

## Le Répertoire National des Certifications Professionnelles (RNCP)

Résumé descriptif de la certification **Code RNCP : 28662**

### 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

Le/la Gestionnaire de l'administration des ventes et de la relation commerciale est un élément clé de l'équipe commerciale d'une entreprise. Sa principale mission est d'assurer la relation commerciale à distance, le traitement administratif des dossiers clients. Il/elle veille au bon déroulement du cycle de vente : depuis la première prise de contact avec le client, la réception de sa commande, jusqu'à sa livraison à l'endroit désigné.

Le/la Gestionnaire de l'administration des ventes et de la relation commerciale gère la relation clients (en France ou à l'étranger) à distance dans le respect des exigences de qualité et de service de son entreprise. Il peut être amené à prospecter, à vendre un produit ou une prestation, fournir une assistance technique.

L'activité téléphonique est intense, en particulier avec la clientèle et impose un rythme rapide de résolution de problèmes.

Le (la) titulaire est capable de :

- Gérer la relation client à distance dans ses dimensions relationnelles, service client de façon qualitative en utilisant des moyens de communication et systèmes d'informations adéquates que ce soit pour des appels entrants, sortants à visée de prospection, vente, assistance ou fidélisation
- Etablir des documents commerciaux en prenant en compte la législation de la vente à distance
- Lire des tableaux de bord avec indicateurs
- Gérer le système de facturation et le bon déroulement des processus administratifs et financiers du dossier client en adoptant une organisation rigoureuse
- Utiliser un outil CRM et de consultation des stocks
- Développer sa concentration et son sens de l'observation
- Mettre en œuvre une organisation administrative transverse au service de l'efficacité globale de l'entreprise
- Adapter les plannings en fonction contraintes
- Utiliser des tableaux, Lire des tableaux de bord et des indicateurs de suivi
- Utiliser une communication adaptée avec l'équipe

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

Le/la Gestionnaire de l'administration des ventes et de la relation commerciale exerce dans tous types d'entreprises, qu'elles soient commerciales, industrielles ou sociétés de services (incluant les centres d'appels).

Les emplois occupés peuvent être :

- Gestionnaire de la relation commerciale
- Assistant/e commercial/e
- Assistant/e gestion commerciale
- Gestionnaire de l'administration des ventes
- Administrateur/trice des ventes
- Assistant/e clientèle
- Assistant/e SAV
- Assistant/e de gestion
- Conseiller/e en ligne
- Téléconseiller/e, Téléopérateur/trice, gestionnaire d'appel, télé-conseiller/e, télévendeur/euse, téléprospecteur/trice, conseiller/e clientèle, conseiller/e téléphonique
- Gestionnaire de comptes clients

### 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 :

Parcours formation initiale ou formation continue

La certification est composée de 42 compétences validées par 5 modalités :

Rédaction 5 fiches pratiques de relation client + oral 6 Bloc 1 et 2

Epreuve orale technique et pratique en situation simulée sur PC et téléphone Bloc 1 et 2

1 étude de cas d'entreprise écrite Bloc 1 et 3

1 projet d'amélioration de procédure soutenu à l'oral Bloc 1

1 évaluation par le tuteur d'entreprise en situation réelle Bloc 3

Le titre est délivré lorsque tous les blocs sont validés

En VAE

la validation totale ou partielle s'appuie sur les 3 blocs de compétences.

Recevabilité basée sur 1 année d'expérience professionnelle en rapport avec le titre

Dossier réalisé par le candidat décrivant ses activités professionnelles et justifiant ses expériences professionnelles

Entretien-soutenance devant un Jury.

Le titre est délivré lorsque tous les blocs sont validés.

**Bloc de compétence :**

INTITULÉ	DESCRIPTIF ET MODALITÉS D'ÉVALUATION
Bloc de compétence n°1 de la fiche n° 28662 - Gérer le suivi administratif et financier d'un dossier client	<p><b>Descriptif :</b> Gérer le système de facturation et le bon déroulement des processus administratifs et financiers du dossier client en utilisant un CRM et en mettant en place une rigueur administrative</p> <p><b>Modalités d'évaluation :</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>- Pour la formation initiale et continue : 5 fiches ; soutenance orale</li><li>- Pour la VAE : Évaluées par l'étude du livret 2 et un entretien avec le jury.</li></ul> <p>- Toutes voies : Le bloc 2 est validé si 7 compétences sur 9 sont considérées comme acquises. Ce bloc de compétences est <b>certifié</b> par un certificat " Gérer le suivi administratif et financier d'un dossier client "</p>
Bloc de compétence n°2 de la fiche n° 28662 - Développer des réflexes d'organisation administrative	<p><b>Descriptif :</b> Mettre en œuvre une organisation administrative transverse au service de l'efficacité globale de l'entreprise en utilisant des plannings, tableaux de bord, indicateurs et une communication adaptée</p> <p><b>Modalités d'évaluation :</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>- Pour la formation initiale et continue : Évaluation tuteur d'entreprise</li><li>- Pour la VAE : Évaluées par l'étude du livret 2 et un entretien avec le jury.</li></ul> <p>- Toutes voies : Le bloc 3 est validé si 5 compétences sur 6 sont considérées comme acquises Ce bloc de compétences est <b>certifié</b> par un certificat " Développer des réflexes d'organisation administrative "</p>
Bloc de compétence n°3 de la fiche n° 28662 - Gérer la relation client à distance	<p><b>Descriptif :</b> Gérer la relation client à distance dans ses dimensions relationnelles, service client de façon qualitative en utilisant des moyens de communication et systèmes d'informations adéquates que ce soit pour des appels entrants, sortants à visée de prospection, vente, assistance ou fidélisation</p> <p><b>Modalités d'évaluation :</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>- Pour la formation initiale et continue : 5 fiches ; soutenance orale et pratique ; étude de cas ; projet</li><li>- Pour la VAE : Évaluées par l'étude du livret 2 et un entretien avec le jury.</li></ul> <p>- Toutes voies : Le bloc 1 est validé si 22 compétences sur 26 sont considérées comme acquises Ce bloc de compétences est <b>certifié</b> par un certificat " Gérer la relation client à distance "</p>

**Validité des composantes acquises : illimitée**

CONDITIONS D'INSCRIPTION À LA CERTIFICATION	OUI/NON		COMPOSITION DES JURYS
Après un parcours de formation sous statut d'élève ou d'étudiant	X		6 personnes : - 4 professionnels/les non intervenant dans l'établissement, dont l'un/e est président/e du jury - Le Directeur d'Ascencia - La Directrice des études d'Ascencia
En contrat d'apprentissage	X		6 personnes : - 4 professionnels/les non intervenant dans l'établissement, dont l'un/e est président/e du jury - Le Directeur d'Ascencia - La Directrice des études d'Ascencia
Après un parcours de formation continue	X		6 personnes : - 4 professionnels/les non intervenant dans l'établissement, dont l'un/e est président/e du jury - Le Directeur d'Ascencia - La Directrice des études d'Ascencia
En contrat de professionnalisation	X		6 personnes : - 4 professionnels/les non intervenant dans l'établissement, dont l'un/e est président/e du jury - Le Directeur d'Ascencia - La Directrice des études d'Ascencia
Par candidature individuelle		X	
Par expérience dispositif VAE prévu en 2010	X		6 personnes : - 4 professionnels/les non intervenant dans l'établissement, dont l'un/e est président/e du jury - Le Directeur d'Ascencia - La Directrice des études d'Ascencia

	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 :**

Arrêté du 07 juillet 2017 publié au Journal Officiel du 19 juillet 2017 portant enregistrement au répertoire national des certifications professionnelles. Enregistrement pour quatre ans, au niveau III, sous l'intitulé "Gestionnaire de l'administration des ventes et de la relation commerciale" avec effet au 19 juillet 2017, jusqu'au 19 juillet 2021.

**Pour plus d'informations****Statistiques :****Autres sources d'information :**

[www.ascencia-business-school.com](http://www.ascencia-business-school.com)

**Lieu(x) de certification :**

Institut supérieur de l'entreprise (ISE) : Île-de-France - Hauts-de-Seine ( 92) [Puteaux]

Institut supérieur de l'entreprise

1, parvis de la Défense

92044 Paris la Défense

**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

- Ascencia Paris la Défense - 1, parvis de la Défense - 92044 Paris la Défense
- Ascencia Marne-la-Vallée - 20, rue du Suffrage Universel - 77185 Lognes
- Ascencia Evry - 98, allée des Champs Elysées - 91080 Courcouronnes
- Ascencia Saint-Quentin-en-Yvelines - 23, place Wicklow - 78180 Montigny-le-Bretonneux
- Association Léonard de Vinci - 2-12 avenue Léonard de Vinci - 92400 Courbevoie
- Institut d'études supérieures de Normandie (IESN) - 12 bis, avenue Pasteur - 76000 Rouen
- ADEOS formations - 26 rue Brillat Savarin - 26958 Valence
- Ecole de commerce et de management - 4 rue Alfred de Vigny - 25000 Besançon

**Historique de la certification :**

A l'origine le titre s'intitulait Assistant(e) administration des ventes. Le développement des méthodes de vente à distance (par téléphone, en ligne) a conféré une dimension plus relationnelle au métier de Gestionnaire de l'administration des ventes et de la relation commerciale le positionnant sur l'intégralité du process "relation client" de la première prise de contact jusqu'à la facturation et la gestion des réclamations

**Certification précédente :** Assistant(e) administration des ventes