TP - Assistant d'administration commerciale (TPE/PME)

GRETA Midi-Pyrénées nord

Certifiante

Formation continueformation entièrement présentielleRNCP38625FORCOM0009GFT

Ville	Rodez
Lieu de formation	Agence de Rodez
Niveau d'entrée	N3 (CAP, BEP, CFPA du premier degré)
Niveau de sortie	N4 (BP, BT, baccalauréat professionnel ou technologique)
Durée et rythme	880h - 35h/semaine
Public visé	Public dans le cadre du contrat de professionnalisation, Demandeur d'emploi
Modalité d'entrée et sortie	Entrée et sortie permanente
Financement	OPCO

Formation polyvalente permettant de maîtriser l'administration commerciale, la relation client et les outils numériques indispensables au fonctionnement et au développement des TPE/PME.

Objectifs

• Assurer le suivi administratif des ventes et des achats.
• Gérer les dossiers clients et fournisseurs.
• Produire les documents commerciaux et administratifs.
• Utiliser les outils bureautiques et collaboratifs professionnels.
• Organiser l'activité administrative d'une TPE/PME.
• Assurer le traitement et le suivi des commandes.
• Participer à la relation client et à la fidélisation.
• Contribuer aux actions de prospection commerciale.
• Mettre à jour les bases de données commerciales.
• Communiquer efficacement avec les interlocuteurs internes et externes.
• Participer au suivi des indicateurs d'activité.
• Appliquer les procédures administratives et commerciales de l'entreprise.

Contenu

Certification préparée

Assistant d'administration commerciale (TPE/PME) – RNCP38625

Résultats attendus complémentaires

Obtenir une certification reconnue et exercer des fonctions d'assistanat commercial en TPE/PME.

Attestation de compétences (Voir type de validation), Obtention du certificat, Passage et obtention de la certification, Obtentions des habilitations, Obtention totale ou partielle de la certification, Passage devant un jury de la certification, Attestation des acquis (Voir type de validation), Obtention totale du bloc de compétences

Pré-requis

- Avoir satisfait aux tests de positionnement
- Avoir un niveau 3 ou une expérience professionnelle

Programme

Blocs de compétence	Modules	RNCP
Assister l’équipe commerciale à la réalisation de la chaîne commerciale de la TPE/PME		RNCP38625BC01
Assister les services périphériques à la fonction commerciale de la TPE/PME dans leur quotidien		RNCP38625BC02
Contribuer à la fidélisation des clients et au développement du chiffre d’affaires des TPE/PME		RNCP38625BC03

Contenu de la formation

Description

Cette formation prépare aux missions administratives et commerciales indispensables au bon fonctionnement d’une TPE/PME et au soutien des équipes commerciales.
Enseignements principaux
• Administration des ventes
• Gestion des commandes clients et fournisseurs
• Élaboration de devis et facturation
• Suivi administratif des dossiers commerciaux
• Gestion de la relation client
• Prospection commerciale
• Techniques de communication professionnelle
• Gestion des réclamations et litiges
• Organisation administrative d’une PME
• Outils bureautiques professionnels (Word, Excel, PowerPoint)
• Gestion et mise à jour des bases de données
• Tableaux de bord commerciaux
• Communication numérique et outils collaboratifs
• Gestion documentaire
• Accueil physique et téléphonique
• Organisation du travail et gestion des priorités
• Préparation à la certification RNCP38625
La formation alterne apports théoriques, études de cas, mises en situation professionnelles et travaux pratiques afin de développer les compétences attendues en entreprise.

Période de stage en entreprise

• Durée du stage : 6 à 8 semaines
• Planification : Continue ou discontinue selon l'organisation
• Modalité d'évaluation :
◦ Rapport de stage
◦ Présentation orale et soutenance devant jury

Stage en milieu professionnel

Oui

Compétences visées

RNCP38625BC01 - Assister l'équipe commerciale à la réalisation de la chaîne commerciale de la TPE/PME

- 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 consignant dans le logiciel de GRC les échanges et événements relatifs à la vente pour en fluidifier le déroulement

RNCP38625BC02 - Assister les services périphériques à la fonction commerciale de la TPE/PME dans leur quotidien

- 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 efficience
- 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

RNCP38625BC03 - Contribuer à la fidélisation des clients et au développement du chiffre

d’affaires des TPE/PME

- 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, etc. 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

Modalités : organisation, pédagogie, intervenants et évaluations

Durée

- En centre: 600 heures
- Total enseignement: 600 heures
- En entreprise: 280 heures
- Total: 880 heures

Rythme

- Temps partiel
- En continu

Intensité

35 heures/semaine

Modalités pédagogiques

- Apprentissage collaboratif et échanges entre pairs
- Suivi individualisé et accompagnement pédagogique

Moyens pédagogiques

- Étude de cas
- Document pédagogique

Accessibilité pédagogique aux personnes en situation de handicap

Bâtiment conforme à la règlementation

Intervenants

Intervenant spécialiste du domaine, professionnel, Intervenant spécialiste du domaine, enseignant de spécialité, bénéficiant d’un plan de développement de compétences

Modalité d’évaluation

- Examen final - Epreuve ponctuelle

Tarifs, financements et frais

Prix (net de taxe) : 8432 €

Modalités de financement : Contrat de Professionnalisation - Financement OPCO - Prix maximum affiché

Financeur

Financeur	Public visé	Nombre de place
OPCO	Public dans le cadre du contrat de professionnalisation, Demandeur d'emploi	12

Frais à la charge de l'apprenant

Frais administratif

50 €

Frais d'équipement

Frais d'inscription à la certification

Frais de passage de certification

Les frais d'examen ou de certification ne sont pas inclus dans le prix de vente.

Modalités d'inscription et d'admission

Modalités d'admission

Admission après test, Admission après entretien

Après : poursuites d'études, passerelles et métiers

Poursuite d'études

Intitulé	Niveau de sortie	RNCP / RS
Droit, économie, gestion ; Mention Métiers des administrations et collectivités territoriales	Niveau 6	RNCP22638
Gestion administrative et commerciale des organisations : Management commercial et marketing omnicanal	Niveau 6	RNCP35388
Assistant import-export	Niveau 5	RNCP35747
Assistant commercial	Niveau 5	RNCP36205
Assistant juridique	Niveau 5	RNCP36412
Diplôme Affaires internationales	Niveau 6	RNCP36422
Bureautique et multimédia (fiche nationale)	Niveau 5	RNCP36837
BTS - Management commercial opérationnel	Niveau 5	RNCP38362
Assistant juridique	Niveau 5	RNCP40249
Métiers du commerce international (fiche nationale)	Niveau 6	RNCP40445
Diplôme de Gestion et Management des entreprises	Niveau 6	RNCP40712
Assistant juridique (fiche nationale)	Niveau 5	RNCP40714
Diplôme d'études supérieures en management	Niveau 6	RNCP40727

Intitulé	Niveau de sortie	RNCP / RS
Diplôme d'études supérieures en management international des entreprises (DESMIE)	Niveau 6	RNCP40811
Assistant juridique	Niveau 5	RNCP41495
Gestion administrative et commerciale des organisations : Management commercial et marketing omnicanal	Niveau 6	RNCP41598

Liste des métiers associés

Intitulé	Code ROME
Assistant commercial / Assistante commerciale	D1401
Secrétaire technique	M1605
Assistant administratif / Assistante administrative	M1607

Équivalence - Correspondance totale ou partielle

RNCP du bloc concerné	Intitulé du bloc concerné	Certification concernée par l'équivalence	Bloc en correspondance
RNCP38625BC03	Contribuer à la fidélisation des clients et au développement du chiffre d'affaires des TPE/PME	RNCP35031	Contribuer au déploiement de la stratégie commerciale de l'entreprise RNCP35031BC02 — Correspondance partielle
RNCP38625BC03	Contribuer à la fidélisation des clients et au développement du chiffre d'affaires des TPE/PME	RNCP35031	Administrer les ventes et assurer le suivi de la supply chain RNCP35031BC01 — Correspondance partielle
RNCP38625BC03	Contribuer à la fidélisation des clients et au développement du chiffre d'affaires des TPE/PME	RNCP35161	Contribution aux missions support de la communication de la PME RNCP35161BC03 — Correspondance totale
RNCP38625BC03	Contribuer à la fidélisation des clients et au développement du chiffre d'affaires des TPE/PME	RNCP36205	Participer à la coordination de l'activité commerciale RNCP36205BC03 — Correspondance partielle
RNCP38625BC03	Contribuer à la fidélisation des clients et au développement du chiffre d'affaires des TPE/PME	RNCP36205	Contribuer au développement commercial et représenter la structure RNCP36205BC01 — Correspondance partielle
RNCP38625BC01	Assister l'équipe commerciale à la réalisation de la chaîne commerciale de la TPE/PME	RNCP35031	Administrer les ventes et assurer le suivi de la supply chain RNCP35031BC01 — Correspondance partielle
RNCP38625BC01	Assister l'équipe commerciale à la réalisation de la chaîne commerciale de la TPE/PME	RNCP35031	Contribuer au déploiement de la stratégie commerciale de l'entreprise RNCP35031BC02 — Correspondance partielle

RNCP du bloc concerné	Intitulé du bloc concerné	Certification concernée par l'équivalence	Bloc en correspondance
RNCP38625BC01	Assister l'équipe commerciale à la réalisation de la chaîne commerciale de la TPE/PME	RNCP35161	Contribution aux missions support des activités commerciales de la PME RNCP35161BC01 — Correspondance totale
RNCP38625BC01	Assister l'équipe commerciale à la réalisation de la chaîne commerciale de la TPE/PME	RNCP36205	Assurer le suivi des commandes RNCP36205BC02 — Correspondance partielle
RNCP38625BC01	Assister l'équipe commerciale à la réalisation de la chaîne commerciale de la TPE/PME	RNCP36205	Contribuer au développement commercial et représenter la structure RNCP36205BC01 — Correspondance partielle
RNCP38625BC01	Assister l'équipe commerciale à la réalisation de la chaîne commerciale de la TPE/PME	RNCP36205	Participer à la coordination de l'activité commerciale RNCP36205BC03 — Correspondance partielle
RNCP38625BC01	Assister l'équipe commerciale à la réalisation de la chaîne commerciale de la TPE/PME	RNCP38037	Assistanat d'un hiérarchique et/ou d'une équipe dans sa communication et son organisation RNCP38037BC02 — Correspondance partielle
RNCP38625BC01	Assister l'équipe commerciale à la réalisation de la chaîne commerciale de la TPE/PME	RNCP38037	Traitement des informations relatives à la gestion administrative et commerciale de l'organisation RNCP38037BC01 — Correspondance partielle
RNCP38625BC02	Assister les services périphériques à la fonction commerciale de la TPE/PME dans leur quotidien	RNCP35031	Contribuer au déploiement de la stratégie commerciale de l'entreprise RNCP35031BC02 — Correspondance partielle
RNCP38625BC02	Assister les services périphériques à la fonction commerciale de la TPE/PME dans leur quotidien	RNCP35031	Administrer les ventes et assurer le suivi de la supply chain RNCP35031BC01 — Correspondance partielle
RNCP38625BC02	Assister les services périphériques à la fonction commerciale de la TPE/PME dans leur quotidien	RNCP35161	Contribution aux missions support de la gestion des activités de la PME RNCP35161BC02 — Correspondance totale
RNCP38625BC02	Assister les services périphériques à la fonction commerciale de la TPE/PME dans leur quotidien	RNCP36205	Assurer le suivi des commandes RNCP36205BC02 — Correspondance partielle
RNCP38625BC02	Assister les services périphériques à la fonction commerciale de la TPE/PME dans leur quotidien	RNCP36205	Participer à la coordination de l'activité commerciale RNCP36205BC03 — Correspondance partielle

RNCP du bloc concerné	Intitulé du bloc concerné	Certification concernée par l'équivalence	Bloc en correspondance
RNCP38625BC02	Assister les services périphériques à la fonction commerciale de la TPE/PME dans leur quotidien	RNCP36205	Contribuer au développement commercial et représenter la structure RNCP36205BC01 — Correspondance partielle
RNCP38625BC02	Assister les services périphériques à la fonction commerciale de la TPE/PME dans leur quotidien	RNCP38037	Assistanat d'un hiérarchique et/ou d'une équipe dans sa communication et son organisation RNCP38037BC02 — Correspondance partielle
RNCP38625BC02	Assister les services périphériques à la fonction commerciale de la TPE/PME dans leur quotidien	RNCP38037	Traitement des informations relatives à la gestion administrative et commerciale de l'organisation RNCP38037BC01 — Correspondance partielle

Informations pratiques : accès, services et contact

Lieu de formation concerné : Agence de Rodez – Rodez

Accessibilité aux personnes en situation de handicap : Bâtiment conforme à la règlementation

Transport et accès au site : Ligne de bus : 3,7,8B,12 - Arrêt station : Maréchal Joffre et ligne : 3, 5, 6, 7D, 8B, 12, 20 - Arrêt Station : Gare SNCF

Restauration et espace repas : Salle de repos à disposition.

Possibilité d'hébergement : Pas possible sur place

Contact

Davy Lagrange
Directeur(trice) opérationnel(le)
0666374638
davy.lagrange@mongreta.fr

Référent handicap

Virginie Seghetto
0757000910
virginie.seghetto@mongreta.fr

Informations légales

Rncp : RNCP38625

Date d’échéance de la certification : 09-02-2028 00:00

Nom du certificateur : CENTRE NATIONAL D'ENSEIGNEMENT A DISTANCE (CNED) - CNED SITE DE LYON

France Compétences : https://www.francecompetences.fr/recherche/rncp/38625

Formacode : 35028

Certifinfo : 116335

Rome : D1401, M1605, M1607

Sessions de formation

Session	Période	Statut
Session du 23 septembre 2026 au 26 mars 2028	Entrées et sorties permanentes	Inscription ouverte

Tout savoir sur GRETA Midi-Pyrénées nord

Premier organisme de formation spécialisé dans la formation professionnelle et continue. Organisme certifié qualité EDUFORM – QUALIOPI au titre de la catégorie d’action : Formation Continue.