Préparer un bloc de compétences
ASSISTANT COMMERCIAL

PUBLIC ET PRÉREQUIS :

Toute personne souhaitant acquérir les connaissances et les compétences professionnelles nécessaires à l'exercice du métier d'assistant commercial. Se préparer à la validation du titre professionnel.
Avoir un excellent relationnel, faire preuve de dynamisme et d'organisation.
Maitriser l'orthographe, les calculs élémentaires et savoir s'exprimer en contexte professionnel.

CODE CPF
135107

DURÉE:

574h en centre / 140h en stage entreprise / 1h50 examen

Lieu :
Espace Emeraude 33150 CENON

Techniques Commerciales

Objectifs :

- 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

Méthode Pédagogique :

- Formation présentielle animée par des formateurs professionnels.
- Apprentissage dynamique à partir de techniques d'animations variées, mise en situation, échanges, ateliers divers.
- L'animateur s'assurera de rendre le groupe acteur de sa formation.
- **Évaluation des objectifs :**
- Objectifs de compétences théoriques évalués en s'assurant que les participants auront compris les concepts, les stratégies et qu'ils sont capables de les restituer
- Objectifs de compétences pratiques (savoir faire) évalués à travers des cas pratiques, jeux de rôle...
- Objectifs de compétences assertives (prendre conscience de) évalués en testant la capacité à expliquer une problématique.
- Les objectifs portant sur les compétences de savoir faire-faire seront évalués en demandant aux participants d'animer eux-mêmes certaines parties de cas concrêts.

Moyens matériel :

- PC dernière technologie
- Logiciels informatique
- Imprimante laser couleur
- Vidéo projecteur
- Tableaux
- Supports de cours

Aptitudes 21

Administrer les ventes et assurer le suivi de la supply chain

Programme

35h Gestion commerciale

Les documents commerciaux
Bon de commande, devis, contrat de service, bon de livraison, facture
Les conditions générales de vente
Les réductions commerciales et financières
Les frais de port
Les contraintes légales et réglementaires
Les offres de financement au client
Notions (compte courant, gestion des excédents de trésorerie, autres services)
Le financement de l'activité (escompte, découvert, affacturage...)
Le financement externe des investissements
Les règlements
Les modes de paiement
Les moyens de paiement
Les conditions de paiement
Les délais de paiement
Les pénalités
Import / Export
Quels sont les Incoterms ?
Comment les utiliser ?
Les obligations du vendeur et de l'acheteur en matière de déclarations
Vente au départ / vente à l'arrivée
Répartition des frais et des risques
Quel loi régit les contrats ?

14h Droit commercial

Les grandes règles du droit commercial
Le contrat : l'achat, la vente, les conditions de validité
Les principales notions du droit des contrats et des obligations : obligation de résultat, moyen, de faire...
Qui a le pouvoir de signer quoi ?
Les vices cachés, les clauses limitatives de responsabilité, les clauses résolutoires...
Les conditions générales de vente et d'achat, la loi LME, les documents contractuels
Comment se prémunir en cas de litige
L'organisation judiciaire commerciale
Le droit de la consommation et du consommateur
Les obligations du commercial et du vendeur
La législation protégeant le consommateur
Crédit à la consommation
Offre préalable
Droit et délai de rétractation
Abus de faiblesse
Les clauses abusives
Le refus de vente
Les problèmes spécifiques de la livraison
Responsabilités du fabricant et du distributeur
Les différents recours du consommateur
Le droit de la concurrence et des contrats
Les tendances de la jurisprudence et panorama de la législation

21h Sage Gestion informatisée

Gestion commerciale
Prise en main du logiciel
Création de la société, des articles, des fiches de stocks, des fiches clients
Mise en place des dépôts
Élaboration des tarifs
Documents des ventes
Saisie d'un bon de commande client, bon de livraison, facturation
Documents des achats
Préparation de commandes
Bon de commande fournisseur, bon de livraison, réapprovisionnement
Documents des stocks
Mouvements d'entrées / sorties
Virement de dépôt à dépôt
Gestion des abonnements
Saisie des règlements clients
Gestion des écarts de règlements
Édition des documents

28h Gestion des stocks et suivi de la supply chain

Les fondamentaux de la gestion des stocks
Le rôle des stocks
Les différents paramètres économiques économie d'échelle à l'achat, coût de possession, coût de stockage, coût de ruputure
Ajuster les équilibres coûts financiers et satisfaction clients
Influence de la gestion des stocks sur la comptabilité
Méthode de gestion des stocks
Analyser les stocks
Maîtriser les indicateurs : stock moyen, maxi, mini,
Taux de rotation, taux de couverture, niveau de stock, taux de rupture...
Pilotage de la gestion des stocks
Les méthodes de valorisation et de rotation des stocks : FIFO, LIFO
Mise en place des indicateurs et tableaux de bord
Traitement des approvisionnements
Adapter ses techniques d'approvisionnement à ses produits
La méthode de renouvellement
La quantité fixe à date variable ou la quantité variable à date fixe
La quantité économique
Les fréquences d'approvsionnement
La périodicité d'approvisionnement
Traitement des expéditions
Les modes de transport, les acteurs et leur rôle
Les matériels et documents nécessaires au transport
Les incoterms et le transport
Les caractéristiques des marchandises et le choix des modes de transport
Le transport routier : la RSE, les contrats, types, la gestion des litiges
Le cout du transport

14h CRM

Méthodes d'utilisation du logiciel
Optimiser les performances
Gestion des appels
Gestion des messages électroniques
Organisation du planning

Gestion prospect/client

7h RGPD

Comprendre le RGPD
Les Données à Caractère Personnel et la nécessité de les protéger
Objectif et périmètre du RGPD
Les entreprises et les types de données concernés
Les enjeux et les impacts pour l'entreprise
Les impacts sur le système d'information
Comprendre les nouveaux principes de protection des données
Cadre juridique du RGPD
Les nouvelles définitions introduites par le règlement européen
Les nouveaux droits pour les personnes concernées
Les risques juridiques et les sanctions qui pèsent sur l'entreprise
Se mettre en conformité

14h Accueil téléphonique et face à face

Adopter un langage dynamique
Développement de l'écoute
Travail de l'intonation de la voix
Améliorer la qualité du contact au téléphone
Organiser la réception d'appels
Connaître et reconnaître les clients de l'entreprise, fiches de saisie
Personnaliser le contact
Développer une attitude de service

Aptitudes 21

Administrer les ventes et assurer le suivi de la supply chain

Programme

7h Découverte client

La phase découverte
Comprendre l'intérêt et les objectifs de la phase découverte
Construire un plan de découverte
Savoir faire parler
Pratiquer l'écoute active
Maîtriser les techniques de questionnement
Questions ouvertes
Questions fermées
Questions alternatives
Questions subjectives
Prendre des notes
Pratiquer la reformulation
Mener l'entretien
Savoir relancer le dialogue
Savoir rester silencieux
Identifier et analyser les besoins exprimés
Les erreurs à éviter

14h Gestion des réclamations

Transformer une plainte en opportunité pour l'entreprise
Comprendre l'état d'esprit et les attentes des clients insatisfaits
Écouter et prendre en compte le mécontentement
Utiliser le meilleur canal pour traiter la réclamation
Adopter les comportements efficaces
Repérer les comportements inefficaces
S'appuyer sur ses ressources personnelles : écoute, assertivité
Proposer une solution immédiate ou différée
Argumenter et négocier une solution satisfaisante
S'entraîner aux techniques qui favorisent le dialogue : empathie, questionnement et reformulation
Négocier une solution satisfaisante pour le client et pour l'entreprise
Obtenir l'accord du client
Restaurer un climat de confiance
Optimiser la qualité des réponses
Confirmer par mail ou par téléphone votre engagement
Maîtriser le style et la structure d'une réponse aux réclamations
Personnaliser chaque réponse

105h Anglais commercial

Remise à niveau
Vocabulaire
Les lacunes de vocabulaires
Emploi d'un langage typique
Critique d'aspect visuel
Utilisation des comparatifs
Conjugaison
Utiliser les temps présents
Utiliser le passé
Vérification de l'emploi du futur : promesses, engagements
Expression écrite
S'entrainer à rédiger
Présenter un courrier
Ecrire un mail
Introduire et développer un sujet
Décrire une situation
Conclure
Expression orale
Discussions autour du travail, des projets
Téléphoner, répondre à un appel
Résoudre un problème
Faire des recommandations
Donner des consignes
Travail de l'écoute en anglais
Apprendre à écouter
Repérer les mots clés d'une conversation
Reconnaitre les différents accents
Travail à partir d'enregistrements de films, documentaires…
Présentation en anglais
Se présenter
Présenter son entreprise et ses produits de manière professionnelle
Utiliser les formules de politesse usuelles
Etablir des contacts commerciaux étrangers
Négocier en anglais
Argumenter avec des clients et des fournisseurs
Réussir ses démonstrations
Prendre des renseignements
Convaincre et persuader

35h Gestion des impayés

Prévenir les impayés 7h
Les conditions générales de vente
Les moyens de paiement
Conditions de règlement
La solvabilité client
Collecter les informations relatives à la situation
financière du client
Les encours clients et le suivi des réglements
Les causes des retards de paiement
Enjeux et état des lieux
La problématique d'une relation commerciale à maintenir
Les techniques de communication appliquées au recouvrement et à la négociation

Impayés relance par téléphone 14h
Communiquer et développer une écoute active
Faire passer le message : voix, mots, temps
Se faire entendre : le ton, la convivialité, la construction de l'argumentaire
La reformulation pour faire progresser l'entretien
La préparation de la relance téléphonique
La préparation avant l'appel
Le circuit de paiement de ses clients
L'identification des causes du retard : savoir adapter son discours en fonction des causes
L'adaptation du discours aux différents profils payeurs
Les barrages et les objections
Comment toucher le client « toujours absent « ?
Les excuses du client
Comment répondre à chaque objection client par un argumentaire préétabli ?
Faire valoir les arguments juridiques
Répondre au client agressif
Impliquer le client dans la recherche de la solution
La conclusion de l'accord, l'engagement du client, la validation
Assurer le suivi…
De l'intention de payer au règlement définitif
Déjouer les embûches créées par le client
Utiliser intelligemment un agenda de relance
Utiliser ses alliés dans le recouvrement

Gestion des impayés le recouvrement 14h
Le non-paiement et ses incidences
Les causes de non-paiement
Les différents moyens de paiement
Le recouvrement à l'amiable :
Le dossier client : les données nécessaires à la relance, hiérarchisation des créances, choix du type de relances (téléphonique, écrite)
Avant l'échéance : anticiper les difficultés de règlement et les litiges éventuels
Après l'échéance : relancer l'impayé
La relance téléphonique : étapes de l'entretien, organisation, communication verbale, traitement des objections, la typologie des clients, attitude à adopter
Les courriers : place de la relance écrite, étude de modèles types, portée de l'écrit (maintien de la relation commerciale, gestion des réactions du client)
La visite du commercial
Le recouvrement judiciaire :
Préparation du dossier
Le cadre contractuel, les documents contractuels
Mise en demeure de payer
Organisation judiciaire :l es différents tribunaux, le rôle des acteurs de justice (avocat, huissier,…)
Les sociétés de recouvrement
Les procédures mises à disposition et leur application

Aptitudes 21

Administrer les ventes et assurer le suivi de la supply chain

Programme

7h Traitement et schémas

Les processus
Définition
Les composantes (acteurs, tâches, flux d'information, délais, règles)
Analyse et stratégie
Le diagramme de flux
Notion de flux
Tracé du diagramme de flux
Modélisation d'un processus
Le schéma postes / documents
La fiche de processus
Le logigramme (ou ordinogramme)
Principe et intérêts
Construction (applications informatiques)
La fiche de tâche

14h Calculs commerciaux et statistiques

Comprendre la signification d'un pourcentage
Calculer un pourcentage
Calculer un indice
Calculer un taux de variation
Calculer une valeur ou un volume
Calculer une moyenne
Calculer une médiane
Calculer et exploiter des quantiles

14h Organiser une veille

Comprendre les enjeux de la veille
Définir les objectifs d'une veille
Mettre en place une méthodologie
Panorama des sources d'informations
Définir et activer son réseau
Utiliser les outils de surveillance
Analyser et interpréter l'information

7h Classement et archivage

Le classement
Les méthodes de classement : alphabétique, numérique, alphanumérique…
Choix et intérêts
Les modes de classement : vertical, suspendu, coulissant…
Choix et intérêts
Les dossiers
Comprendre la vie d'un dossier
Choisir des titres pertinents pour tous les utilisateurs
Structurer un dossier et le faire vivre
L'archivage
Définition
Durée légale et pratique de conservation
Les buts de l'archivage
Les différentes méthodes
Gérer le plan d'archivage des dossiers

14h Techniques et méthodes

14h Gestion documentaire
Les documents
Identifier et inventorier les documents : type, contenu…
Comprendre le circuit d'un document
La notion de dossier et les notions afférentes
Le cycle de vie des documents : archives courantes, durée d'utilité, durée légale de conservation
Analyse documentaire
Nature et contexte des informations à analyser
Résumé et synthèse en fonction des contenus et du mode de production
Rédaction de notices
Structuration, vocabulaire, lisibilité
Indexation
Principes de l'indexation des documents
Les finalités de l'indexation
Les différents types de mots et leur normalisation

63h Efficacité professionnelle

14h Ecoute active
L'importance d'une écoute de qualité
Les clefs du dialogue
Le contexte de la relation d'écoute
Les techniques de l'écoute active
L'écoute fine du non-verbal et la synchronisation
L'écoute dans la dynamique de la communication
Jeux de rôle

14h Gestion du temps
Faire le point sur son organisation et la façon de gérer son temps
Dresser le bilan de sa situation
Utiliser les outils efficaces pour gérer son travail
Visualiser son activité et ses résultats à travers une grille de suivi
Optimiser son organisation
Développer des comportements gagnants
Repérer les obstacles personnels à une bonne organisation du travail

14h Mieux communiquer à l'oral
Les enjeux de la communication orale
Se situer, cerner ses forces et faiblesses
Travailler l'élocution, le rythme, le débit de parole
Utiliser le non verbal et les émotions
Utiliser des «aides naturelles» : voix, gestes, regards, l'empathie…
Utiliser des aides matérielles : faire un dessin, un croquis, un schéma, y inclure l'autre
Repérer les émotions utiles et les parasites pour les utiliser ou les neutraliser
Déterminer les principaux comportements de chacun
Savoir repérer les «jeux psychologiques» sources de «mé-communication»
Avoir confi ance en soi et faire preuve d'empathie
Écouter et observer activement
Contexte, obstacles, enjeux
Processus, qualités et techniques d'écoute active
Écouter pour reformuler en effet-miroir
Formaliser les points d'accord et de désaccord
Les attitudes d'écoute active pour éviter les erreurs d'interprétations
Face à face, silence, assertivité et empathie
Savoir se distancier et s'adapter
Repérer, identifi er les signaux et les comportements de ses interlocuteurs
Constater sans juger ni interpréter et agir en conséquence
Se synchroniser sur le non verbal de l'interlocuteur
Adapter sa communication à ses différents types d'interlocuteurs

21h Optimiser ses écrits professionnels
Les objectifs
Informer, proposer, réclamer, gérer…
Organisation du texte
Choisir un plan en fonction de l'objectif
Construire en paragraphes
Utiliser les différents procédés pour écrire ce qui est
utile à la
compréhension du message
Les règles de la lisibilité
La lisibilité typographique, rédactionnelle
Présenter son courriel
Rédiger et mettre en valeur ses idées
Choisir son registre de langue, la justesse de ton, articuler ses idées
Mettre en valeur son texte par la présentation
Entraînement à la rédaction
Mémos, lettres, notes, rapport…

Aptitudes 21

Administrer les ventes et assurer le suivi de la supply chain

Programme

126h Bureautique

14h Windows
Découverte de l'ordinateur
Les composants de l'unité centrale
Les principaux périphériques
Interface utilisateur
L'interface Windows
Fonctionnement des fenêtres
Fonctionnement des icônes
Utilisation de l'environnement
Exécuter et fermer une application
Sauvegarder, récupérer ou créer des documents de travail
Déplacer ou dupliquer des données au sein d'une application
La corbeille : supprimer son contenu, récupérer des données
Gestion des fichiers et des dossiers
Créer et gérer des dossiers
Créer, chercher, déplacer, dupliquer, supprimer des fichiers
Faire des copies de sécurité
Utilisation d'unités de stockage externes (clé USB…)
Gestion d'impression
Imprimer
Résoudre les problèmes d'impression
Personnalisation de Windows
Gestion des paramètres souris, heure , date, symboles monétaires
Créer des raccourcis et personnaliser le menu «démarrer»
Installer des périphériques

42h Word
Prise en main du traitement de texte
Saisie, mise en forme, mise en page
Les tabulations
Les insertions automatiques, d'objets
Les tableaux
Le publipostage
Gestion de documents longs

42h Excel
Prise en main du tableur
Mise en page, saisie et mise en forme
Les calculs
Les tableaux, les graphiques
Les bases de données
Les fonctions particulières
Les tableaux croisés dynamiques
Exploiter une base de données
Organiser ses données dans un tableur
Trier et filtrer des tables selon plusieurs critères de manière personnalisée
Utiliser les fonctions statistiques de la base de données
Mettre en place des tableaux croisés dynamiques à une, deux ou trois dimensions

14h Gestion de la messagerie Outlook
Notions de base
Envoi / réception de messages
Agenda
Prise de rendez-vous, réunion
Les contacts
Les tâches

7h Internet
Naviguer
Rechercher des informations sur le Net
Utiliser les moteurs de recherche, annuaires…
Conserver les adresses utiles
Communiquer
Utiliser les forums
Intervenir dans un groupe de discussions
Créer son blog
Discuter avec un tchat
Discuter avec un logiciel de messagerie instantanée

7h Outils collaboratifs
Les outils Google
Organiser les contacts
Synchroniser et partager des documents
Gérer des agendas
Communication istantannée

35h Dossier Professionnel

Mise en place d'une activité professionnelle
Description des opérations
Mise en place des moyens
Réalisation des tâches
Préparation de la documentation
Evaluation en cours de formation

Aptitudes 21