



REFERENTIEL EMPLOI ACTIVITES COMPETENCES DU TITRE PROFESSIONNEL

Assistant(e) Commercial(e)

Niveau III

Site : <http://www.emploi.gouv.fr>

SOMMAIRE

	Pages
Présentation de l'évolution du Titre Professionnel	5
Contexte de l'examen du Titre Professionnel	5
Tableau des activités	5
Vue synoptique de l'emploi-type	6
Fiche emploi type	7
Fiche activité type	11
Fiche compétence professionnelle	17
Fiche des compétences transversales de l'emploi type	28
Glossaire technique	29
Glossaire du REAC	31

Libellé réduit	Code titre	Type de document	Version	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
ACom	TP-01285	REAC	02	27/08/2013	27/08/2013	3/34

Introduction

Présentation de l'évolution du Titre Professionnel

Le Titre Professionnel « Assistant(e) commercial(e) » a été examiné en 2008 et a fait l'objet de l'arrêté du 2 septembre 2008 (parution au J.O. du 28 octobre 2008) pour une validité de 5 ans.

La révision du titre en 2013 présente toujours une configuration en trois activités types. Deux de ces activités types ont été reconfigurées pour répondre aux besoins du marché du travail pour l'emploi concerné. L'activité « Assurer l'administration des ventes » reste inchangée.

Contexte de l'examen du Titre Professionnel

Une enquête a été menée en 2012 auprès de titulaires de l'emploi et de responsables commerciaux, complétée par une analyse des offres d'emploi. Les résultats indiquent que si la structuration de l'emploi demeure organisée autour des mêmes grandes missions telles que l'administration des ventes et l'organisation et le suivi des actions commerciales, on assiste à un glissement d'une partie des tâches de l'assistant(e) commercial(e) vers des fonctions plus commerciales (exploitation de la base de données clients, prospection téléphonique, etc.), ce qui nécessite une bonne connaissance des produits et services de l'entreprise et une posture commerciale.

En effet, certaines tâches, telles que la prospection téléphonique, ne reposent plus uniquement sur le commercial itinérant et sont souvent confiées à l'assistant(e) commerciale. A contrario, l'évolution des technologies permet une plus grande mobilité des commerciaux et une gestion autonome de tâches administratives précédemment confiées à l'assistant(e) commercial(e).

Pour répondre à ces évolutions, une compétence portant sur la réalisation d'une opération de prospection téléphonique a été ajoutée et deux compétences relatives aux travaux d'assistantat au responsable et à la force de vente ont été supprimées. Quelques intitulés de compétences ont été précisés.

Tableau des activités

Ancien TP ASSISTANT(E) COMMERCIAL(E)	Nouveau TP Assistant(e) Commercial(e)
ASSURER L'ADMINISTRATION DES VENTES	Assurer l'administration des ventes
ASSISTER LE RESPONSABLE COMMERCIAL ET LA FORCE DE VENTE	Participer à l'organisation et au suivi des actions commerciales
PARTICIPER A L'ACTION COMMERCIALE	Contribuer au développement et à la fidélisation de la clientèle

Libellé réduit	Code titre	Type de document	Version	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
ACom	TP-01285	REAC	02	27/08/2013	27/08/2013	5/34

Vue synoptique de l'emploi-type

N° Fiche AT	Activités types	N° Fiche CP	Compétences professionnelles
1	Assurer l'administration des ventes	1	Traiter les commandes du devis jusqu'au règlement de la facture
		2	Assurer le suivi de la relation clientèle en français et en anglais
		3	Prévenir et gérer les impayés
2	Participer à l'organisation et au suivi des actions commerciales	4	Elaborer et actualiser les tableaux de bord commerciaux
		5	Participer à la veille commerciale
		6	Concevoir et réaliser un support de communication commerciale
		7	Organiser une action commerciale et en assurer le suivi
3	Contribuer au développement et à la fidélisation de la clientèle	8	Accueillir et renseigner les visiteurs en français et en anglais lors de manifestations commerciales
		9	Réaliser une opération de prospection téléphonique
		10	Conseiller et vendre par téléphone

FICHE EMPLOI TYPE

Assistant(e) Commercial(e)

Définition de l'emploi type et des conditions d'exercice (rubrique RNCP)

L'assistant(e) commercial(e) assiste un responsable commercial et une équipe de vente dans le suivi et le développement de l'activité commerciale.

Sa mission va de l'administration des ventes (traitement des commandes et des litiges, gestion et mise à jour des bases de données clients) à une contribution plus directe à l'activité commerciale en collaboration avec les commerciaux : organisation d'actions commerciales, prospection téléphonique et vente de produits renouvelables/consommables pour des clients existants. Il(elle) participe à la mise en place des orientations stratégiques et de la politique commerciale de l'entreprise par l'élaboration de tableaux de bord et par une veille sur l'évolution du marché.

L'assistant(e) commercial(e) est directement rattaché(e) au responsable commercial ou au directeur des ventes. Il(elle) fait partie intégrante de l'équipe de vente où il(elle) occupe une place d'interface pour le suivi des dossiers. Il(elle) renseigne les clients, oriente leurs demandes et facilite la relation avec les commerciaux de terrain, dans un souci de fidélisation de la clientèle. Il(elle) est l'interlocuteur permanent des clients dans l'entreprise.

Il(elle) est en relation fréquente et suivie avec de nombreux interlocuteurs internes et externes. Pour garantir le bon déroulement du traitement des commandes et la satisfaction de la clientèle, il(elle) est en contact permanent avec les acteurs intervenant dans le processus (magasinier, transporteur, service comptable).

La pratique de l'anglais est requise pour le suivi de la relation avec les clients étrangers ou lors de l'accueil de visiteurs. Les échanges se font par courriel, télécopie et téléphone.

Si il(elle) exerce généralement ses activités de façon sédentaire, l'assistant(e) commercial(e) peut être amené(e) à se déplacer sur le terrain, particulièrement lors de manifestations commerciales.

Secteurs d'activité et types d'emplois accessibles par le détenteur du titre (rubrique RNCP)

Les différents secteurs d'activités concernés sont principalement :
Cet emploi s'exerce dans les entreprises de toutes tailles et dans tous les secteurs d'activité, au sein d'une structure commerciale (service commercial) ou d'un établissement secondaire d'une grande entreprise (agence commerciale).

Les types d'emplois accessibles sont les suivants :

- Assistant(e) commercial(e)
- Assistant(e) administration des ventes
- Assistant administratif et commercial
- Secrétaire commercial(e)
- Commercial(e) sédentaire

Réglementation d'activités (le cas échéant) (rubrique RNCP)

Néant

Liens avec d'autres certifications (le cas échéant) (rubrique RNCP)

Néant

Libellé réduit	Code titre	Type de document	Version	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
ACom	TP-01285	REAC	02	27/08/2013	27/08/2013	7/34

Libellé réduit	Code titre	Type de document	Version	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
ACom	TP-01285	REAC	02	27/08/2013	27/08/2013	8/34

Liste des activités types et des compétences professionnelles

1. 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 et en anglais
Prévenir et gérer les impayés

2. Participer à l'organisation et au suivi des actions commerciales

Elaborer et actualiser les tableaux de bord commerciaux
Participer à la veille commerciale
Concevoir et réaliser un support de communication commerciale
Organiser une action commerciale et en assurer le suivi

3. 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

Compétences transversales de l'emploi (le cas échéant)

Adopter une posture commerciale

Travailler en équipe commerciale

Assurer une veille technologique pour s'adapter aux évolutions des outils bureautiques et de communication

Niveau et/ou domaine d'activité (rubrique RNCP)

Niveau III (Nomenclature de 1969)

Convention(s) :

Code(s) NSF :

324 t - Secrétariat, bureautique

312 m - Commerce, vente

Fiche(s) Rome de rattachement (rubrique RNCP)

D1401 Assistanat commercial

Libellé réduit	Code titre	Type de document	Version	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
ACom	TP-01285	REAC	02	27/08/2013	27/08/2013	9/34

FICHE ACTIVITÉ TYPE
N° 1

Assurer l'administration des ventes

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

Cette activité est une composante de base de l'emploi d'assistant(e) commercial(e). Dans certains contextes d'entreprise, elle peut constituer un emploi à part entière.

L'assistant(e) commercial(e) veille au bon déroulement des différentes opérations du processus de traitement des commandes : établissement des devis, enregistrement des commandes, suivi des livraisons, établissement des factures et suivi des règlements.

Il(elle) assure un suivi de la relation clientèle, règle les incidents éventuels afin de maintenir la satisfaction du client tout en préservant les intérêts de l'entreprise.

En cas d'impayés, il(elle) effectue des relances auprès des clients selon la procédure de recouvrement des créances mise en place. Pour prévenir le risque d'impayé, il(elle) s'assure de la solvabilité du client et suit les encours de paiement.

L'assistant(e) commercial(e) utilise les outils bureautiques et de communication ainsi qu'un logiciel de gestion commerciale. Il(elle) s'adapte en permanence à leur évolution.

En fonction des contextes d'entreprise, il(elle) peut exercer cette activité pour un secteur géographique, un segment de clientèle ou une catégorie de produits.

Il(elle) exerce cette activité en toute autonomie, dans le cadre des procédures administratives de l'entreprise et sous la responsabilité de son supérieur hiérarchique. Pour faire face aux aléas liés à la gestion administrative des ventes, il(elle) dispose d'une marge d'intervention fixée par sa hiérarchie (geste commercial, mode d'expédition). Il(elle) est en lien permanent avec les autres services de l'entreprise (service expéditions, comptabilité, production) et la force de vente.

Réglementation d'activités (le cas échéant)

Néant

Libellé réduit	Code titre	Type de document	Version	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
ACom	TP-01285	REAC	02	27/08/2013	27/08/2013	11/34

Liste des compétences professionnelles de l'activité type

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

Compétences transversales de l'activité type (le cas échéant)

Adopter une posture commerciale
Travailler en équipe commerciale

Libellé réduit	Code titre	Type de document	Version	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
ACom	TP-01285	REAC	02	27/08/2013	27/08/2013	12/34

FICHE ACTIVITÉ TYPE
N° 2

Participer à l'organisation et au suivi des actions commerciales

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

Dans le cadre des axes stratégiques et des plans d'actions définis par l'entreprise, l'assistant(e) commercial(e) participe à la mise en œuvre et au suivi des actions commerciales.

Il(elle) prend en charge, planifie, coordonne la logistique et établit le bilan d'une action commerciale (salon, opération promotionnelle, lancement de produit). Il(elle) conçoit et met en forme les supports de communication destinés à promouvoir l'entreprise et ses produits ou à être présentés lors de réunions de l'équipe commerciale. Il(elle) seconde son responsable dans sa mission de pilotage de l'activité commerciale en mettant en place et en actualisant les tableaux de bord commerciaux.

L'assistant(e) commercial(e) participe également à la veille commerciale en effectuant des recherches sur le marché et la concurrence.

L'assistant(e) commercial(e) utilise les outils bureautiques et de communication courants.

L'assistant(e) commercial(e) exerce cette activité sous la responsabilité de son supérieur hiérarchique. La part d'autonomie dont il(elle) dispose est fonction de la taille de l'entreprise et de l'importance des actions à conduire. Il(elle) prend les initiatives nécessaires au bon déroulement des actions qui lui sont confiées et fait valider ses choix auprès de son hiérarchique.

Pour exercer cette activité, il(elle) travaille en relation avec un grand nombre d'acteurs internes (équipe de vente, comptabilité, achats) et externes à l'entreprise (prestataires de services).

Réglementation d'activités (le cas échéant)

Néant

Libellé réduit	Code titre	Type de document	Version	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
ACom	TP-01285	REAC	02	27/08/2013	27/08/2013	13/34

Liste des compétences professionnelles de l'activité type

Elaborer et actualiser les tableaux de bord commerciaux
Participer à la veille commerciale
Concevoir et réaliser un support de communication commerciale
Organiser une action commerciale et en assurer le suivi

Compétences transversales de l'activité type (le cas échéant)

Adopter une posture commerciale
Travailler en équipe commerciale
Assurer une veille technologique pour s'adapter aux évolutions des outils bureautiques et de communication

Libellé réduit	Code titre	Type de document	Version	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
ACom	TP-01285	REAC	02	27/08/2013	27/08/2013	14/34

FICHE ACTIVITÉ TYPE
N° 3

Contribuer au développement et à la fidélisation de la clientèle

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

Dans un but de développement de la clientèle et pour faciliter le travail de l'équipe de vente, l'assistant(e) commercial(e) assure des opérations de prospection téléphonique. A partir d'objectifs et de cibles définis par son responsable, il(elle) qualifie des fichiers prospects et prend des rendez-vous pour les commerciaux.

Il(elle) réalise des opérations de vente par téléphone auprès de clients existants, le plus souvent pour des produits renouvelables ou des consommables et propose des offres promotionnelles. Il(elle) exerce cette activité à l'aide de scripts téléphoniques, d'argumentaires de vente et exploite des fichiers et des bases de données clients.

Il(elle) peut également participer sur le terrain à une manifestation commerciale, en assurant, en français et en anglais, l'accueil et l'information des visiteurs. Il(elle) veille à adopter une démarche commerciale.

L'assistant(e) commercial(e) exerce cette activité en autonomie sous la responsabilité de son hiérarchique et en fonction du cadre qui lui est fixé.

Il(elle) est en relation directe avec les clients et les prospects ainsi qu'avec l'équipe commerciale.

Réglementation d'activités (le cas échéant)

Néant

Libellé réduit	Code titre	Type de document	Version	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
ACom	TP-01285	REAC	02	27/08/2013	27/08/2013	15/34

Liste des compétences professionnelles de l'activité type

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

Compétences transversales de l'activité type (le cas échéant)

Adopter une posture commerciale
Travailler en équipe commerciale

Libellé réduit	Code titre	Type de document	Version	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
ACom	TP-01285	REAC	02	27/08/2013	27/08/2013	16/34

**FICHE COMPÉTENCE PROFESSIONNELLE
N° 1**

Traiter les commandes du devis jusqu'au règlement de la facture

Description de la compétence – processus de mise en œuvre

Dans un but de satisfaction du client, effectuer les différentes opérations de gestion administrative des ventes dans le respect de la législation commerciale et des procédures en vigueur dans l'entreprise. Etablir les devis, vérifier et enregistrer les commandes, établir et éditer les bons de livraison, les factures, les avoirs et les relevés, enregistrer les règlements, à l'aide d'un logiciel de gestion commerciale. Classer les documents commerciaux sous forme papier ou numérique et actualiser les fichiers. Transmettre les documents et informations aux acteurs concernés : comptabilité, service expéditions, clients, force de vente.

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

Cette compétence s'exerce de façon autonome, sous la responsabilité du responsable commercial. Les contacts clients s'effectuent par téléphone, courriel ou fax. Les documents commerciaux sont établis et édités à l'aide d'un logiciel de gestion commerciale.

Critères de performance

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

Savoirs, savoir-faire techniques, savoir-faire relationnels, savoir-faire organisationnels

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 calculs commerciaux
Connaissance des documents commerciaux et du circuit de traitement des commandes
Connaissance des modes de règlement
Connaissance de base des Incoterms et de la facturation export

Utiliser un traitement de texte dans ses fonctions courantes
Utiliser un logiciel de gestion commerciale
Utiliser les outils de communication courants
Analyser la demande du client
Respecter les procédures de traitement des commandes
Classer dans le respect du plan de classement existant

Informier et transmettre les documents aux différents acteurs concernés en temps utile

Organiser son travail en fonction des priorités
Agir avec rigueur et méthode dans le traitement des opérations commerciales

Libellé réduit	Code titre	Type de document	Version	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
ACom	TP-01285	REAC	02	27/08/2013	27/08/2013	17/34

**FICHE COMPÉTENCE PROFESSIONNELLE
N° 2**

Assurer le suivi de 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 une solution qui concilie satisfaction de la clientèle et intérêt de l'entreprise. Apprécier la complexité des enjeux et alerter la hiérarchie si nécessaire. Mettre en œuvre les actions correctives pour faire face aux situations d'urgence : besoins particuliers, retards de livraison, avaries. Informer les interlocuteurs concernés - équipe commerciale, production, service expédition, comptabilité, transporteur - des actions à mettre en place ou des décisions prises. Actualiser les données des fichiers et dossiers clients.

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

Cette compétence s'exerce essentiellement par téléphone et par courriel, le courrier étant réservé aux situations complexes.

Pour la clientèle étrangère, elle nécessite l'utilisation de l'anglais commercial pour la rédaction des écrits courants (fax, courriels) et des appels téléphoniques.

Elle s'exerce de façon autonome, sous la responsabilité du hiérarchique, en collaboration avec les commerciaux, le service comptable, 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

Le ton et le style du courrier sont adaptés à une relation commerciale

L'expression écrite en anglais correspond au niv.B1 du Cadre européen commun de référence pour les langues

L'expression orale en anglais correspond au niv.B1 du Cadre européen commun de référence pour les langues

Savoirs, savoir-faire techniques, savoir-faire relationnels, savoir-faire organisationnels

Connaissance de l'organisation commerciale et des conditions générales de vente

Connaissance des documents commerciaux

Connaissance de la réglementation en matière de transport

Connaissance de base des Incoterms et de la facturation export

Connaissance des techniques de communication

Connaissance des systèmes grammatical, lexical, phonétique et sémantique en anglais (Niveau B1)

Analyser une situation problème

Rédiger des écrits professionnels courants

Utiliser le téléphone de façon professionnelle

Utiliser un traitement de texte

Utiliser un logiciel de gestion commerciale

Comprendre et s'exprimer à l'écrit et à l'oral en anglais, dans un contexte professionnel courant

Libellé réduit	Code titre	Type de document	Version	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
ACom	TP-01285	REAC	02	27/08/2013	27/08/2013	18/34

Mettre en œuvre les techniques d'écoute active, de questionnement et de reformulation
Instaurer une relation professionnelle positive avec les clients
Garder le contrôle de soi et une attitude courtoise face à une situation délicate
Désamorcer une situation conflictuelle

Mettre en place les actions correctives dans les délais annoncés

Libellé réduit	Code titre	Type de document	Version	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
ACom	TP-01285	REAC	02	27/08/2013	27/08/2013	19/34

**FICHE COMPÉTENCE PROFESSIONNELLE
N° 3**

Prévenir et gérer les impayés

Description de la compétence – processus de mise en œuvre

Afin de limiter les impayés, dans le cas d'un nouveau client ou d'une commande d'un montant élevé, s'assurer de la solvabilité du client en collectant les informations relatives à sa situation financière. Pour tout crédit accordé, suivre les encours de règlement et les paiements. Si nécessaire, déclencher une demande d'encours auprès des organismes d'assurance crédit ou d'affacturage.

En cas d'impayé, analyser l'historique du dossier client, effectuer une relance par téléphone ou par courrier, en fonction de la procédure de recouvrement de créances. Rechercher une solution avec le client dans un intérêt mutuel. En cas de non-respect des engagements, transférer le dossier au service contentieux. Informer les acteurs concernés et alerter son hiérarchique en cas de situation critique.

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

Cette compétence s'exerce sous l'autorité du hiérarchique et en étroite collaboration avec les commerciaux qui sont 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.

Critères de performance

L'encours de règlement d'un client est vérifié avant l'enregistrement d'une nouvelle commande

La procédure de recouvrement de créances en vigueur est respectée

Le niveau de délégation est respecté

Savoirs, savoir-faire techniques, savoir-faire relationnels, savoir-faire organisationnels

Connaissance des mesures préventives en matière de risque-client

Connaissance des procédures juridiques de recouvrement

Rechercher les informations auprès d'organismes spécialisés

Analyser le dossier-client

Respecter une procédure de recouvrement de créances

Effectuer une relance téléphonique

Utiliser des techniques de communication orale

Rédiger des lettres de relance personnalisées

S'exprimer de façon claire et factuelle

Surmonter les barrages et de traiter les objections

Repérer une situation critique et alerter sa hiérarchie à bon escient

Agir avec diplomatie et fermeté

Mettre à jour les outils de suivi des paiements

Libellé réduit	Code titre	Type de document	Version	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
ACom	TP-01285	REAC	02	27/08/2013	27/08/2013	20/34

**FICHE COMPÉTENCE PROFESSIONNELLE
N° 4**

Elaborer et actualiser les tableaux de bord commerciaux

Description de la compétence – processus de mise en œuvre

Pour permettre une meilleure visibilité de l'activité commerciale et faciliter la prise de décisions stratégiques, élaborer et actualiser des tableaux de bord et de suivi. Collecter et vérifier les données chiffrées à partir de différentes sources identifiées. Concevoir et présenter tableaux et graphiques pour faciliter l'analyse des résultats en choisissant le type de calculs à effectuer, rédiger un commentaire succinct. Attirer l'attention de sa hiérarchie sur les éléments significatifs.

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

Cette compétence s'exerce de façon autonome, à partir d'objectifs fixés par la hiérarchie. Les données sont extraites de sources internes (bases de données clients, rapports des commerciaux...) ou recueillies auprès d'autres services. Elles peuvent également provenir de sources externes (Chambres de Commerce et d'Industrie, INSEE...). Cette compétence nécessite l'utilisation des fonctions avancées d'un tableur.

Critères de performance

Les données sont correctement saisies
Le choix des calculs répond à l'objectif fixé
Les formules de calcul utilisées sont correctes
L'organisation des données est cohérente et facilite la lecture des résultats
Le choix des graphiques est représentatif de l'objectif fixé

Savoirs, savoir-faire techniques, savoir-faire relationnels, savoir-faire organisationnels

Connaissance des calculs arithmétiques (écarts, pourcentages, cumuls, moyenne)
Connaissance du vocabulaire lié aux statistiques et tableaux de bord commerciaux
Connaissance de la fonction commerciale et de ses enjeux

Collecter, sélectionner et exploiter les données chiffrées
Concevoir un tableau (calculs et organisation des données) pour répondre à un objectif fixé
Contrôler ses résultats
Choisir le graphique adapté aux résultats à visualiser
Utiliser les fonctions avancées d'un tableur
Analyser les résultats obtenus et rédiger un commentaire succinct

Recueillir des informations auprès des collaborateurs de l'entreprise

Agir avec logique et rigueur

Libellé réduit	Code titre	Type de document	Version	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
ACom	TP-01285	REAC	02	27/08/2013	27/08/2013	21/34

**FICHE COMPÉTENCE PROFESSIONNELLE
N° 5**

Participer à la veille commerciale

Description de la compétence – processus de mise en œuvre

En vue de détecter de nouveaux marchés ou à l'occasion du lancement d'un produit, à la demande du responsable commercial, repérer et rechercher les données exploitables sur les tendances du marché et la concurrence, dans des sources d'information fiables. Analyser ces données, en faire une synthèse et la diffuser aux personnes intéressées. Constituer des dossiers thématiques portant sur l'innovation technologique, le positionnement d'un produit sur un marché et organiser sa documentation.

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

Cette compétence s'exerce dans le cadre de la stratégie commerciale définie par l'entreprise. Les recherches sont effectuées de façon autonome, dans des sources fiables telles que les revues spécialisées, la presse, les sites Internet et lors de certains événements (salons, foires...).

Critères de performance

La sélection des données est pertinente par rapport à l'objectif
Le document de synthèse est clair et structuré
Les sources sont mentionnées sur le document de synthèse

Savoirs, savoir-faire techniques, savoir-faire relationnels, savoir-faire organisationnels

Connaissance des techniques de marketing
Connaissance des règles de classement d'une base documentaire

Rechercher des informations dans des sources spécialisées
Utiliser les moteurs de recherche sur internet et un système d'alerte automatisé
Analyser et sélectionner des informations
Rédiger une synthèse
Constituer un dossier
Assurer un traitement et un classement dématérialisé des informations

Agir avec méthode
Organiser et classer une documentation

Libellé réduit	Code titre	Type de document	Version	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
ACom	TP-01285	REAC	02	27/08/2013	27/08/2013	22/34

**FICHE COMPÉTENCE PROFESSIONNELLE
N° 6**

Concevoir et réaliser un support de communication commerciale

Description de la compétence – processus de mise en œuvre

Dans le but de promouvoir l'entreprise, ses produits ou services dans le cadre d'une action commerciale, concevoir et mettre en forme divers supports de communication : plaquettes, offres promotionnelles, diaporamas, invitations, newsletter. Identifier l'objectif et la cible visés, rechercher les informations et éléments nécessaires à l'élaboration du support, rédiger dans un style adapté à la cible et au type de document, mettre en forme dans le respect de la charte graphique de l'entreprise. Vérifier la conformité des travaux réalisés par les prestataires internes et externes. Mettre à jour le site internet de l'entreprise.

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

Cette compétence s'exerce en autonomie, à partir de directives du responsable commercial. Elle nécessite l'utilisation de logiciels de traitement de texte, de Pré-AO et PAO.

Elle peut nécessiter des contacts avec des services internes (service Marketing) ou des prestataires externes pour l'édition des supports.

Critères de performance

Le choix des informations et des illustrations répond à l'objectif
Le style rédactionnel est en adéquation avec le support et la cible
Les règles orthographiques, grammaticales et syntaxiques sont respectées
La mise en forme, le contenu du message et la cible sont en cohérence

Savoirs, savoir-faire techniques, savoir-faire relationnels, savoir-faire organisationnels

Connaissance de base des techniques de marketing
Connaissance des règles de présentation de documents à caractère commercial

Rédiger un écrit à visée commerciale
Organiser et présenter les informations de façon claire et attractive
Utiliser les fonctions avancées d'un logiciel de traitement de texte (mailing, insertion d'images, etc.)
Utiliser un logiciel de Pré-AO et PAO

S'adapter à la cible visée

Structurer des informations de manière synthétique

Libellé réduit	Code titre	Type de document	Version	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
ACom	TP-01285	REAC	02	27/08/2013	27/08/2013	23/34

**FICHE COMPÉTENCE PROFESSIONNELLE
N° 7**

Organiser une action commerciale et en assurer le suivi

Description de la compétence – processus de mise en œuvre

En fonction des axes stratégiques et des plans d'actions définis par la direction commerciale, planifier une action commerciale telle qu'une opération promotionnelle, un lancement de produit, la participation à une manifestation commerciale, en contrôler le déroulement et établir le budget. Apporter les mesures correctives pour remédier aux aléas et/ou alerter la hiérarchie ou les personnes concernées. A l'issue de l'action, contribuer à l'élaboration du bilan.

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

Cette compétence s'exerce en autonomie à partir des orientations arrêtées par la direction commerciale. Elle nécessite de nombreux échanges avec les prestataires externes. Au sein de l'entreprise, elle implique un travail en équipe et une coordination de l'ensemble des opérations pour le bon déroulement de l'action. Elle requiert l'utilisation d'outils de planification et d'un tableur.

Critères de performance

Le choix de l'outil de planification est pertinent
Les opérations sont correctement identifiées et ordonnancées
Les délais et échéances sont pris en compte
Le budget est correctement établi en termes de postes et de dépenses
Le support de planification est présenté de façon claire et synthétique

Savoirs, savoir-faire techniques, savoir-faire relationnels, savoir-faire organisationnels

Connaissance de base des techniques de marketing
Connaissance des postes budgétaires d'une action commerciale

Rechercher l'information et l'exploiter
Ordonnancer les étapes d'un projet
Concevoir des outils d'organisation et de suivi : liste des tâches, planning
Contrôler l'avancement des opérations et déterminer des mesures correctives
Utiliser des outils et espaces collaboratifs
Etablir et présenter un budget
Etablir un compte rendu
Organiser des déplacements éco-responsables (modes de transport, optimisation des temps de trajet, etc.)

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

Organiser son travail en fonction des priorités
Anticiper et faire preuve d'initiative et de réactivité en cas d'imprévu

Libellé réduit	Code titre	Type de document	Version	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
ACom	TP-01285	REAC	02	27/08/2013	27/08/2013	24/34

**FICHE COMPÉTENCE PROFESSIONNELLE
N° 8**

Accueillir et renseigner les visiteurs en français et en anglais lors de manifestations commerciales

Description de la compétence – processus de mise en œuvre

Dans un but de développement et de fidélisation de la clientèle, accueillir les visiteurs en français et en anglais lors de manifestations commerciales : salons, foires, journées portes ouvertes. Susciter leur intérêt, les renseigner sur l'entreprise, ses produits ou services et leur remettre une documentation. 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. Elle nécessite une bonne connaissance de l'entreprise et de ses produits et une posture commerciale. Elle requiert de communiquer en anglais avec les visiteurs étrangers.

Critères de performance

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

Savoirs, savoir-faire techniques, savoir-faire relationnels, savoir-faire organisationnels

Connaissance des techniques de communication
Connaissance des systèmes grammatical, lexical, phonétique et sémantique en anglais (Niveau B1)

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

Adopter une attitude positive et commerciale
Mettre en œuvre les techniques d'écoute active, de questionnement et de reformulation
Travailler en équipe

Libellé réduit	Code titre	Type de document	Version	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
ACom	TP-01285	REAC	02	27/08/2013	27/08/2013	25/34

**FICHE COMPÉTENCE PROFESSIONNELLE
N° 9**

Réaliser une opération de prospection téléphonique

Description de la compétence – processus de mise en œuvre

Afin d'optimiser le travail de la force de vente, qualifier un fichier prospects et prendre des rendez-vous par téléphone pour les commerciaux, à partir d'un fichier existant ou d'une liste de contacts. Rechercher et sélectionner des contacts en fonction d'une cible visée, construire et utiliser un script d'appel téléphonique, contacter les interlocuteurs cibles en franchissant les barrages et actualiser les données du fichier. Faire le bilan de l'opération de prospection.

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

Cette compétence s'exerce par téléphone, à partir de bases de données ou d'un fichier prospects, et requiert fréquemment l'utilisation d'un logiciel de gestion de la relation client. Elle est réalisée en autonomie dans un cadre défini par la hiérarchie et nécessite une planification adaptée à la cible.

Critères de performance

Le fichier est renseigné avec des données exploitables
Le script d'appel téléphonique est pertinent
L'expression orale est correcte et fluide

Savoirs, savoir-faire techniques, savoir-faire relationnels, savoir-faire organisationnels

Connaissance de base des techniques de marketing direct
Connaissance des techniques de communication

Rechercher les coordonnées de contacts selon des critères
Construire un script d'appel téléphonique
Utiliser les techniques d'argumentation et de traitement des objections
Qualifier un fichier de prospection
Utiliser un agenda électronique

S'exprimer de façon claire, positive et avec un vocabulaire adapté
Mettre en œuvre les techniques d'écoute active, de questionnement et de reformulation

Planifier une campagne d'appels (phoning)
Gérer la durée d'un appel téléphonique
Organiser son espace de travail pour une efficacité optimale

Libellé réduit	Code titre	Type de document	Version	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
ACom	TP-01285	REAC	02	27/08/2013	27/08/2013	26/34

**FICHE COMPÉTENCE PROFESSIONNELLE
N° 10**

Conseiller et vendre par téléphone

Description de la compétence – processus de mise en œuvre

Pour contribuer au développement commercial de l'entreprise, à l'occasion de contacts téléphoniques avec la clientèle, détecter ses attentes, la conseiller et l'orienter dans son choix. Vendre des produits renouvelables ou des consommables à des clients. Dans le cadre d'une action commerciale, promouvoir une offre, un produit ou un service additionnel par une argumentation construite et adaptée. Mettre à jour le dossier client.

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

Cette compétence s'exerce de façon autonome, dans le cadre fixé par la hiérarchie pour les remises et avantages à accorder aux clients. Elle requiert une parfaite connaissance des produits ou services proposés et des conditions de vente de l'entreprise. Elle nécessite l'utilisation professionnelle du téléphone et des bases de données clients.

Critères de performance

Les différentes étapes des techniques de vente sont respectées
Les arguments avancés sont pertinents
L'expression orale est correcte et fluide
La marge de négociation fixée par la hiérarchie est respectée

Savoirs, savoir-faire techniques, savoir-faire relationnels, savoir-faire organisationnels

Connaissance des techniques de communication
Connaissance des techniques de vente par téléphone

Utiliser le téléphone dans une attitude commerciale
Exploiter un argumentaire de vente
Détecter les attentes d'un interlocuteur
Sélectionner les arguments pertinents pour susciter la vente
Utiliser les techniques d'argumentation et de traitement des objections
Formaliser les termes de l'entretien par écrit

S'exprimer de façon claire, positive et avec un vocabulaire adapté
Mettre en œuvre les techniques d'écoute active, de questionnement et de reformulation

Gérer la durée d'un appel téléphonique

Libellé réduit	Code titre	Type de document	Version	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
ACom	TP-01285	REAC	02	27/08/2013	27/08/2013	27/34

FICHE DES COMPÉTENCES TRANSVERSALES DE L'EMPLOI TYPE

Adopter une posture commerciale

Description de la compétence – processus de mise en œuvre

Dans toutes les situations et à l'occasion des contacts avec la clientèle ou les prospects, adopter une posture commerciale dans le but de promouvoir l'image et les intérêts de l'entreprise.

Critères de performance

La réponse apportée concilie satisfaction de la clientèle et intérêt de l'entreprise
Le ton et le style sont adaptés à une relation commerciale

Travailler en équipe commerciale

Description de la compétence – processus de mise en œuvre

Collaborer et coopérer avec l'équipe commerciale, favoriser la communication entre les commerciaux à distance et les clients dans le but de faciliter l'atteinte des objectifs communs.

Critères de performance

L'interlocuteur concerné est alerté
Les outils collaboratifs sont privilégiés
Le classement permet une recherche aisée et rapide par les autres membres de l'équipe

Assurer une veille technologique pour s'adapter aux évolutions des outils bureautiques et de communication

Description de la compétence – processus de mise en œuvre

En effectuant une veille technique ciblée sur les technologies d'information et de communication, actualiser régulièrement ses connaissances, les mettre en pratique et s'adapter en permanence aux évolutions technologiques afin d'être autonomes dans l'utilisation courante des outils, d'apporter une assistance aux membres de l'équipe et d'être force de proposition dans l'acquisition de nouveaux outils.

Critères de performance

Les différentes sources d'information sur les technologies émergentes sont identifiées
L'utilisation des outils et espaces collaboratifs est privilégiée

Libellé réduit	Code titre	Type de document	Version	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
ACom	TP-01285	REAC	02	27/08/2013	27/08/2013	28/34

Glossaire technique

Affacturage

L'affacturage est une technique de recouvrement de créances consistant à sous-traiter la gestion du poste clients à un établissement de crédit spécialisé. Ce dernier acquiert les créances, en assure le recouvrement pour son propre compte et supporte les pertes éventuelles sur les débiteurs insolvable. Ce service permet aux entreprises qui y recourent d'améliorer leur trésorerie et de réduire leurs frais de gestion.

Argumentaire de vente

Document d'aide à la vente qui réunit un ensemble structuré d'arguments présentant les caractéristiques d'un produit ou service comme autant d'avantages pour l'acheteur.

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

Encours client

Montant global, à un moment donné, des créances dues par un client.

Incoterms (International Commercial Terms)

Les Incoterms sont des termes normalisés par la Chambre de Commerce Internationale. Ils servent à définir les responsabilités et les obligations des acheteurs et vendeurs participant à des échanges internationaux (chargement, frais de transport, type de transport, assurances et livraison). Les Incoterms s'expriment par une abréviation anglophone en trois lettres suivies du lieu exact où s'applique la règle Incoterms négociée.

Logiciel de gestion commerciale

Un logiciel de gestion commerciale est un logiciel qui permet de gérer, de façon automatisée, l'activité commerciale d'une entreprise : établissement des documents commerciaux (devis, commande, bon de livraison, etc.), suivi des stocks, relances clients, suivi des résultats.

Libellé réduit	Code titre	Type de document	Version	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
ACom	TP-01285	REAC	02	27/08/2013	27/08/2013	29/34

Logiciel de Gestion de la Relation Client ou CRM (Customer Relationship Management)

Un logiciel CRM est un système d'information destiné à automatiser les différentes composantes de la relation client. Il permet d'enregistrer les informations concernant la clientèle acquise et potentielle, de manière à mieux cerner ses besoins et donc de mieux y répondre, à chaque étape du cycle de vente : veille marketing, outils de pilotage destinés aux commerciaux, historique de la relation-client, aide à l'élaboration des propositions commerciales, assistance technique personnalisée et support technique en ligne, etc.

Logiciel de PAO (Publication Assistée par Ordinateur)

Le logiciel de PAO permet la conception de plaquettes de présentation, brochures, bulletins... Il regroupe toutes les techniques informatiques destinées à créer des documents d'impression. Il permet de réaliser une mise en page ou un traitement des images avant la publication en imprimerie ou sur imprimante.

Logiciel de PréAO (Présentation Assistée par Ordinateur)

Le logiciel de PréAO permet de créer des visuels et des diaporamas animés, destinés à être présentés à un public. Lors de réunions, ils servent de support à la communication orale.

Prospect

Le prospect est un client potentiel de l'entreprise. La prospection identifie les prospects en fonction de différents critères tels que leur implantation géographique, leur potentiel d'achat, en vue de mettre en place des actions spécifiques (mailing, campagne d'appels, prise de contact directe...) et d'enrichir le portefeuille clients de l'entreprise.

Qualification d'un fichier

Cette opération consiste à vérifier, compléter et valider les informations contenues dans les fichiers clients ou prospects. Cette qualification s'effectue généralement par téléphone.

Script téléphonique

Guide d'entretien téléphonique, utilisé dans le cadre d'une prospection téléphonique, qui comporte les différentes étapes et orientations de l'entretien. Il comprend notamment une accroche efficace et le traitement des objections.

Techniques de marketing direct

Le marketing direct est une technique de communication et de vente qui consiste à diffuser un message personnalisé et incitatif vers une cible d'individus ou d'entreprises, dans le but d'obtenir une réaction immédiate et mesurable. Le marketing direct est celui qui touche directement la cible.

Techniques de vente

Les techniques de vente sont des méthodes et outils permettant d'optimiser la négociation commerciale en vue de développer les ventes.

Elles sont destinées, tout en respectant un relationnel courtois, à découvrir les besoins de l'interlocuteur par des techniques de questionnement, comprendre ses motivations d'achat, présenter l'offre, construire l'argumentation, répondre aux objections et obtenir l'adhésion du client afin de conclure la vente.

Libellé réduit	Code titre	Type de document	Version	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
ACom	TP-01285	REAC	02	27/08/2013	27/08/2013	30/34

Glossaire du REAC

Activité type

Une activité type 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.

Activité type d'extension

Une activité type d'extension 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 Spécialité (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 réglementaire (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.

Libellé réduit	Code titre	Type de document	Version	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
ACom	TP-01285	REAC	02	27/08/2013	27/08/2013	31/34

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).

Libellé réduit	Code titre	Type de document	Version	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
ACom	TP-01285	REAC	02	27/08/2013	27/08/2013	32/34

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 droits 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 artifice ou un procédé quelconques."

