MINISTÈRE
DU TRAVAIL, DE LA SANTÉ,
DES SOLIDARITÉS
ET DES FAMILLES

Liberté
Égalité
Fraternité

REFERENTIEL EMPLOI ACTIVITES COMPETENCES

DU TITRE PROFESSIONNEL

Assistant commercial

Niveau 5

Site : http://travail-emploi.gouv.fr

SOMMAIRE

Pages

Présentation de l'évolution du titre professionnel 5

Contexte de l'examen du titre professionnel 5

Liste des activités 6

Vue synoptique de l'emploi-type 8

Fiche emploi type 9

Fiches activités types de l'emploi 11

Fiches compétences professionnelles de l'emploi 15

Fiche compétences transversales de l'emploi 31

Glossaire technique 32

Glossaire du REAC 35

Introduction

Présentation de l'évolution du titre professionnel

Le titre professionnel « assistant commercial » a été examiné en 2020 et a fait l'objet de l'arrêté du 10 juillet 2020 (parution au JO du 30 juillet 2020 et de l'arrêté du 8 octobre 2020 (parution au JO du 15 octobre 2020) pour une validité de 5 ans.
Le titre professionnel « assistant commercial » dans sa version de 2020 comportait deux activités types. La version de 2025 présente la même configuration en deux activités types pour répondre aux besoins du marché du travail. La première activité concerne l'administration des ventes et intègre le suivi d'exécution de la commande. La deuxième concerne le déploiement de la stratégie commerciale de l'entreprise.

Contexte de l'examen du titre professionnel

L'analyse du travail a été menée en 2023 et 2024 sur l'ensemble du territoire national, en tenant compte des différents secteurs d'activité et des types d'entreprises (TPE, PME, ETI, grands groupes). Les résultats de cette analyse s'appuient sur les constats d'une veille métier, l'étude d'offres d'emploi, d'entretiens auprès de professionnels en exercice et de recruteurs.
Cette analyse a permis de confirmer le maintien de l'architecture de 2020 et de faire évoluer certaines compétences.
Les résultats indiquent que l'emploi est toujours structuré autour de deux fonctions : l'administration des ventes associée au suivi des opérations de la *supply chain* et l'appui au déploiement de la stratégie commerciale de l'entreprise. Dans un contexte de fluctuation des demandes clients, de mondialisation des échanges commerciaux et de développement du e-commerce, la commercialisation des produits et services amène l'assistant commercial à gérer l'exécution de la commande dans une approche globale. Son intervention dans le suivi des opérations de la *supply chain* permet de sécuriser la satisfaction des demandes clients et la qualité des relations commerciales dans le respect des normes environnementales définies par l'entreprise et le cadre législatif. L'implication de l'assistant commercial dans le déploiement de la stratégie commerciale de l'entreprise reste centrée sur l'accueil, l'organisation d'actions commerciales, la communication omnicanale et le traitement des données chiffrées de l'activité commerciale.

- La digitalisation de l'administration des ventes et des opérations de la *supply chain*, le développement du e-commerce et des marketplaces, libère du temps sur les tâches administratives. Ce temps libéré permet à l'assistant commercial de se recentrer sur la relation client : service après-ventes, prise en compte de l'expérience client pour réaliser des actions de fidélisation et d'information à destination de la clientèle.
- Les normes liées à la transition écologique sont prises en compte dans les échanges commerciaux (décarbonation du transport, réduction des emballages, recherche de fournisseurs plus vertueux). Ces normes impactent également l'expérience collaborateur lorsque la politique RSE de l'entreprise incite aux écogestes dans l'exercice du métier (incitation au co-voiturage, sobriété numérique et énergétique).
- L'impact des médias sociaux sur l'e-réputation de l'entreprise nécessite une posture commerciale proactive et une bonne connaissance des produits et services de l'entreprise, associée à une maîtrise des modes et outils de communication. L'adaptation aux nouvelles attentes d'achat des clients et la capacité de présenter à la clientèle les avantages de produits plus vertueux sont essentielles dans la relation commerciale.
- Les données chiffrées de l'activité commerciale sont extraites de l'outil de gestion et ne nécessitent pas de saisie complémentaire. L'analyse et la présentation des données extraites à partir d'un objectif ciblé, permet de faciliter la prise de décisions de l'équipe commerciale.
- L'internationalisation des échanges commerciaux implique un niveau de maîtrise de la langue anglaise correspondant au niveau B1 du cadre européen de référence pour les langues. Cette compétence linguistique est toujours intégrée dans deux compétences : « Suivre la relation clientèle en français et en anglais » et « Assurer l'accueil d'une manifestation commerciale en français et en anglais ». Selon les zones géographiques, l'assistant commercial peut être amené à utiliser une autre langue étrangère.

Liste des activités

Ancien TP : Assistant commercial
Activités :
- Administrer les ventes et assurer le suivi de la supply chain
- Contribuer au déploiement de la stratégie commerciale de l'entreprise

Nouveau TP : Assistant commercial
Activités :
- Administrer les ventes et assurer le suivi de la supply chain
- Contribuer au déploiement de la stratégie commerciale de l'entreprise

Vue synoptique de l'emploi-type

N° Fiche AT	Activités types	N° Fiche CP	Compétences professionnelles
1	Administrer les ventes et assurer le suivi de la supply chain	1	Gérer l'administration des ventes
		2	Suivre les opérations de la supply chain
		3	Suivre la relation clientèle en français et en anglais
		4	Prévenir et gérer les impayés
2	Contribuer au déploiement de la stratégie commerciale de l'entreprise	5	Réaliser des actions de fidélisation de la clientèle
		6	Traiter les données chiffrées de l'activité commerciale
		7	Organiser une action commerciale
		8	Assurer l'accueil d'une manifestation commerciale en français et en anglais

FICHE EMPLOI TYPE

Assistant commercial

Définition de l'emploi type et des conditions d'exercice

L'assistant commercial contribue au développement des ventes de biens et de services sur le marché français et peut être amené à travailler avec des clients ou des fournisseurs étrangers. Il travaille dans un environnement fortement numérisé dans un contexte d'échanges commerciaux mondialisés.

Il travaille sous la responsabilité de la direction commerciale, en étroite collaboration avec l'équipe des commerciaux de terrain. En tenant compte des objectifs stratégiques de l'entreprise et des procédures liées à la transition écologique, il gère l'administration des ventes : il traite les commandes, propose des solutions aux litiges et actualise les bases de données clients dans les systèmes d'information de l'entreprise.
Il suit les opérations de la *supply chain* et s'assure du bon déroulement du processus, depuis la production jusqu'à l'acheminement des produits ou des services au client, dans le respect des normes et des procédures définies par l'entreprise. De ce fait, il entretient des relations fréquentes avec de nombreux interlocuteurs internes et externes tels que les services production, expédition et comptabilité, après ventes, les fournisseurs et les transporteurs.

Interface privilégiée des acteurs internes et externes, il contribue à la mise en place des orientations stratégiques et de la politique commerciale de l'entreprise, en collaboration avec les commerciaux. Il intervient dans l'organisation d'actions commerciales et réalise des actions de fidélisation de la clientèle en tenant compte des retours de l'expérience client analysés par l'équipe commerciale, dans le respect du règlement général sur la protection des données. Il assure l'accueil du public lors de manifestations commerciales et prend en compte d'éventuelles situations de handicap chez les clients. Il reste en veille sur l'évolution des produits ou des services de l'entreprise et les procédures internes liées à la transition écologique. Il renseigne le système d'information de l'entreprise, traite les données extraites des outils de gestion pour assurer le suivi quantitatif et qualitatif de l'activité et faciliter la prise de décisions par l'équipe commerciale.
Il travaille et communique avec les outils numériques omnicanaux.
Il utilise régulièrement la langue anglaise dans ses relations avec les clients et les fournisseurs étrangers, au niveau B1 du Cadre européen commun de référence pour les langues. Il peut être amené à utiliser une autre langue étrangère selon le bassin dans lequel il exerce son emploi.

L'assistant commercial travaille en autonomie, selon son niveau de délégation, au sein de l'équipe commerciale ou dans un pôle de plusieurs assistants, en fonction de la taille et du statut juridique de la structure.
Dans le respect de la responsabilité sociétale de la structure, il exerce son activité de façon sédentaire mais peut être amené à se déplacer ponctuellement pour participer à des manifestations commerciales (salons, foires, réunions d'équipe…), parfois dans des circonstances inhabituelles (le week-end ou en soirée, déplacements à l'étranger).

Secteurs d'activité et types d'emplois accessibles par le détenteur du titre

Les différents secteurs d'activités concernés sont principalement :
Cet emploi s'exerce majoritairement dans des entreprises commerciales de toutes tailles (TPE, PME, ETI, grands groupes), mais également dans des associations, des collectivités ou des coopératives, et dans tous les secteurs d'activité.

Les types d'emplois accessibles sont les suivants :
Assistant commercial
Assistant administratif et commercial
Assistant de gestion commerciale
Assistant commercial ADV
Assistant commercial *supply chain*

Réglementation d’activités (le cas échéant)

Néant

Equivalences avec d’autres certifications (le cas échéant)

Néant

Liste des activités types et des compétences professionnelles

1. Administrer les ventes et assurer le suivi de la supply chain
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

2. Contribuer au déploiement de la stratégie commerciale de l'entreprise
Réaliser des actions de fidélisation de la clientèle
Traiter les données chiffrées de l'activité commerciale
Organiser une action commerciale
Assurer l’accueil d’une manifestation commerciale en français et en anglais

Compétences transversales de l’emploi

Adopter un comportement orienté vers l'autre
Travailler et coopérer au sein d'un collectif
Mobiliser les environnements numériques

Niveau et/ou domaine d’activité

Niveau 5 (Cadre national des certifications 2019)
Convention(s) : Néant
Code(s) NSF :
312m--Commerce, vente - pas de fonction dominante
324t--Saisie, mise en forme et communication des données

Fiche(s) Rome de rattachement

D1401 Assistanat commercial

FICHE ACTIVITÉ TYPE N° 1

Administrer les ventes et assurer le suivi de la supply chain

Définition, description de l'activité type et conditions d'exercice

Cette activité constitue la mission de base de l'emploi d'assistant commercial.

L'assistant commercial réceptionne la commande client et gère son exécution jusqu'à la facturation. Il s'assure de la solvabilité du client et des encours de paiement avant d'établir les devis et de saisir les commandes. En suivant le processus de la *supply chain*, il s'assure du respect des délais et des conditions d'exécution du contrat dans le respect des procédures liées à la transition écologique : il contrôle les stocks, déclenche le cas échéant les approvisionnements et suit les expéditions et les livraisons. Il édite les factures et enregistre les règlements.
Il suit la relation clientèle (demande d'information ou réclamation), propose une solution aux incidents éventuels, renseigne l'historique client et transmet les informations au service après-ventes si nécessaire. En cas d'impayés, il effectue les relances auprès des clients selon la procédure de recouvrement des créances en place dans l'entreprise.

L'assistant commercial réalise ses activités à l'aide d'un ERP* (Enterprise Resource Planning) et d'un CRM* (Customer Relationship Management).

Il exerce ses activités de façon autonome, dans le respect des procédures internes, selon le niveau de délégation accordé et sous la responsabilité de la direction commerciale. Interface des services internes et des prestataires externes, il est l'interlocuteur privilégié des clients et travaille en collaboration avec l'équipe des commerciaux et le service comptabilité pour les contentieux.

Réglementation d'activités (le cas échéant)

Néant

Liste des compétences professionnelles de l'activité type

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

Compétences transversales de l'activité type

Adopter un comportement orienté vers l'autre
Travailler et coopérer au sein d'un collectif
Mobiliser les environnements numériques

FICHE ACTIVITÉ TYPE N° 2

Contribuer au déploiement de la stratégie commerciale de l'entreprise

Définition, description de l'activité type et conditions d'exercice

Dans le respect des axes stratégiques fixés par la direction, l'assistant commercial participe à la mise en œuvre des plans d'actions définis, en collaboration avec les commerciaux et les différents services concernés : commercial, marketing, communication, achats.

Afin de faciliter le travail de l'équipe et du directeur commercial, il planifie et coordonne la logistique des actions commerciales (opération promotionnelle, lancement d'un produit, manifestation commerciale) en respectant les procédures de l'entreprise. Il assure l'accueil des clients et partenaires lors des manifestations commerciales et élabore le bilan qualitatif et quantitatif de l'action.
Il prépare et publie la communication destinée à promouvoir les produits ou services de l'entreprise, parfois en sollicitant un prestataire. Il mobilise tous les moyens de communication pour réaliser les actions de fidélisation à destination de la clientèle sur les offres promotionnelles et les actions en cours. Il contribue à l'analyse des activités globales des ventes et collabore à la politique de fidélisation des clients à partir des données extraites de l'ERP ou du CRM. En collaboration avec les commerciaux de terrain, il participe à la veille commerciale : il collecte et synthétise les informations sur les produits et les tendances d'achat à l'interne et à l'externe.

L'assistant commercial exerce cette activité sous la responsabilité de la direction commerciale. Selon la taille de l'entreprise, il est amené à travailler avec un nombre important d'acteurs internes et prestataires de services externes.

Réglementation d'activités (le cas échéant)

Néant

Liste des compétences professionnelles de l'activité type

Réaliser des actions de fidélisation de la clientèle
Traiter les données chiffrées de l'activité commerciale
Organiser une action commerciale
Assurer l'accueil d'une manifestation commerciale en français et en anglais

Compétences transversales de l'activité type

Adopter un comportement orienté vers l'autre
Travailler et coopérer au sein d'un collectif
Mobiliser les environnements numériques

FICHE COMPÉTENCE PROFESSIONNELLE N° 1

Gérer l'administration des ventes

Description de la compétence – processus de mise en œuvre

Afin de sécuriser l'exécution de la commande, gérer l'administration des ventes dans le respect de la législation commerciale et des procédures en vigueur dans l'entreprise. Dans l'ERP, établir les devis, vérifier et enregistrer les commandes, éditer les bons de livraison, les factures, les avoirs et les relevés de compte, enregistrer les règlements. Renseigner et actualiser le fichier clients dans le CRM, intégré ou non à l'ERP, dans le respect de la règlementation sur la protection des données. Transmettre aux différents services et interlocuteurs les documents et informations dématérialisés nécessaires au bon déroulement du processus de vente. Assurer le classement et l'archivage, dématérialisé ou non, des documents commerciaux.

Contexte(s) professionnel(s) de mise en œuvre

Cette compétence s'exerce de façon autonome, selon le niveau de délégation accordé par la direction commerciale. Le processus de l'administration des ventes est assuré de façon dématérialisée, à l'aide d'un ERP et d'un CRM. Selon la taille de l'entreprise (TPE, PME, ETI, grands groupes) et son organisation, l'activité est exercée en collaboration avec une équipe de commerciaux, dans un contexte B to B* (Business to Business) ou B to C* (Business to Consumer).

Critères de performance

Le processus de traitement des commandes est respecté
Les dates, délais et échéances sont respectés
Les conditions générales de vente sont appliquées
Les fichiers et les dossiers sont actualisés et classés

Savoir-faire techniques, savoir-faire organisationnels, savoir-faire relationnels, savoirs

Utiliser un ERP
Utiliser un CRM
Utiliser les outils collaboratifs de communication
Assurer une veille sur les produits et les services de l'entreprise
Appliquer les procédures de traitement des commandes
Appliquer les procédures relatives au Règlement général sur la protection des données

Classer dans le respect du plan de classement existant
Organiser son travail en autonomie et en fonction des priorités
Agir avec rigueur et méthode dans le traitement des opérations commerciales

Analyser la demande du client
Informer et transmettre les documents aux différents acteurs concernés en temps utile

Connaissance des documents commerciaux et du circuit de traitement des commandes
Connaissance de base de la réglementation en matière de contrat de vente et de transport
Connaissance des procédures de vente de l'entreprise et des conditions générales de vente
Connaissance des procédures du e-invoicing
Connaissance des calculs commerciaux
Connaissance des modes de règlement
Connaissance des procédures relatives au Règlement général sur la protection des données
Connaissance du fonctionnement d'une plateforme e-commerce

FICHE COMPÉTENCE PROFESSIONNELLE N° 2

Suivre les opérations de la supply chain

Description de la compétence – processus de mise en œuvre

Dans le but de sécuriser la commande client, suivre le bon déroulement des opérations depuis l'approvisionnement ou la production des produits jusqu'à leur livraison au client dans le respect des procédures internes. À l'aide d'un ERP, vérifier les stocks et lancer, le cas échéant, les réapprovisionnements ou la production auprès des acteurs concernés dans le respect des délais contractualisés. S'assurer de la transmission des informations au service expéditions et aux transporteurs. Pour tenir les engagements, négocier les délais et effectuer les relances nécessaires auprès des fournisseurs, des transporteurs ou des services de la production et des expéditions de l'entreprise. Assurer le classement et l'archivage, dématérialisé ou non, des documents commerciaux.

Contexte(s) professionnel(s) de mise en œuvre

Cette compétence s'exerce de façon autonome, selon le niveau de délégation accordé par la direction commerciale. Les contacts avec les différents interlocuteurs (service achats, expéditions, fournisseurs et transporteurs) s'effectuent par les outils de communication à distance utilisés dans l'entreprise (téléphone, mail, messagerie instantanée…). Ils peuvent se situer dans un contexte international et nécessiter l'utilisation de la langue anglaise. Les documents commerciaux sont établis et édités à l'aide d'un ERP.

Critères de performance

Les dates, délais et échéances sont respectés
Les fichiers et les dossiers sont actualisés et classés
Les professionnels concernés sont informés

Savoir-faire techniques, savoir-faire organisationnels, savoir-faire relationnels, savoirs

Utiliser un logiciel de messagerie dans ses fonctions avancées
Utiliser un ERP
Utiliser une marketplace professionnelle
Utiliser les outils collaboratifs de communication
Appliquer les procédures de traitement des approvisionnements
Appliquer les procédures de traitement des expéditions
Appliquer les procédures liées à la transition écologique

Organiser son travail en fonction des priorités
Classer dans le respect du plan de classement existant
Agir avec rigueur et méthode dans le traitement des opérations commerciales

Informer et transmettre les documents aux différents acteurs concernés en temps utile
Gérer des situations imprévues et être proactif

Connaissance de base de la règlementation en matière de contrat de transport
Connaissance des documents commerciaux et du circuit de traitement des achats et des expéditions
Connaissance des procédures relatives à la loi AGEC (réduction des emballages, recyclage…)
Connaissance des procédures relatives à la norme ISO 26000
Connaissance des modes de règlement
Connaissance du fonctionnement d'une marketplace
Connaissance de base des Incoterms®

FICHE COMPÉTENCE PROFESSIONNELLE N° 3

Suivre la relation clientèle en français et en anglais

Description de la compétence – processus de mise en œuvre

Lors d'une demande d'information ou d'une réclamation de la part d'un client, rechercher le cas échéant l'historique du client, proposer une solution qui concilie satisfaction de la clientèle et intérêt de l'entreprise. Évaluer les enjeux et alerter si nécessaire la direction commerciale. Répondre par une solution adaptée à des questions particulières telles que retards de livraison ou avaries. Informer les interlocuteurs concernés (direction commerciale, services production, expédition, SAV, comptabilité et les transporteurs) des actions à mettre en place ou des décisions prises, dans le respect du niveau de délégation accordé, des standards qualité de l'entreprise et des retours de l'expérience client. Actualiser les données des fichiers et dossiers clients dans le CRM.

Contexte(s) professionnel(s) de mise en œuvre

Cette compétence s'exerce essentiellement par téléphone et par mail, le courrier étant réservé aux situations complexes. Elle nécessite l'utilisation de l'anglais commercial pour les échanges courants avec les interlocuteurs étrangers.
Elle s'exerce de façon autonome, sous la responsabilité de la direction commerciale, en collaboration avec les commerciaux, le service comptable et le service expédition.

Critères de performance

La réponse apportée concilie satisfaction du client et intérêt de l'entreprise
Les conditions générales de vente sont respectées
Le niveau de délégation accordé est respecté
L'interlocuteur concerné est alerté
L'expression écrite en anglais correspond au niveau B1 du Cadre européen commun de référence pour les langues

Savoir-faire techniques, savoir-faire organisationnels, savoir-faire relationnels, savoirs

Analyser une situation complexe et apporter une réponse adaptée
Rédiger des écrits professionnels courants
Utiliser un ERP et un CRM
Comprendre et s'exprimer à l'écrit et à l'oral en anglais, dans un contexte professionnel courant

Mettre en place les actions correctives dans les délais annoncés
Organiser ses activités pour assurer un service professionnel malgré la multiplicité des activités

Adopter une posture de service
Mettre en œuvre les techniques d'écoute active, de questionnement et de reformulation
Instaurer une relation professionnelle positive avec les interlocuteurs
Désamorcer une situation conflictuelle
Garder le contrôle de soi et une attitude courtoise face à une situation délicate
Prendre en compte les besoins afférents aux situations de handicap

Connaissance de la Convention internationale relative aux droits des personnes handicapées (CIDPH)
Connaissance des moyens de communication en fonction du type de handicap
Connaissance de l'organisation commerciale et des conditions générales de vente
Connaissance de base de la réglementation en matière de transport
Connaissance de base des incoterms®
Connaissance du fonctionnement d'un service après-vente

Connaissance des techniques de communication orale
Connaissance de l’expression orale et écrite de la langue anglaise (Niveau B1) du CECRL

FICHE COMPÉTENCE PROFESSIONNELLE N° 4

Prévenir et gérer les impayés

Description de la compétence – processus de mise en œuvre

Afin de limiter les impayés, pour tout nouveau client ou commande d'un montant inhabituel, s'assurer de la solvabilité du client en collectant les informations relatives à sa situation financière. Pour tout délai de paiement accordé, suivre attentivement les encours de règlement et les paiements.
En cas de non-respect des échéances, effectuer une relance par téléphone, courrier ou solution dématérialisée, en fonction de la procédure de recouvrement de créances. Rechercher avec le client une solution acceptable pour l'entreprise tout en respectant le niveau de délégation accordé. En cas de non-respect des engagements, transférer le dossier au service contentieux ou à un prestataire extérieur et alerter la direction commerciale.

Contexte(s) professionnel(s) de mise en œuvre

Cette compétence s'exerce sous l'autorité de la direction commerciale, en étroite collaboration avec les commerciaux, en relation directe avec les clients, sur le terrain ainsi qu'avec le service comptabilité. Les différentes opérations s'effectuent par téléphone et par courrier à valeur probante pour les procédures de recouvrement des créances.

Critères de performance

L'encours de règlement d'un client est vérifié avant l'enregistrement d'une nouvelle commande
La procédure de recouvrement des créances est respectée
Le niveau de délégation est respecté

Savoir-faire techniques, savoir-faire organisationnels, savoir-faire relationnels, savoirs

Analyser le dossier client
Rechercher les informations juridiques auprès d'organismes spécialisés
Effectuer une relance téléphonique
Utiliser les techniques de communication orale
Rédiger des lettres personnalisées de relance
Mettre à jour les outils de suivi des paiements
Appliquer une procédure de recouvrement de créances

Repérer un incident de paiement et alerter la direction commerciale

S'exprimer de façon claire et factuelle
Agir avec assertivité

Connaissance des modes et des conditions de paiement
Connaissance des mesures préventives en matière de risque-client
Connaissance des procédures juridiques de recouvrement
Connaissance des procédures internes de recouvrement

FICHE COMPÉTENCE PROFESSIONNELLE N° 5

Réaliser des actions de fidélisation de la clientèle

Description de la compétence – processus de mise en œuvre

Afin de promouvoir les produits et les services de l'entreprise, préparer des actions de fidélisation à destination de la clientèle. En tenant compte de l'objectif, de la cible visée, de la personnalisation de l'expérience client et du mode de communication, préparer les supports commerciaux et l'argumentaire nécessaires à la prise de contact avec le client (site internet, réseaux sociaux, e-mailing, phoning), dans le respect de la charte graphique de l'entreprise. Vérifier la conformité des travaux réalisés par les prestataires internes ou externes. Tenir le client informé de l'évolution des produits, des services, des tarifs et des offres promotionnelles.

Contexte(s) professionnel(s) de mise en œuvre

Cette compétence s'exerce en autonomie dans le respect du niveau de délégation, à partir des consignes de la direction commerciale. Elle exige l'utilisation d'outils de publication et de communication. Elle nécessite des contacts avec les services internes (marketing ou communication) et éventuellement avec des prestataires externes pour l'édition des supports.

Critères de performance

L'expérience client est prise en compte
Le RGPD est pris en compte
Le choix des informations répond à l'objectif fixé
Le choix du format de diffusion correspond à l'objectif fixé
Le format de diffusion correspond à la cible

Savoir-faire techniques, savoir-faire organisationnels, savoir-faire relationnels, savoirs

Rédiger un écrit à visée commerciale
Organiser et présenter les informations de façon claire et attractive
Utiliser les outils de communication omnicanal
Utiliser un argumentaire commercial
Utiliser des applications de présentation en ligne

Rester en veille sur les évolutions technologiques et numériques
Structurer des informations de manière synthétique
S'adapter à la cible visée et au mode de communication

Faire preuve de réactivité
S'adapter aux délais parfois très contraints

Connaissance des concepts de base du marketing et du marketing digital
Connaissance du panorama des réseaux sociaux et de leurs caractéristiques
Connaissance de la structure d'un argumentaire commercial
Connaissance des applications de présentation en ligne ou d'un logiciel de PréAO ou de PAO
Connaissance de la politique commerciale de l'entreprise, des produits et des services
Connaissance du Règlement général sur la protection des données

FICHE COMPÉTENCE PROFESSIONNELLE N° 6

Traiter les données chiffrées de l'activité commerciale

Description de la compétence – processus de mise en œuvre

Pour répondre à un objectif quantitatif fixé par l'équipe commerciale, extraire les données pertinentes de l'ERP ou du CRM et les analyser. Pour permettre une meilleure visibilité de l'activité commerciale et faciliter la prise de décisions, attirer l'attention des responsables sur les éléments significatifs en sélectionnant les données essentielles et rédiger un commentaire succinct.

Contexte(s) professionnel(s) de mise en œuvre

Cette compétence s'exerce de façon autonome, à partir d'objectifs fixés par la direction commerciale. Les données sont extraites de l'ERP, elles peuvent également provenir de sources externes dans le cadre d'une veille (Chambres de commerce et d'industrie, INSEE…). Cette compétence nécessite l'utilisation des fonctions avancées d'un tableur.

Critères de performance

Les données présentées correspondent à l'objectif fixé
La présentation des données est cohérente
Le commentaire de synthèse facilite la lecture des résultats

Savoir-faire techniques, savoir-faire organisationnels, savoir-faire relationnels, savoirs

Sélectionner et exploiter les données chiffrées extraites d'un ERP ou d'un CRM
Contrôler les résultats de l'extraction
Analyser les résultats obtenus et rédiger un commentaire succinct

Prioriser les demandes et gérer son temps pour respecter les délais

Analyser les demandes des collaborateurs et de la direction commerciale

Connaissance des calculs commerciaux et statistiques (écarts, pourcentages, cumuls, moyenne)
Connaissance des fonctions avancées du tableur
Connaissance du vocabulaire lié aux statistiques commerciales
Connaissance de la fonction commerciale et de ses enjeux

FICHE COMPÉTENCE PROFESSIONNELLE N° 7

Organiser une action commerciale

Description de la compétence – processus de mise en œuvre

En fonction des axes stratégiques et des plans d'actions définis par la direction commerciale, afin de développer et de fidéliser la clientèle, prendre en charge et optimiser l'organisation d'une action commerciale (opération promotionnelle, lancement d'un produit, manifestation commerciale) dans le respect des contraintes budgétaires et calendaires. Suivre le bon déroulement de l'action et alerter la direction sur les aléas. Contribuer à l'élaboration du bilan quantitatif et qualitatif.

Contexte(s) professionnel(s) de mise en œuvre

Cette compétence s'exerce au sein de l'équipe commerciale, à partir des orientations et décisions arrêtées par la direction commerciale. Elle nécessite de collaborer avec le service marketing ou avec des prestataires externes, selon la taille de l'entreprise et son activité, B to B ou B to C.

Critères de performance

La check-list de l'organisation est exhaustive
Les opérations sont correctement ordonnancées
Le budget est correctement établi en termes de postes et de dépenses

Savoir-faire techniques, savoir-faire organisationnels, savoir-faire relationnels, savoirs

Utiliser des outils de communication
Utiliser des techniques de communication adaptées
Utiliser des applications de planification et de suivi
Rechercher l'information et l'exploiter
Suivre les stratégies de communication de l'entreprise

Organiser son travail en fonction des priorités
Faire preuve d'initiative et de pro activité en cas d'imprévu
Coordonner des actions et contrôler l'avancement

Travailler en équipe
Négocier avec un prestataire pour obtenir des conditions favorables
Rappeler les échéances avec tact et fermeté

Connaissance de base des techniques de marketing
Connaissance des applications liées à l'organisation et à la planification
Connaissance des postes budgétaires d'une action commerciale

FICHE COMPÉTENCE PROFESSIONNELLE N° 8

Assurer l'accueil d'une manifestation commerciale en français et en anglais

Description de la compétence – processus de mise en œuvre

Dans le respect de la politique commerciale de l'entreprise, accueillir les visiteurs en français et en anglais. Susciter leur intérêt, les renseigner sur l'entreprise et leur remettre une documentation. Identifier leurs besoins et les conseiller afin de leur proposer un produit ou un service adapté. En fonction de la nature de la demande et de l'interlocuteur, passer le relais à un commercial ou à un responsable. Renseigner la fiche contact de façon systématique.

Contexte(s) professionnel(s) de mise en œuvre

Cette compétence s'exerce en appui de l'équipe de vente sur le site de l'événement, dans une dynamique de développement commercial. Elle nécessite une bonne connaissance de l'entreprise et de ses produits. Elle requiert de communiquer en anglais avec les visiteurs étrangers.

Critères de performance

La posture est adaptée à l'interlocuteur
L'expression orale est adaptée à une relation commerciale
Les informations fournies au client sont fiables
La fiche contact est correctement renseignée
L'expression orale en anglais est compréhensible par un interlocuteur de langue étrangère (Niveau B1 du Cadre européen commun de référence pour les langues)

Savoir-faire techniques, savoir-faire organisationnels, savoir-faire relationnels, savoirs

Identifier les besoins du visiteur et le renseigner
Présenter de manière attractive l'entreprise, ses produits ou services
Renseigner correctement une fiche contact dans le respect du RGPD*
Comprendre et s'exprimer à l'oral en anglais, dans un contexte professionnel courant (Niveau B1)

Organiser l'espace d'accueil
Veiller à l'approvisionnement de documentation commerciale

Adopter une attitude proactive et commerciale
Mettre en œuvre les techniques d'écoute active
Travailler en équipe
Prendre en compte les besoins afférents aux situations de handicap

Connaissance de la Convention internationale relative aux droits des personnes handicapées (CIDPH)
Connaissance de l'entreprise et de ses produits ou services
Connaissance des techniques de communication
Connaissance de l'expression orale de la langue anglaise (Niveau B1) du CECRL
Connaissance des procédures relatives au Règlement général sur la protection des données

FICHE DES COMPÉTENCES TRANSVERSALES DE L'EMPLOI TYPE

Adopter un comportement orienté vers l'autre

Description de la compétence – processus de mise en œuvre

En vue de faciliter et d'améliorer la relation commerciale, communiquer, identifier le besoin ou la demande de l'interlocuteur pour apporter une réponse adaptée, dans le respect des procédures et normes qualité de l'entreprise.

Critères de performance

L'écoute active est mise en œuvre
La réponse apportée est adaptée à la situation et au niveau de délégation

Travailler et coopérer au sein d'un collectif

Description de la compétence – processus de mise en œuvre

Dans le but d'atteindre collectivement les objectifs communs, collaborer et coopérer avec l'équipe et la direction commerciale, faciliter et optimiser la communication entre les commerciaux à distance et les clients, en utilisant les outils numériques et les modes de communication collaboratifs.

Critères de performance

Les outils collaboratifs sont privilégiés
Les informations sont transmises aux interlocuteurs concernés

Mobiliser les environnements numériques

Description de la compétence – processus de mise en œuvre

Dans le but de renforcer l'efficacité commerciale, maintenir une veille et une agilité dans l'utilisation des outils numériques de traitement des données, d'information et de communication pour s'adapter aux évolutions technologiques.

Critères de performance

L'utilisation des outils numériques est pertinente par rapport à l'activité

Glossaire technique

B to B (Business to Business)

Désigne les activités commerciales et marketing réalisées entre entreprises.

B to C (Business to Consumer)

Désigne l'activité commerciale et marketing qui s'opère à destination des consommateurs particuliers.

Cadre européen commun de référence pour les langues (extrait) - niveau B1

Compréhension de l'oral /Expression orale (Ecouter/parler)

Est capable d'exprimer des opinions sur des sujets abstraits ou culturels dans certaines limites ou de donner son avis dans un domaine connu et de comprendre des instructions et des annonces publiques

Compréhension de l'écrit (Lire)

Est capable de comprendre une information et des articles courants ainsi que le sens général d'une information inhabituelle dans un domaine familier

Expression écrite (Écrire)

Est capable d'écrire des lettres ou de prendre des notes sur des sujets prévisibles ou familiers

CRM (Customer Relationship Management)

Logiciel permettant de gérer l'ensemble des informations et des données en relation client.

Encours client

Les encours clients correspondent au total des créances qui sont dues à l'entreprise par ses clients. Il s'agit du montant total que l'entreprise a facturé et qui n'a pas encore été réglé.

ERP (Enterprise Resource Planning)

Outil de pilotage de l'entreprise, c'est un Progiciel de Gestion Intégrée, qui coordonne l'ensemble des activités d'une entreprise autour d'un même système d'information. Un ERP (PGI en français) peut traiter la gestion des approvisionnements, des stocks, des ventes et de la production.

Incoterms (International Commercial Terms)

Abréviation anglo-saxonne signifiant "Conditions Internationales de ventes". Les incoterms résultent d'une codification normalisée par la Chambre de Commerce Internationale, des modalités d'une transaction commerciale. Ils déterminent les obligations et responsabilités réciproques du vendeur et de l'acheteur en ce qui concerne la livraison de la marchandise vendue, la répartition des frais et des risques liés à cette marchandise, ainsi que la charge des formalités d'export et d'import.

Marketplace

Une marketplace est un site de commerce en ligne multi vendeurs qui met en relation les vendeurs et les acheteurs. Elle permet à des vendeurs indépendants d'être référencés sur les grands sites marchands.

Omnicanal

Le terme omnicanal désigne le fait que tous les canaux de contact et de ventes possibles entre les clients et l'entreprise sont utilisés et mobilisés.

RGDP (Règlement général sur la protection des données)

Règlement de l'Union européenne en matière de protection des données à caractère personnel.

Supply chain

On appelle *Supply chain* (Chaine d'approvisionnement en français) les flux circulant dans l'entreprise et entre l'entreprise et son environnement (approvisionnement, livraison, stockage, information). C'est l'ensemble des ressources, moyens, méthodes, outils et techniques destinés à l'approvisionnement et la livraison d'un produit ou service jusqu'au consommateur final.

Glossaire du REAC

Activité type

Une activité type est un bloc de compétences qui résulte de l'agrégation de tâches (ce qu'il y a à faire dans l'emploi) dont les missions et finalités sont suffisamment proches pour être regroupées. Elle renvoie au certificat de compétences professionnelles (CCP).

Activité type d'extension

Une activité type d'extension est un bloc de compétences qui résulte de l'agrégation de tâches qui constituent un domaine d'action ou d'intervention élargi de l'emploi type. On la rencontre seulement dans certaines déclinaisons de l'emploi type. Cette activité n'est pas dans tous les TP. Quand elle est présente, elle est attachée à un ou des TP. Elle renvoie au certificat complémentaire de spécialisation (CCS).

Compétence professionnelle

La compétence professionnelle se traduit par une capacité à combiner un ensemble de savoirs, savoir-faire, comportements, conduites, procédures, type de raisonnement, en vue de réaliser une tâche ou une activité. Elle a toujours une finalité professionnelle. Le résultat de sa mise en œuvre est évaluable.

Compétence transversale

La compétence transversale désigne une compétence générique commune aux diverses situations professionnelles de l'emploi type. Parmi les compétences transversales, on peut recenser les compétences correspondant :

- à des savoirs de base,
- à des attitudes comportementales et/ou organisationnelles.

Critère de performance

Un critère de performance sert à porter un jugement d'appréciation sur un objet en termes de résultat(s) attendu(s) : il revêt des aspects qualitatifs et/ou quantitatifs.

Emploi type

L'emploi type est un modèle d'emploi représentatif d'un ensemble d'emplois réels suffisamment proches, en termes de mission, de contenu et d'activités effectuées, pour être regroupées : il s'agit donc d'une modélisation, résultante d'une agrégation critique des emplois.

Référentiel d'Emploi, Activités et Compétences (REAC)

Le REAC est un document public à caractère règlementaire (visé par l'arrêté du titre professionnel) qui s'applique aux titres professionnels du ministère chargé de l'emploi. Il décrit les repères pour une représentation concrète du métier et des compétences qui sont regroupées en activités dans un but de certification.

Savoir

Un savoir est une connaissance mobilisée dans la mise en œuvre de la compétence professionnelle ainsi qu'un processus cognitif impliqué dans la mise en œuvre de ce savoir.

Savoir-faire organisationnel

C’est un savoir et un savoir-faire de l’organisation et du contexte impliqués dans la mise en œuvre de l’activité professionnelle pour une ou plusieurs personnes.

Savoir-faire relationnel

C’est un savoir comportemental et relationnel qui identifie toutes les interactions socioprofessionnelles réalisées dans la mise en œuvre de la compétence professionnelle pour une personne. Il s’agit d’identifier si la relation s’exerce : à côté de (sous la forme d’échange d’informations) ou en face de (sous la forme de négociation) ou avec (sous la forme de travail en équipe ou en partenariat, etc.).

Savoir-faire technique

Le savoir-faire technique est le savoir procéder, savoir opérer à mobiliser en utilisant une technique dans la mise en œuvre de la compétence professionnelle ainsi que les processus cognitifs impliqués dans la mise en œuvre de ce savoir-faire.

Titre professionnel

La certification professionnelle délivrée par le ministre chargé de l'emploi est appelée « titre professionnel ». Ce titre atteste que son titulaire maîtrise les compétences, aptitudes et connaissances permettant l'exercice d'activités professionnelles qualifiées. (Article R338-1 et suivants du Code de l’Education).

Reproduction interdite
Article L 122-4 du code de la propriété intellectuelle
"Toute représentation ou reproduction intégrale ou partielle faite sans le consentement de l'auteur ou de ses ayants droit ou ayants cause est illicite. Il en est de même pour la traduction, l'adaptation ou la transformation, l'arrangement ou la reproduction par un art ou un procédé quelconque."

Réalisé par l'AFPA pour le compte de l'Etat