



# Assistant/e Commercial/e

## Lieu de la Formation

Afpar de Saint-Denis

RNCP 35031

## Diplôme visé :

Titre Professionnel de Niveau 5  
du Ministère Chargé de l'Emploi  
(date d'effet le 29/10/2020) composé  
des 2 Certificats de Compétences  
Professionnelles (CCP).

## Durée de la formation

7 mois / 1120 h

## En centre

840 h

## En entreprise

280 h



## Métier

Vous assistez un responsable commercial et une équipe de vente dans le suivi et le développement de l'activité commerciale. Votre mission s'étend de l'administration des ventes (traitement des commandes et des litiges, gestion et mise à jour des bases de données clients) à une contribution plus directe à l'activité commerciale en collaboration avec les commerciaux : organisation d'actions commerciales, prospection téléphonique et vente de produits renouvelables/consommables pour des clients. Vous participez à la mise en place des orientations stratégiques et de la politique commerciale de l'entreprise par l'élaboration de tableaux de bord. Vous utilisez l'anglais pour l'accueil et le suivi des clients étrangers.

## Objectifs de la formation

- Assister un responsable commercial et une équipe de vente dans le suivi et le développement de l'activité commerciale (prospects)
- Effectuer les différentes opérations de gestion administrative des ventes (devis, commandes, bons de livraison, factures, avoirs, actualisation des fichiers et dossiers clients),
- Elaborer des tableaux de bord, assurer le suivi des statistiques du service (tableaux, graphiques)
- Participer à l'organisation et au suivi des actions commerciales (actions promotionnelles, lancement de produits, participation à un salon...)
- Assurer le suivi de la relation clientèle en français et en anglais
- Négocier et argumenter en cas de litiges

## Objectifs opérationnels

A l'issue de la formation, vous serez capable de :

### CCP 002819 – Administrer les ventes et assurer le suivi de la supply chain

- Gérer l'administration des ventes
- Suivre les opérations de la supply chain
- Suivre la relation clientèle en français et en anglais
- Prévenir et gérer les impayés

### CCP 002820 - Contribuer au déploiement de la stratégie commerciale de l'entreprise

- Concevoir et publier des supports de communication commerciale
- Concevoir et actualiser les tableaux de bord commerciaux
- Organiser une action commerciale
- Assurer l'accueil d'une manifestation commerciale en français et en anglais

## Modalités de certification

Le stagiaire peut valider le Titre Professionnel (réussite totale) ou un ou plusieurs blocs de compétences (réussite partielle).

Voir la fiche métier sur [www.afpar.re](http://www.afpar.re)

## Déroulé de la formation

Intitulé	Durées indicatives	
	Semaines	Heures
<b>Période d'intégration</b>	1	35
<b>Module 1 : Administrer les ventes et assurer le suivi de la supply chain</b>	9	315
<b>Période en entreprise</b>	5	175
<b>Module 2 : Contribuer au déploiement de la stratégie commerciale de l'entreprise</b>	7	245
<b>Module complémentaire : Réaliser les activités d'assistantat en Anglais</b>	5	175
<b>Période en entreprise</b>	3	105
<b>Module de synthèse</b>	1	35
<b>Session d'examen</b>	1	35

## Modalités pédagogiques

Le temps de formation se compose de :

- 70 à 80% de pratique professionnelle (mise en situation sur un plateau technique, études de cas, travaux pratiques,...)
- 20 à 30% de théorie/technologie professionnelle
- Période(s) d'application en entreprise.

## Modalités d'évaluation

- Evaluation des acquis en cours de formation,
- Evaluation des périodes d'application en entreprise,
- Evaluation de la satisfaction.

## Le public éligible

- Demandeur/se d'emploi à partir de 18 ans,
- Si vous avez une reconnaissance de la qualité de travailleur handicapé, veuillez contacter le Point Contact.

**L'entrée en formation sera possible sous réserve :**

- D'un avis médical favorable à l'exercice du métier.
- De répondre aux exigences des prérequis et d'aptitudes pour entrer en formation.

## Les prérequis

- Niveau Terminale et avoir exercé une activité professionnelle en entreprise ou dans une structure associative d'une durée approximative de 2 ans (variable en fonction de la qualité de l'expérience), incluant des acquis professionnels dans le domaine du secrétariat.
- Bonnes connaissances des outils bureautiques courants (traitement de texte, tableur).
- Prérequis en anglais (L'assistant/e commercial/e utilise l'anglais dans un contexte professionnel. Il/elle doit être capable de comprendre une information simple et exprimer des demandes simples dans un contexte connu, à l'écrit et à l'oral).

## Les aptitudes requises

- Capacités d'analyse et d'organisation,
- Qualités relationnelles (travail en équipe, négociation, vente...),
- Facilité d'expression écrite et orale (bonne maîtrise de la langue française).

## Modalités d'accès

1. Inscription :

- a. Sur le site Internet de l'AFPAR : [www.afpar.re](http://www.afpar.re)
  - b. Dans un des Points Contacts de l'AFPAR,
  - c. Auprès de France Travail ou de la Mission Locale.
2. Participation à la réunion d'information collective,
3. Passation de tests psychotechniques pour l'identification des aptitudes et connaissances,
4. Entretien avec un/e psychologue du travail,
5. Décision par une commission de recrutement.

## Délai d'accès

- La phase de recrutement débute en moyenne 3 mois avant la date de démarrage de l'action. Les candidats sont convoqués par ordre de la date d'inscription et en fonction de la liste d'attente.

## Parcours de formation proposé

- Formation en présentiel : 35h par semaine

## Débouchés

- Accès à l'emploi d'Assistant/e Commercial/e (ROME D1401)

## Suite de parcours

- Formation complémentaire

## Financement

- Cette formation et cet accompagnement sont cofinancés par l'Union Européenne et la Région Réunion. L'Europe s'engage à la Réunion avec le Fonds Social Européen plus (FSE+).

## Indicateurs

(Moyenne sur les années 2020/2022)

<b>Nombre de stagiaires formés</b>
<b>26</b>
<b>Taux de réussite à la session d'examen</b>
<b>100%</b>
<b>Taux d'insertion dans l'emploi à 6 mois après la sortie de formation</b>
<b>58%</b>
<b>Taux d'insertion dans l'emploi à 6 mois dans le métier visé</b>
<b>42%</b>
<b>Taux de satisfaction des stagiaires</b>
<b>100%</b>

**0 810 800 810**

prix d'un appel local

## Points contacts AFPAR

**Nord 0262 94 72 73 • Est 0262 46 80 43**  
**Ouest 0262 45 38 00 • Sud 0262 96 16 80**  
**[www.afpar.re](http://www.afpar.re)**

 Cofinancé par  
l'Union européenne

Cette formation et cet accompagnement sont cofinancés par l'Union européenne et la Région Réunion. L'Europe s'engage à la Réunion avec le Fonds social européen plus (FSE+).

