

# PROGRAMME DE FORMATION

## Assistant d'administration commerciale (ASCOM)

<b>Certification visée :</b>	Assistant d'Administration commerciale TPE/PME
<b>Niveau de qualification :</b>	4
<b>Code :</b>	RNCP38 625
<b>Certificateur :</b>	Union professionnelle des professeurs, des cadres et des techniciens de secrétariat et de la comptabilité (UPPCTSC)
<b>Date de validité :</b>	09/02/2028
<b>Modalités :</b>	Formation hybride : présentiel et distanciel (e-learning) <i>Disponible en voie initiale ou en alternance</i>

### Public concerné :

Candidats ayant 17 ans révolu à la date d'entrée en formation.

Toute personne souhaitant acquérir des compétences dans les domaines du commerce, de la communication et de la gestion administrative d'une petite structure.

### Prérequis :

- Maîtriser les savoirs de base en lecture, écriture et calcul.
- Avoir un bon niveau de compréhension orale en français

### Objectif général :

Le principal objectif d'un assistant administratif et commercial consiste à traiter l'ensemble des tâches quotidiennes associées aux processus de vente afin de soutenir les commerciaux dans leurs missions.

Parmi les responsabilités qui lui incombent, on peut notamment citer : réaliser la tenue des dossiers clients et fournisseurs, réaliser le suivi des commandes, mettre à jour des bases de données, rédiger des devis, réaliser l'envoi et le suivi des factures, rédiger des documents (rapports, emails, courriers administratifs, etc.), contacter et prospecter de nouveaux clients, établir la liaison entre les différents acteurs internes et externes de l'entreprise, gérer les aspects administratifs de l'entreprise, mettre à jour les portefeuilles clients et des tableaux de vente, résoudre les problèmes liés aux clients et aux fournisseurs (garantie, livraison, règlement, etc.), gérer les plannings des équipes commerciales.

### Blocs de compétences visés :

- BC01 - Assister l'équipe commerciale à la réalisation de la chaîne commerciale de la TPE/PME
- BC02 - Assister les services périphériques à la fonction commerciale de la TPE/PME dans leur quotidien
- BC03 - Contribuer à la fidélisation des clients et au développement du chiffre d'affaires des TPE/PME

### Date & Durée de l'action :

Le parcours multimodal de formation s'effectue dans le cadre d'une alternance avec la structure d'accueil sur 12 mois maximum et comprend 1568 heures au total. La répartition est de 1166 heures en entreprise, 402 heures d'enseignement 60% en présentiel et 40% en e-learning

### Lieu de l'action :

*La formation sera proposée dans les lieux de formation suivants : Nice, Bastia, Ajaccio, Corte  
La formation sera proposée au format hybride alternant des séquences d'animation en présentiel et en distanciel synchrone et/ou asynchrone.*

### Modalités d'accès :

- **Délai d'accès :** Toute demande d'inscription sera étudiée jusqu'au 7 septembre 2026. (\*)
- **Accessibilité :** Formation accessible aux personnes situation de handicap après validation des pré-requis nécessaires et de validation de l'entretien préalable au recrutement final (locaux, adaptation des moyens pédagogiques)

*(\*) Pour les personnes en situation de handicap, ce délai est susceptible d'être allongé du fait de la mobilisation d'interlocuteurs dédiés pour nous aider et faciliter la mise en œuvre de votre projet de formation.*

### Adaptation au public

- Tests de positionnement réalisés en amont de la formation
- Parcours de formation individualisé (parcours allégé ou renforcement si nécessaire)
- Des heures dédiées à l'atteinte des objectifs individualisés par apprenant.
- Des actions de remédiation avec le responsable pédagogique ou à défaut le formateur référent seront proposées en cas de décrochage.

### Moyens pédagogiques et techniques

- Supports documentaires
- Supports audios et vidéos
- Plateforme numérique d'apprentissage Moodle
- Mise en pratique sur logiciels bureautique, PGI (module CRM et gestion commerciale), logiciel de gestion de contenu web, outils PAO

### Méthodes pédagogiques

- Cours magistraux
- Jeux de rôles
- Mises en situations
- Exercices interactifs

### Encadrement pédagogique

Azur FCE assure un suivi de la formation pour s'assurer de l'acquisition des compétences au fil de l'eau en vue de la certification.

Deux temps d'évaluations sont prévus tout au long de la formation en plus des évaluations formatives réalisées au sein des modules de formation dispensés. Enfin, un suivi en structure d'accueil permet de s'assurer de l'acquisition des compétences en situation professionnelle.

## Contenu

Le parcours de formation conduisant à la certification comprend 4 modules pédagogiques répartis comme suit :

### **Module 1 : Transformation digitale des organisations (76 h)**

- 1.1 Les outils numériques au sein des organisations
- 1.2 Les organisations et leur environnement

### **Module 2 : Communication et développement commercial (98 h)**

- 2.1 Communication digitale
- 2.2 Développement commercial

### **Module 3 : Accueil du public et travail administratif (84 h)**

- 3.1 Techniques d'accueil du public
- 3.2 L'usage de l'IA
- 3.3 Outils collaboratifs
- 3.4 Excel et tableaux de bord

### **Module 4 : La chaîne commerciale (72 h)**

- 4.1 Suivi commercial et logistique
- 4.2 Digitalisation de la chaîne commerciale : le progiciel EBP

### **Module complémentaire (40 h)**

- Sensibilisation à l'égalité F/H et à la lutte contre les discriminations
- Sensibilisation aux enjeux autour du numérique (RGPD, IA)
- Sensibilisation à la Responsabilité Sociétale des Entreprises (RSE)
- Préparation à l'insertion professionnelle

## Qualification des formateurs

L'équipe pédagogique mobilisée sur cette formation est composée de formateurs disposant d'une **expertise pluridisciplinaire** dans les domaines de la communication, de la gestion et du développement commercial.

Ils possèdent notamment des **compétences en communication digitale** (Community Management), en **création et administration de sites internet via WordPress**, en **gestion administrative** et en **techniques commerciales** adaptées aux TPE et PME.

Plusieurs d'entre eux interviennent également à **des niveaux Master 2 au sein d'écoles de commerce**, garantissant un haut niveau de professionnalisme et une approche pédagogique en phase avec les exigences actuelles du marché du travail.

Cette diversité de profils et d'expériences assure une transmission des savoirs ancrée dans la pratique professionnelle et adaptée aux besoins des apprenants.

## Évaluation et suivi pédagogique

### ➤ **Évaluations pédagogiques**

- Bilan de positionnement initial
- Évaluation formative dans chaque module de formation par mise en situation.
- Évaluation par le tuteur / maître d'apprentissage pour les acquis en situation professionnelle.

La période d'examen aura lieu au mois de juin 2027.

Le référentiel d'évaluation de la certification comprend 3 épreuves sur poste informatique :

- Épreuve 1 : Assister l'équipe commerciale à la réalisation de la chaîne commerciale de la TPE/PME - Durée 3h
- Épreuve 2 : Assister les services périphériques à la fonction commerciale de la TPE/PME dans leur quotidien - Durée 3h
- Épreuve 3 : Contribuer à la fidélisation des clients et au développement du chiffre d'affaires des TPE/PME - Durée 3h

### ➤ **Suivi pédagogique**

Suivi des progressions pédagogiques et objectifs en continu.  
Individualisation des parcours en fonction des progressions.

### ➤ **Évaluation de la satisfaction**

Suivi continu et mesure finale de la satisfaction par questionnaire.  
Mise en place d'indicateurs de suivi (taux de satisfaction global et spécifique, NPS)

## **Sanction pédagogique**

Attestation de formation délivrée par AZUR FCE (sous réserve d'assiduité)

## **Validation de la certification**

Parchemin de la certification professionnelle délivré par l'UPPCTSC (sous réserve de réussite aux examens).

En cas de validation partielle d'un ou deux blocs obtenus sur les trois, les candidats ont 5 ans à partir du premier bloc de compétences obtenu pour valider le ou les bloc(s) manquant(s).

La session de certification finale est prévue en Juin N et, en cas de rattrapage, il pourra participer à la session de rattrapage de Juin N+1.

## **Passerelles**

Pour connaître les équivalences possibles avec d'autres certifications professionnelles :

<https://www.francecompetences.fr/recherche/rncp/38625/>

## **Passage autonome de blocs de compétences**

Les blocs de compétences sont indépendants les uns des autres et capitalisables. Un candidat acquiert un bloc de compétences si et seulement si l'ensemble des compétences d'un bloc est validé.

Pour valider la certification dans son ensemble, le candidat doit valider les blocs de compétences 1 à 3.

Le candidat devra également effectuer une période en entreprise (stage ou alternance), de 105 heures minimum justifiée par un livret d'activités attestant des heures réalisées et des missions confiées.

### Débouchés

La certification ASCOM (Assistant d'Administration commerciale TPE/PME) de niveau 4 vous permet d'accéder à des emplois de secrétaire, d'assistant commercial et de gestionnaire administratif. Elle vous permet d'exercer dans les PME, TPE et associations, tous secteurs d'activités confondus.

Au quotidien, l'assistant d'administration et de communication commerciale assure les tâches courantes de secrétariat, la rédaction de documents administratifs et commerciaux, l'organisation de manifestations...

Il maîtrise les outils de l'informatique et de la bureautique dans le cadre de la gestion commerciale de TPE et PME.

Un métier polyvalent avec des missions variées

En fonction de vos qualités personnelles et votre expérience professionnelle, vos missions pourront grandement varier d'un poste à l'autre. Vos tâches quotidiennes seront les suivantes :

- Traitement des documents administratifs et commercial
- Production de documents de communication (graphiques, e-mailing, ...)
- Gestion administrative du personnel (rédaction de notes, diffusion d'informations, ...)
- Suivi des actions de communication à l'aide de tableaux de bord

### Poursuite de parcours

- BTS Communication
- BTS Support à l'action managériale

### Tarifs

Le montant des frais pédagogiques est de 7872 euros HT en alternance et de 3999 euros HT en voie initiale Exonération de TVA, art.261-4-4°a du CGI pour l'activité de formation professionnelle

### Financement de la formation

#### Contrat d'Apprentissage :

Prise en charge par l'OPCO pour les employeurs du secteur privé et prise en charge par le CNFPT et l'employeur pour les employeurs du secteur public

#### Contrat de Professionnalisation : prise en charge par l'OPCO

Salariés : Plusieurs possibilités de prise en charge – nous contacter

Demandeurs d'emploi : possibilité de prise en charge France Travail

