préparation à la certification déclarés par l'organisme certificateur :

Ecema Lyon - Ecole supérieure européenne de management par alternance
181-203 avenue Jean Jaurès
69007 Lyon

Institut supérieur de l'entreprise - Paris la Défense
6 bis, rue Bellini
92800 PUTEAUX

Institut supérieur de l'entreprise - Marne-la-Vallée
20, rue du Suffrage Universel
77185 LOGNES

Institut supérieur de l'entreprise - Evry
98, allée des Champs Elysées
91080 COURCOURONNES

Institut supérieur de l'entreprise - Saint-Quentin-en-Yvelines
23, place Wicklow
78180 MONTIGNY-LE-BRETONNEUX

Association LEONARD DE VINCI
2-12 avenue Léonard de Vinci
92400 COURBEVOIE

INSTITUT D'ETUDES SUPERIEURES DE NORMANDIE (IESN)
35 Square Raymond Aron
76130 Mont Saint Aignan

Historique de la certification :

Certification suivante : Gestionnaire de l'administration des ventes et de la relation commerciale