


GUIDE DU TITRE ASSISTANT.E COMMERCIAL.E


TITRE PROFESSIONNEL DE NIVEAU V



 04 37 28 09 10

 jpbonardel@platinumformation.com

 www.platinumformation.com

 24 rue Domer, 69007 Lyon

1 . TABLE DES MATIÈRES

1 . TABLE DES MATIÈRES	2
2 . RÉFÉRENTIEL	3
LE MÉTIER.....	3
LES SECTEURS D'ACTIVITÉ ET TYPES D'EMPLOIS ACCESSIBLES PAR LE DÉTENTEUR DU TITRE...	4
LES COMPÉTENCES PROFESSIONNELLES À VALIDER	4
ÉQUIVALENCES AVEC D'AUTRES CERTIFICATIONS	4
LE RÉFÉRENTIEL.....	5
3 . LES ÉTAPES DE VALIDATION DU TP	6
CANDIDAT EN ALTERNANCE	7
CANDIDAT EN STAGE DE FIN DE FORMATION	7
4 . LES ÉPREUVES DU TITRE	8
LE DOSSIER PROFESSIONNEL (DP)	8
LES EPREUVES DU TITRE	8
<i>Epreuve de synthèse (6h45).....</i>	<i>8</i>
<i>Entretien Technique - 10 mn</i>	<i>8</i>
<i>Entretien final - 20 mn</i>	<i>8</i>

2 . RÉFÉRENTIEL

Vous suivez un parcours en alternance ou en continu dans le cadre d'un Titre Professionnel. Un titre professionnel est une certification professionnelle délivrée, au nom de l'État, par le Ministère chargé de l'Emploi.

Ils s'adressent à toute personne sortie du système scolaire, déjà engagée dans la vie active, qu'elle soit titulaire d'un contrat de travail ou à la recherche d'un emploi.

Le titre professionnel atteste que son titulaire maîtrise les compétences, aptitudes et connaissances permettant l'exercice d'activités professionnelles qualifiées.

Les titres professionnels sont enregistrés dans le répertoire national des certifications professionnelles (RNCP) géré par la Commission nationale de la certification professionnelle (CNCP).

LE MÉTIER

L'assistant(e) commercial(e) assiste un responsable commercial et une équipe de vente dans le suivi et le développement de l'activité commerciale.

Sa mission va 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 existants. Il/Elle participe à la mise en place des orientations stratégiques et de la politique commerciale de l'entreprise par l'élaboration de tableaux de bord et par une veille sur l'évolution du marché.

L'assistant(e) commercial(e) est directement rattaché(e) au responsable commercial ou au directeur des ventes. Il/ Elle fait partie intégrante de l'équipe de vente, où il/elle occupe une place d'interface pour le suivi des dossiers. Il/ Elle renseigne les clients, oriente leurs demandes et facilite la relation avec les commerciaux de terrain, dans un souci de fidélisation de clientèle. Il/elle est l'interlocuteur permanent des clients dans l'entreprise.

Il/elle est en relation fréquente et suivie avec de nombreux interlocuteurs internes et externes. Pour garantir le bon déroulement du traitement des commandes et la satisfaction de la clientèle, il/elle est en contact permanent avec les acteurs intervenant dans le processus (magasinier, transporteur, service comptable).

La pratique de l'anglais est requise pour le suivi de la relation avec les clients étrangers ou lors d'accueil de visiteurs. Les échanges se font par courriel, télécopie et téléphone.

Si il/elle exerce généralement ses activités de façon sédentaire, l'assistant.e commercial.e peut être amené.e à se déplacer sur le terrain, particulièrement lors de manifestations commerciales.

LES SECTEURS D'ACTIVITÉ ET TYPES D'EMPLOIS ACCESSIBLES PAR LE DÉTENTEUR DU TITRE I

Cet emploi s'exerce majoritairement dans des entreprises commerciales de toutes tailles (TPE, PME, ETI, grand groupe), mais également dans des associations, des collectivités ou des coopératives et dans tous les secteurs d'activités.

Les types d'emplois accessibles par le détenteur du titre sont les suivants :

- Assistant commercial
- Assistant administratif et commercial
- Assistant ADV
- Assistant commercial Supply Chain
- Assistant ADV & marketing

*

LES COMPÉTENCES PROFESSIONNELLES À VALIDER

Chacune de ces 8 capacités professionnelles sont rattachées à 2 blocs de compétences distincts :

- **Bloc de Compétence 1 : 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 anglais, prévenir et gérer les impayés).

- **Bloc de compétence 2 : 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 et assurer l'accueil d'une manifestation commerciale en français et en anglais)

ÉQUIVALENCES AVEC D'AUTRES CERTIFICATIONS

Néant.

<p><u>Alternant</u> Nom : Prénom :</p>	<p><u>Entreprise</u> Nom de l'entreprise Nom du tuteur :</p>
---	---

Tableau d'aide pour l'évaluation	--	-	+	++	NE
C1 - Administer les ventes et assurer le suivi de la supply chain					
<ul style="list-style-type: none"> - 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 					
C2 - Contribuer au déploiement de la stratégie commerciale					
<ul style="list-style-type: none"> - 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 					

Remarques et conseils du Tuteur entreprise pour organiser la suite de la mission :

Tuteur Entreprise

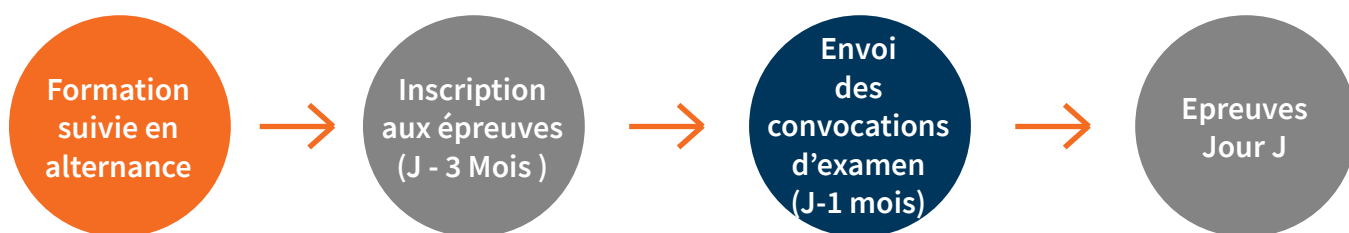
Tuteur Pédagogique

Apprenant

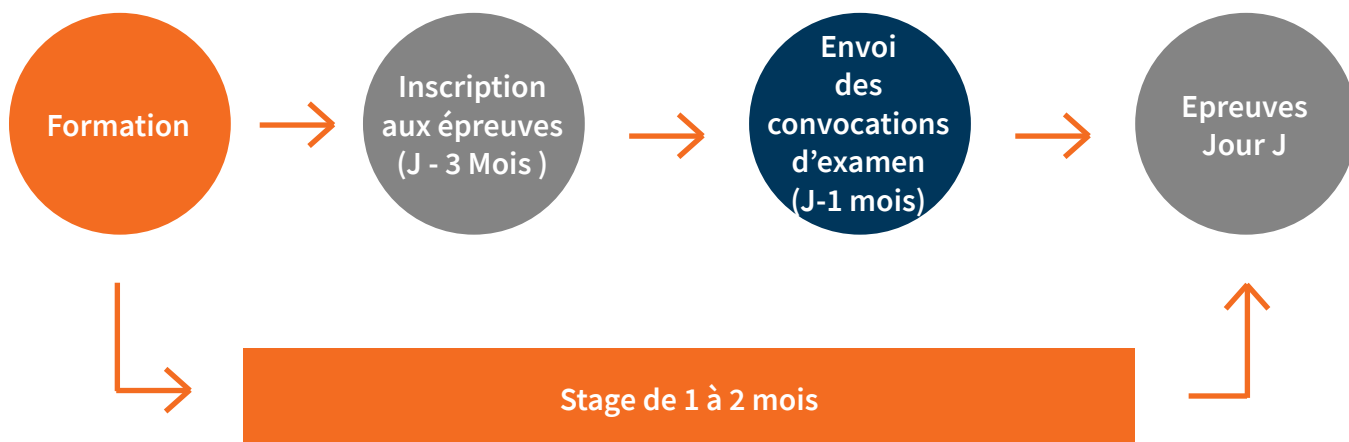
Date

3 . LES ÉTAPES DE VALIDATION DU TP

CANDIDAT EN ALTERNANCE



CANDIDAT EN STAGE DE FIN DE FORMATION



Notre école vous propose deux sessions d'examens par an : en aout et en janvier. Par défaut, vous êtes inscrit à la session d'examen qui suit la fin de votre parcours.

Exemple : vous terminez votre formation (ou votre stage pratique) en janvier, vous pouvez vous présenter aux épreuves d'avril.

N.B. : A votre demande, nous pouvons reporter votre inscription sur une session de validation ultérieure si vous estimez que cela vous permet d'optimiser votre temps de préparation aux épreuves et vous garantit de meilleures chances de réussite. Vous ne pouvez reporter qu'une seule fois

4 . LES ÉPREUVES DU TITRE

LE DOSSIER PROFESSIONNEL (DP)

En amont de la session d'examen, le candidat doit remplir un dossier professionnel

Le candidat engagé dans un parcours de formation reçoit son DP à renseigner par Platinum. Le candidat VAE reçoit son DP de l'UT de la DIRECCTE avec la notification de recevabilité de sa candidature à la VAE. Il peut bénéficier d'un accompagnement notamment pour la préparation de son DP.

Tous les candidats portent dans le DP des exemples de leur pratique professionnelle acquise pendant la formation ou au cours de leur expérience professionnelle.

LES EPREUVES DU TITRE

Epreuve de synthèse :

La mise en situation professionnel ou présentation différée d'un projet- 06h45

Mise en situation écrite:

1ère partie - 3 heures : Le candidat réalise des travaux relevant de l'assistanat commercial, en français et en anglais, dans le contexte d'une entreprise fictive.

2ème partie - 3 heures : Le candidat réalise des travaux relevant de l'assitanat commercial en français, dans le même contexte d'entreprise fictive que la première partie.

Mise en situation orale :

Les mise en situation orales ont lieu après la mise en situation écrite.

- Compétence « Accueillir et renseigner les visiteurs en anglais lors de manifestations commerciales » :
Le candidat accueille un visiteur anglophone dans le contexte reconstitué d'une manifestation commerciale et lui donne des renseignements en anglais (5 minutes). Le candidat dispose de 10 minutes de préparation. Le jury sélectionne un scénario parmi plusieurs scénarios.
- Compétence « Conseiller et vendre par téléphone » :
Le candidat traite un appel en français (10 minutes). Le candidat dispose de 20 minutes de préparation. Le jury sélectionne un scénario parmi plusieurs scénarios

Entretien technique - 10 minutes

L'entretien technique porte sur la compétence « Réaliser une opération de prospection téléphonique ». Le jury questionne le candidat sur sa pratique et sa connaissance de la prospection téléphonique.

Entretien final - 20 minutes

L'entretien final avec le jury est obligatoire. Il permet au jury de s'assurer que le candidat possède :

- la compréhension et la vision globale du métier quel qu'en soit le contexte d'exercice.
- la connaissance et l'appropriation de la culture professionnelle et des représentations du métier.

Lors de l'entretien final, le jury dispose de l'ensemble du dossier du candidat, dont son Dossier de Synthèse de Pratique professionnelle (DSPP).



Accès

EN TRAMWAY

Ligne T2, arrêt Jean Macé, rejoindre à pied rue Domer 4 min (160m)

EN MÉTRO

Ligne B, arrêt Jean Macé, rejoindre à pied rue Domer 4 min (160m)

EN VÉLO'V

15 Place Jean Macé, 69007 Lyon 7E-Arrondissement

Contact

 04 37 28 09 10

 jpbonardel@platinumformation.com

 www.platinumformation.com

 24 rue Domer, 69007 Lyon