

## PLAN D'ÉTUDES

# TITRE PROFESSIONNEL ASSISTANT(E) COMMERCIAL(E)

### Pré-requis :

(Remplir l'une des conditions suivantes)

- Bac ou équivalent de niveau IV (Brevet professionnel, DAEU, etc.)
  - Niveau Terminale
- Diplôme de niveau V (CAP, BEP, Brevet ou équivalent (titre professionnel, etc.) avec 2 ans d'expérience professionnelle
  - Niveau 2<sup>nd</sup>e ou 1<sup>ère</sup> avec 2 ans d'expérience professionnelle

### Conditions d'accès :

(Remplir les critères suivants pour suivre la formation dans le cadre de la formation continue)

- Etre âgé(e) d'au moins 18 ans et :
- Disposer d'une expérience professionnelle ou
  - Avoir terminé sa scolarité depuis au moins un an

Durée théorique :

**30 semaines**  
soit 1050 heures  
(inscription garantie pendant 3 ans)

## Objectif de formation

L'assistant(e) commercial(e) a pour fonction de seconder un responsable commercial et d'accompagner une équipe de vente dans le développement et le suivi de l'activité de l'entreprise. L'assistant(e) commercial(e) gère l'administration des ventes et réalise les tableaux de bord ainsi que la veille sur l'évolution du marché pour appuyer la réflexion stratégique de sa direction. IL/Elle prend également en charge directement des actions commerciales et assure l'interface avec la clientèle et les différents services de l'entreprise dans la gestion des dossiers clients. L'assistant(e) commercial(e) exerce ainsi une grande diversité de missions :

- Traitement des commandes et des éventuels litiges
- Gestion et mise à jour de la base de données clients
- Établissement des tableaux de bord et des informations sur le marché
- Organisation d'actions commerciales
- Prospection téléphonique
- Gestion et fidélisation de la clientèle

## Certification reconnue par l'Etat

Le titre professionnel d'Assistant(e) commercial(e) est une certification professionnelle délivrée par le ministère du travail. Il permet d'obtenir un titre RNCP de niveau III (Bac +2), reconnu par l'Etat, et atteste de la capacité de l'apprenant à exercer le métier visé.



## Stage

La durée de stage est de 9 semaines (soit 315 heures). Pour optimiser votre apprentissage, ENACO recommande d'effectuer deux ou trois périodes de stage durant votre parcours de formation.

Pour les candidats salariés dans le domaine de la formation, le stage n'est pas obligatoire. Leurs missions en entreprise doivent leur permettre de réaliser leur dossier professionnel.

## Organisation de la formation

Le programme de formation est structuré en 3 activités types, correspondant chacune à un Certificat de Compétences Professionnelles (CCP), conformément au référentiel. Chaque activité type est composée d'un ou plusieurs cours, organisés en séquences. Chaque séquence se conclut par un exercice auto-corrigé sous forme de QCM à partir d'une étude de cas. A la fin de chaque activité type, vous aurez à réaliser trois devoirs évalués et corrigés par vos professeurs qui recouvreront les différentes compétences professionnelles visées. Afin de vous assurer une réussite maximale, vous devrez effectuer ces devoirs après l'accord de votre professeur principal.

## Examens

ENACO offre la possibilité aux candidats de passer les examens de leur titre professionnel à Paris ou dans la métropole lilloise\*. Durant les examens, les candidats sont évalués par un jury de professionnels qui se prononce sur l'attribution du titre professionnel à partir des éléments suivants :

- Une mise en situation professionnelle écrite dans le cadre de l'épreuve de synthèse
- Un entretien technique à partir d'un guide de questionnement et des situations observées en entreprise
- Un entretien final avec le jury s'appuyant sur les résultats des évaluations passées en cours de formation ainsi que sur le dossier professionnel qui recense l'ensemble des pratiques professionnelles acquises pendant la formation et le stage.

Si les candidats obtiennent seulement une partie des trois CCP, ils ont la possibilité de se représenter aux CCP restant à valider, dans la limite de la durée de validité du titre professionnel.

En cas d'échec complet sans aucun CCP obtenu, les candidats peuvent, après accord du jury, repasser l'examen une seule fois dans un délai d'un an à compter de la date de la première épreuve.

\* Les examens se dérouleront soit dans les locaux d'ENACO situés à Roubaix, soit dans un centre agréé dans la métropole lilloise.

**PROGRAMME DU TITRE PROFESSIONNEL**  
**ASSISTANT(E) COMMERCIAL(E)\***

---

**ACTIVITÉS TYPES**

**Assurer l'administration des ventes**

- Traiter les commandes du devis jusqu'au règlement de la facture
- Assurer le suivi de la relation clientèle en français
- Assurer le suivi de la relation clientèle en anglais
- Prévenir et gérer les impayés

**Participation à l'organisation et au suivi de l'action commerciale**

- Les actions commerciales
- Elaborer les tableaux de bord commerciaux et assurer le suivi
- Plan de communication et plan médias
- Conception de supports de communication

**Contribuer au développement et à la fidélisation de la clientèle**

- Accueillir et renseigner les visiteurs en français et en anglais lors de manifestations commerciales
- Réaliser une opération de prospection téléphonique
- Conseiller et vendre par téléphone

\* Contenu pouvant évoluer en fonction des modifications du référentiel ou du programme