

PROGRAMME DE FORMATION

Assistant d'administration commerciale (ASCOM)

Certification visée :	Assistant d'Administration commerciale TPE/PME
Niveau de qualification :	4
Code :	RNCP38 625
Certificateur :	Union professionnelle des professeurs, des cadres et des techniciens de secrétariat et de la comptabilité (UPPCTSC)
Date de validité :	09/02/2028
Modalités :	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.

Compétences visées :

- Rassembler les informations relatives au client et aux produits ainsi que les données négociées par le commercial (prix, conditions de paiement, etc.) dans le logiciel de gestion commerciale pour établir le devis.
- Générer les documents commerciaux (bon de commande, bon de livraison, facture) selon l'étape de réalisation de la vente en saisissant les données client dans le logiciel de gestion commerciale pour les transmettre au client.
- Vérifier la disponibilité des produits à l'aide de l'outil de gestion des stocks de l'entreprise et de ses consignes d'approvisionnement pour déterminer les délais de livraison et les éventuels besoins en approvisionnement.

- Contrôler la conformité de la vente en comparant les documents commerciaux créés avec le système d'information (SI) de la TPE/PME pour traiter les éventuelles anomalies.
- Délivrer une information commerciale ou technique de niveau 1 aux clients, en exploitant les données à disposition dans les logiciels de GRC, de gestion commerciale et de gestion d'agenda pour répondre aux sollicitations et réclamations des clients.
- Assurer l'interface entre les acteurs internes (comme le gestionnaire de stock, le livreur, le service comptabilité, etc.) et externes en consignand dans le logiciel de GRC les échanges et événements relatifs à la vente pour en fluidifier le déroulement.
- Accueillir les contacts entrants (physique, téléphone, mail, etc.) en adaptant la réponse à l'interlocuteur et au contexte pour filtrer et orienter les demandes auprès des personnes ou services compétents.
- Élaborer des documents de communication destinés aux interlocuteurs internes et externes en choisissant le mode de communication et le support informatique adaptés (courrier, note de service, formulaire, etc.), avec l'assistance de l'intelligence artificielle (IA), pour les transmettre au(x) destinataire(s) afin de communiquer avec efficacité.
- Procéder à des relances (client, prospect, etc.) en préparant les messages et supports types adaptés aux différentes situations pour traiter notamment les cas d'absence de réponse, d'impayés ou de pièces manquantes.
- Organiser des réunions, rendez-vous et événements en tenant compte des opportunités liées aux nouvelles formes d'organisation du travail et aux disponibilités des participants et partenaires à l'aide des outils de communication collaboratifs pour optimiser l'efficacité opérationnelle.
- Classer, en triant, rangeant et supprimant les documents administratifs dans le respect des règles d'archivages et du RGPD pour permettre un accès rapide et aisé aux données afin de sécuriser l'information dans une démarche RSE.
- Produire des synthèses chiffrées et graphiques sur l'activité de l'entreprise à partir de la collecte de données dans le SI interne et à l'aide d'un outil numérique de type tableur ou grapheur pour alimenter les tableaux de bord de pilotage de la TPE/PME.
- Sélectionner les fournisseurs d'un produit ou d'un service en construisant un tableau d'aide à la décision à partir des critères économiques, sociaux-environnementaux et de qualité de la TPE/PME pour réaliser les achats dont il a la charge.
- Qualifier les fichiers clients et prospects au sein des logiciels de GRC ou de gestion commerciale en collectant les informations disponibles en interne et en externe, dans le respect de la législation, pour préparer la segmentation du public selon la demande du commercial afin d'optimiser le ciblage des actions de prospection.
- Recueillir les besoins des prospects dans une démarche de prospection active respectueuse du RGPD, en utilisant les techniques (questions ouvertes, reformulation...) de communication et les scripts de l'entreprise pour permettre au commercial d'élaborer une proposition adaptée.
- Effectuer une veille commerciale et concurrentielle répondant aux critères fixés par l'entreprise, en mettant en place des collectes d'informations, automatisées ou non, pour apporter une connaissance actualisée de l'écosystème de la TPE/PME au décideur et au commercial.
- Réaliser des campagnes d'e-mails personnalisés en utilisant les logiciels de GRC, d'e-mailing et/ou de traitement de texte pour promouvoir un événement, un produit ou un service auprès des prospects ciblés, dans le respect du RGPD et des recommandations de la CNIL.
- Animer le site internet de l'entreprise en publiant informations et conseils, événements, documents à télécharger, abonnement à une newsletter pour assurer une présence continue de l'entreprise sur le web.

- Interagir sur les contenus et avec les membres des réseaux sociaux sur lesquels l'entreprise est présente, en identifiant les conversations pertinentes dans lesquelles partager articles, commentaires, mentions, pour augmenter les opportunités de contact.

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.

Modalités pédagogiques :

La formation est dispensée de façon multimodale mixant des enseignements asynchrones sur plateforme digitale d'apprentissage et des enseignements synchrones en salle de cours ou en classe virtuelle.

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)

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.

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

Passerelles / Poursuite de parcours :

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

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

Après l'obtention de l'ASCOM, les titulaires peuvent poursuivre vers :

- Le BTS Communication
- Le BTS Support à l'action managériale

Tarifs

Le montant des frais pédagogiques est de 7872 euros HT 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