



Programme de formation 2026

Assistant(e) d'Administration Commerciale (TPE/PME)

Durée de la formation : 385 heures, dont 105 de stage en entreprise

Type d'action de formation : Certification du Titre ASCOM de niveau IV (Bac professionnel/technologique), enregistré au Répertoire National des Certifications Professionnelles (RNCP n° 38625)





Contenu de la formation

RNCP38625BC01 - Assister l'équipe commerciale à la réalisation de la chaîne commerciale de la TPE/PME --> 70 heures

Liste des Compétences du bloc 1 :

- *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*

La Gestion Commerciale avec EBP Open Line, SAGE 50 & Quadra-FACT de Cegid

Paramétrage

- *Création du dossier de travail*
- *Propriétés du dossier*
- *Bulletin Officiel des impôts : principes et incidences*

Création des fichiers

- *Familles clients et clients*
- *Commerciaux*
- *Modes de règlement*
- *Familles fournisseurs et fournisseurs*
- *Familles articles et articles*
- *Code remises et grille de tarifs*
- *Unités, localisations, banque*
- *Frais de port*
- *Textes standard*



Gestion des ventes

- *Création d'un devis*
- *Transfert du devis en commande, gestion de l'acompte (facture d'acompte)*
- *Transfert de la commande client en commande fournisseur*
- *Livraison de la commande et transfert en plusieurs bons de livraison*
- *Regroupement des BL en facture, gestion des échéances de paiement*
- *Utilisation des systèmes de recherche*

Gestion des achats, traitement de la commande jusqu'à la facture

Gestion des stocks et inventaire

Finances

- *Saisie des règlements clients et fournisseurs et transfert en comptabilité*
- *Relances*

Autres opérations

- *Gestion de la relation clients et prospects*
- *DEB*

Impressions récapitulatives et statistiques

Paramétrage d'un modèle d'impression

Sauvegardes et archivage

Paramétrage

- *Rappel des propriétés du dossier*
- *Utilisation des filtres et paramétrage des listes*
- *Gestion des utilisateurs (droits)*

Gestion avancée des fichiers

- *Grilles tarifaires*
- *Champs personnalisés*
- *Gestion de la relation client*
- *Classification des clients*
- *Articles composés et forfaits*
- *Gestion de l'assemblage*

Gestion des ventes

- *Création d'un devis*
- *Transfert du devis en commande, gestion de l'acompte (facture d'acompte)*
- *Livraison de la commande et transfert en plusieurs bons de livraison*
- *Regroupement des BL en facture, gestion de l'échéance de paiement*
- *Recherches avancées*

Rappel de la gestion des achats

- *Commande, BR, facture, réception partielle et complète*

Gestion des stocks

- *Inventaire : bon d'entrée et de sortie*
- *Saisie, validation et documents d'inventaire*



Finances

- *Saisie des règlements (achat et vente)*
- *Relances*
- *Génération d'un fichier ETEBAC*
- *Déclaration d'échange de biens*
- *Transfert en comptabilité*
- *Import-Export*

Consultation et impressions

- *Publipostages*
- *Tableau de bord*
- *Onglet Statistique des fiches et impressions de statistiques*
- *Consultation et impression d'historique*

Générateur d'états

- *Insertion d'un logo*
- *Modification d'une pièce de vente (ajout d'une colonne, suppression de champs)*
- *Ajout de champs personnalisés*

Logiciels abordés : EBP Open Line, SAGE 50 & Quadra-FACT de Cegid

La GRC avec EBP Open Line - Objectifs

- *Gestion de la relation client ou comment placer le client au cœur du système*
- *Savoir comment intégrer la technologie dans la gestion de la relation client*
- *Réussir son projet de Gestion de la Relation Client*

Le Programme :

- *Recueil d'informations clients/prospects : coordonnées, société, CA*
- *Classification des tiers selon leur statut : pistes, contacts, comptes*
- *Gestion des pistes : tiers peu qualifiés*
- *Création de fiches « Activités » de type e-mail, appel, courrier, fax, tâche, évènement, SMS, pour archiver les informations liées à un échange avec un tiers*
- *Historique complet de tous les échanges*

- *Onglet « Activités » dans chaque fiche piste, contact et compte*
- *Assistant de mise à jour des fiches activités (date et/ou heure, priorité, statut et collaborateur)*
- *Alerte de rappel sur les tâches à effectuer*
- *Création de fiche « opportunité »*
- *Assistant de mise à jour des opportunités*
- *Motif de gain/perte, montant estimé pondéré*
- *État d'avancement de l'opportunité*
- *Informations sur l'offre commerciale*
- *Pourcentage de réussite par défaut*
- *Suivi des opportunités (affaires en cours)*



- *Analyse des résultats*
- *Actions marketing ciblées (prospection ou fidélisation)*
- *Envoi ciblé de courriers ou d'emails grâce à l'assistant de publipostage (courriers) et d'emailing*
- *Modèles de lettres préétablies*
- *Affectation d'un collaborateur unique par tiers*
- *Gestion d'agenda par collaborateur*
- *Création et modification d'activités directement depuis l'agenda*
- *Reprise de toutes les activités par collaborateur*
- *Présentation paramétrable de l'agenda par jour, semaine, mois*
- *Création et modification d'activités directement depuis l'agenda*
- *Import paramétrable de tiers à partir de fichiers .csv ou .txt*
- *Import paramétrable de contacts Outlook ou Google Contacts*
- *Export paramétrable des pistes, familles, collaborateurs, clients, prospects, contacts, fournisseurs...*

RNCP38625BC02 - Assister les services périphériques à la fonction commerciale de la TPE/PME dans leur quotidien --> 140 heures

Liste des Compétences du bloc 2 :

- *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*

PRODUCTION A L'AIDE DE EXCEL

- ✓ *Concevoir un tableau et un graphique*
- ✓ *Les menus contextuels, saisie d'une formule, mise en forme d'un tableau, mise en page, en-tête et pied de page - Application d'un style, utilisation d'un modèle*
- ✓ *Les graphiques, choix, légende titre, mise en forme, impression de plusieurs graphiques sur une même page*
- ✓ *Différencier références absolues / références relatives*
- ✓ *Créer des liaisons entre deux feuilles de calcul*
- ✓ *Créer et travailler en groupe de travail*
- ✓ *Utiliser la fonction conditionnelle SI (), simple et imbriquée*
- ✓ *Consolider des données venant de plusieurs feuilles, mode plan*
- ✓ *Déterminer des formules en utilisant la fonction RECHERCHE (V&H)*
- ✓ *Activités d'entraînement Manipuler une BDD et un tableau croisé dynamique*
- ✓ *Recherche, TRI, fonctions statistiques sur base de données*
- ✓ *Utiliser les Fonctions Statistiques Logiques, Mathématiques, Texte, Dates et Heures*
- ✓ *Filtres automatiques et élaborés pour l'extraction de données*
- ✓ *Assistant tableau croisé dynamique - Barre d'outils*
- ✓ *Tableau croisé dynamique & graphiques*
- ✓ *Le Solveur, La Valeur Cible, le Calcul Matriciel*
- ✓ *Les Tableaux de bord et le Reporting : Tableaux de Trésorerie, Calculs de Coûts & Marges, Modèles de Simulations du Résultat Comptable et Analytique*

PRODUCTION DE DOCUMENTS A L'AIDE DE WORD

- ✓ *Saisie et contrôle*
- ✓ *Respect des règles d'écriture en vigueur*
- ✓ *Mise en forme et mise en page : Paragraphe, tabulation*
- ✓ *Polices de caractères*
- ✓ *Insertion d'images et d'objets divers : WordArt, caractères spéciaux, symboles, puces, indices, exposants, lettrine*
- ✓ *Position (alignement, tabulation)*



- ✓ *Marges & Encadrements*
- ✓ *En-tête et pied de page personnalisés*
- ✓ *Choix de moyens graphiques (gras, soulignement, couleurs)*
- ✓ *Recopie - Recherche - Remplacement*
- ✓ *Mise en œuvre des fonctions courantes pour produire : Tableaux, imprimés, courriers, documents de communication*

- ✓ *Réalisation de publipostage : fichier de données, document-type, sélection de données, enveloppes et étiquettes*
- ✓ *Utilisation des fonctions courantes pour insérer : Images, tableaux*
- ✓ *Gestion des documents longs et colonage*
- ✓ *Insertion de schémas prédéfinis à l'aide d'images et de SmartArt*
- ✓ *Impression, édition (y compris codes de champs, mode opératoire)*
- ✓ *Respect du format (A4 et/ou A5), orientation portrait et/ ou paysage*

LE PROGRAMME OUTLOOK

Se familiariser avec Outlook

- ✓ *Se repérer dans l'écran : barre d'outils, barre d'état, menus, règle*
- ✓ *Communiquer grâce à sa messagerie*
- ✓ *Envoyer un message, demander un accusé de réception*
- ✓ *Personnaliser ses e-mails : signature, format*
- ✓ *Utiliser une adresse de la liste d'adresses globale ou du carnet d'adresses personnel*
- ✓ *Joindre un fichier à un message*
- ✓ *Ouvrir la pièce jointe et l'enregistrer sur le disque dur*
- ✓ *Répondre aux messages reçus*
- ✓ *Transférer un message reçu à un autre destinataire*
- ✓ *Personnaliser la mise en forme d'un message avec les papiers à lettre*

Organiser sa boîte de réception de messages

- ✓ *Trier et organiser ses messages*
- ✓ *Créer des dossiers de rangement*
- ✓ *Utiliser des dossiers publics pour partager les messages*
- ✓ *Créer et utiliser des dossiers personnels (en local)*
- ✓ *Automatiser le classement des messages reçus dans des dossiers*
- ✓ *Prévenir ses correspondants de son absence*

- ✓ *Autoriser un collègue à accéder à sa messagerie*
- ✓ *Accéder à la boîte aux lettres d'un autre utilisateur*

Organiser la liste de ses contacts

- ✓ *Ajouter un contact*
- ✓ *Créer une liste de distribution pour envoyer un message à plusieurs personnes*

Utiliser le calendrier pour gérer son planning ou ses rendez-vous

- ✓ *Modifier l'affichage des jours de son calendrier*
- ✓ *Prendre des rendez-vous*
- ✓ *Inviter des participants à des réunions*



- ✓ Consulter les disponibilités des participants invités à une réunion
- ✓ Répondre à une demande de réunion

Faciliter la gestion de vos tâches à réaliser

- ✓ Créer des tâches à réaliser
- ✓ Assigner une tâche à une personne

Utiliser des notes

- ✓ Créer une note
- ✓ Modifier les paramètres des notes (couleur, police)

RNCP38625BC03 - Contribuer à la fidélisation des clients et au développement du chiffre d'affaires des TPE/PME --> 70 heures

- ✓ Réalisation de travaux de communication, en lien avec les risques et les obligations liés aux NTIC.
- ✓ Adaptation d'un contenu graphique existant avec **Paint**, & création de Présentations/ Diaporamas/ Vidéos, avec **PowerPoint**
- ✓ Conception de formulaires, tableaux chiffrés ou non, dépliants, flyers, pages de catalogue
- ✓ Mise à jour d'une page de site internet - **WordPress - Elementor** & interactions avec les réseaux sociaux.
- ✓ Envoi de mailing et e-mailing
- ✓ Adaptation d'un rédactionnel selon le media : Presse, site Internet, réseaux sociaux, Newsletters
- ✓ Suivi de tableaux de bord
- ✓ Échange d'informations au moyen des outils collaboratifs.

