

Le Répertoire National des Certifications Professionnelles (RNCP)

Résumé descriptif de la certification **Code RNCP : 6568**

Intitulé

Assistant(e) commercial(e)

AUTORITÉ RESPONSABLE DE LA CERTIFICATION

QUALITÉ DU(ES) SIGNATAIRE(S) DE LA CERTIFICATION

Institut de formation commerciale permanente (IFOCOP) Directeur général

Niveau et/ou domaine d'activité

III (Nomenclature de 1969)

5 (Nomenclature Europe)

Convention(s) :

Code(s) NSF :

324p Organisation du travail de bureau, organisation -bureautique

Formacode(s) :

Résumé du référentiel d'emploi ou éléments de compétence acquis

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.

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 : prospecter, qualifier les fichiers et mettre à jour les bases de données. Adapter les outils de marketing opérationnel aux activités de l'entreprise (mailing, emailing, phoning...).

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

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.

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

Codes des fiches ROME les plus proches :

D1401 : Assistanat commercial

D1408 : Téléconseil et télévente

M1605 : Assistanat technique et administratif

M1607 : Secrétariat

Modalités d'accès à cette certification

Descriptif des composantes de la certification :

La certification "assistant(e) commercial(e)" est composée de 3 blocs de compétences décrits ci-après. Chaque bloc est évalué en vue de la délivrance d'une certification partielle du titre.

Bloc 1 : traiter, organiser et partager l'information

Bloc 2 : gérer l'administration des ventes et la relation client/fournisseur

Bloc 3 : participer à la mise en place et au suivi d'actions commerciales et de marketing

Bloc de compétence :

INTITULÉ	DESCRIPTIF ET MODALITÉS D'ÉVALUATION
<p>Bloc de compétence n°1 de la fiche n° 6568 - Traiter, organiser et partager l'information</p>	<p>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.</p> <p>Modalité d'évaluation : étude de cas portant sur l'organisation administrative et sur la réalisation de documents et de tableaux.</p> <p>Sanction : la réussite à l'épreuve de validation permet la délivrance d'une certification du bloc 1 - validité 5 ans.</p> <p>Bloc commun avec la certification Assistant(e) de Direction niveau III et la certification Assistant(e) Juridique niveau III.</p>
<p>Bloc de compétence n°2 de la fiche n° 6568 - Gérer l'administration des ventes et la relation client/fournisseur</p>	<p>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.</p> <p>Modalité d'évaluation : étude de cas portant sur le traitement d'une commande jusqu'au règlement de la facture.</p> <p>Sanction : la réussite à l'épreuve de validation permet la délivrance d'une certification du bloc 2 - validité 5 ans.</p>

INTITULÉ	DESCRIPTIF ET MODALITÉS D'ÉVALUATION
Bloc de compétence n°3 de la fiche n° 6568 - Participer à la mise en place et au suivi des actions commerciales et de marketing	<p>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.</p> <p>Modalité d'évaluation : étude de cas portant sur la stratégie marketing et l'optimisation de la démarche commerciale d'une entreprise.</p> <p>Sanction : la réussite à l'épreuve de validation permet la délivrance d'une certification du bloc 3 - validité 5 ans.</p>

Validité des composantes acquises : illimitée

CONDITIONS D'INSCRIPTION À LA CERTIFICATION	OUINON	COMPOSITION DES JURYS
Après un parcours de formation sous statut d'élève ou d'étudiant	X	
En contrat d'apprentissage	X	
Après un parcours de formation continue	X	Un membre de l'Institut Deux professionnels exerçant dans la fonction ou expert
En contrat de professionnalisation	X	Un membre de l'Institut Deux professionnels exerçant dans la fonction ou expert
Par candidature individuelle	X	
Par expérience dispositif VAE prévu en 2006	X	Un membre de l'Institut Deux professionnels exerçant dans la fonction ou expert

	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 28 janvier 2009 publié au Journal Officiel du 7 février 2009 portant enregistrement au Répertoire National des Certifications Professionnelles. Enregistrement pour trois ans, au niveau III, sous l'intitulé Assistant(e) commercial(e) avec effet au 7 février 2009, jusqu'au 7 février 2012.

Référence du décret et/ou arrêté VAE :

Références autres :

Arrêté du 23 février 2017 publié au Journal Officiel du 03 mars 2017 portant enregistrement au répertoire national des certifications professionnelles. Enregistrement pour cinq ans, au niveau III, sous l'intitulé "Assistant(e) commercial(e)" avec effet au 19 janvier 2017, jusqu'au 03 mars 2022.

Arrêté du 11 janvier 2012 publié au Journal Officiel du 19 janvier 2012 portant enregistrement au répertoire national des certifications professionnelles. Enregistrement pour cinq ans, au niveau III, sous l'intitulé "Assistant(e) commercial(e)" avec effet au 19 janvier 2012,

jusqu'au 19 janvier 2017.

Pour plus d'informations

Statistiques :

En moyenne 68 titulaires de la certification par an

Autres sources d'information :

information@ifocop.fr

www.ifocop.fr

<http://www.ifocop.fr>

Lieu(x) de certification :

Institut de formation commerciale permanente (IFOCOP) : Île-de-France - Seine-et-Marne (77) [MELUN]

Institut de formation commerciale permanente (IFOCOP) : Île-de-France - Val-d'Oise (95) [ERAGNY/OISE]

Institut de formation commerciale permanente (IFOCOP) : Bourgogne Franche-Comté - Nièvre (58) [NEVERS]

Institut de formation commerciale permanente (IFOCOP) : Île-de-France - Paris (75) [PARIS]

Institut de formation commerciale permanente (IFOCOP) : Île-de-France - Val-de-Marne (94) [RUNGIS]

Siège social IFOCOP : 3 rue du Caducée - 94516 RUNGIS CEDEX

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

IFOCOP, allée Rosa Luxembourg - Eragny/Oise - 95612 Cergy Pontoise Cedex

IFOCOP, 49/51 avenue Thiers - 77000 Melun

IFOCOP, 5 route de Sermoise - 58000 Nevers

IFOCOP, 39 rue Saint Sébastien - 75011 Paris

IFOCOP, 58A rue du Dessous des Berges - 75013 Paris

IFOCOP, 3 rue du Caducée - 94516 Rungis Cedex

En partenariat avec la CCI de l'Oise, 230 rue Charles Somasco - 60180 Nogent/Oise

Historique de la certification :