

Bac+2

100% en ligne

Alternance



Durée estimée*:

609h 18 mois



Lieu :

100% en ligne



Démarrage :

A tout moment de l'année



Certification :

Titre Professionnel Niveau 5 (Bac+2)

En partenariat académique avec **ESG**

Pilotez la relation client et optimisez la chaîne commerciale : devenez Assistant Commercial en alternance !

En alternance, vous combinez apprentissages théoriques et expérience professionnelle pour devenir un maillon indispensable de la performance commerciale. Vous serez formé à la fois sur les outils, les processus et les bonnes pratiques qui structurent la relation client et l'administration des ventes.

Le Graduate Assistant Commercial vous prépare à suivre les opérations commerciales dans leur globalité : du devis à la facturation, de la commande à la livraison, du reporting à l'action de fidélisation. En entreprise, vous apprendrez à collaborer avec les équipes commerciales, logistiques et service client pour assurer un fonctionnement sans faille.

Vous serez capable de :

- Administrer les ventes et assurer le suivi de la supply chain
- Contribuer au déploiement de la stratégie commerciale de l'entreprise

Vous obtiendrez à l'issue de la formation :



Titre professionnel



Titre Professionnel "Assistant commercial", de niveau 5 délivré par le Ministère du Travail, RNCP41254, décision de France Compétences le 03/09/25, NSF 324t



Diplôme

studi

&

ESG



Diplôme Chargé de Mission Commerciale délivré par Studi en partenariat avec ESG Ecoles de commerce

(?) : Sous réserve de réussite aux épreuves finales.

Le Diplôme Studi est un Diplôme d'école, il ne s'agit pas d'un Diplôme d'Etat, d'un Titre RNCP ou d'un Titre Professionnel reconnu par l'Etat.

Inclus dans votre formation :

- **Accompagnement méthodologique personnalisé par votre référent**
- **Accompagnement individuel de vos missions en entreprise**
- **Suivi pédagogique par nos formateurs experts**
- **Coaching carrière**
- **Cours écrits et vidéos à la demande et évaluations personnalisées**
- **Accès illimité à plus de 10 000 classes virtuelles⁽¹⁾ en direct et replay**
- **Préparation spécifiques aux examens**
- **Accès illimité à votre formation pendant 3 ans (contenus et mises à jour)**

⁽¹⁾ Nombre moyen de classes virtuelles en direct observées sur les 12 derniers mois (organisées majoritairement à partir de 18h)

L'accès à la plateforme se fait en moyenne sous 14 jours après l'accord du financeur. Ce délai peut varier selon la typologie de financement.

*La durée en heures et en mois est une durée moyenne estimée pour la réalisation de la formation. La durée de réalisation effective peut être, selon chaque apprenant, inférieure ou supérieure à la durée estimée, sans incidence sur le tarif de la formation. La durée indiquée est donnée à titre indicatif et n'est pas contractuelle. Elle sera précisée lors de votre entretien avec votre conseiller en formation.
** Voir les CGV Studi

Programme détaillé

Administrer les ventes et assurer le suivi de la supply chain

Gérer l'administration des ventes

- Introduction : la gestion de l'administration des ventes
- Rôle et organisation d'un service ADV
- Le lexique de la gestion des ventes
- L'élaboration d'un suivi efficace
- Rédiger une proposition commerciale
- Les conditions financières de l'entreprise
- La fixation du prix
- La TVA
- Gérer et maîtriser un devis
- La facturation et les règlements clients
- Que contient une facture et comment la créer
- Gérer et maîtriser une facture
- Qu'est-ce qu'un CRM
- Utiliser le CRM pour gérer l'administration des ventes
- Utiliser un ERP pour l'ADV : Sage 100

Suivre les opérations de la supply chain

- Collecter les données clients/fournisseurs
- La notion de stock
- Les documents utilisés lors de la livraison
- Les quantités à commander
- La rupture de stock
- Les indicateurs de gestion des stocks
- Panorama des logiciels de gestion des stocks
- Le bon de commande
- Les outils de transmission
- Le suivi de la commande
- La traçabilité logistique
- La gestion des anomalies
- Les éléments clefs du transport
- Choisir une solution transport efficace
- RSE et économie circulaire dans la supply chain

Suivre la relation clientèle en français et en anglais

- La communication professionnelle orientée client
- Les clients
- L'acquisition de données clients
- La relation client
- L'accueil du client
- La demande du client
- La méthode CERC et les techniques de traitement d'appel entrant
- Le traitement d'une demande de renseignement client écrite
- Les outils de suivi
- Le dossier client
- L'historique client
- Les produits, services, tarifs et CGV de l'entreprise
- Le respect des chartes et procédures de rétention client
- Résorber les conflits et gérer les situations conflictuelles
- La satisfaction de la clientèle et le marketing après-vente
- Accueillir un client en anglais
- Répondre à une demande écrite d'un client en anglais

- L'accueil des clients en situation de handicap
- Gérer les réclamations et le service recovery

Prévenir et gérer les impayés

- La notion de créance
- Règles de gestion des données clients
- Le cadre légal de la facturation et du recouvrement
- Les acteurs internes de la facturation et du recouvrement
- Les problématiques clients inhérents à la créance
- La communication dans une situation de recouvrement
- Les étapes de l'appel de recouvrement de créance
- La recherche commune de la solution
- La validation écrite des modalités de règlements
- La relance écrite
- Analyser les freins et objections face au recouvrement
- Les situations difficiles et la communication adaptée
- La gestion de l'impossibilité de payer du client
- Les suites de la démarche de recouvrement amiable
- Le reporting afférent au recouvrement de créance
- Application : Assurer le recouvrement amiable des créances

Contribuer au déploiement de la stratégie commerciale de l'entreprise

Réaliser des actions de fidélisation de la clientèle

- Introduction au marketing
- Les éléments du marketing mix
- La politique commerciale de l'entreprise
- La fidélisation des clients
- La mise en place et l'efficacité d'une stratégie de fidélisation
- Les outils de la fidélisation client
- Utiliser l'expérience client pour mettre en place des actions de fidélisation
- Cartographier et optimiser le parcours client
- Le RGPD
- L'importance de créer du contenu sur les réseaux sociaux
- Créer du contenu digital en adéquation avec la cible
- Marketing automation et fidélisation digitale

Traiter les données chiffrées de l'activité commerciale

- Les indicateurs de gestion en lien avec l'activité de vente
- Les objectifs commerciaux
- La mesure de la performance commerciale
- La mise en place d'un tableau de bord et le suivi des KPI
- L'analyse et la présentation d'un tableau de bord
- Analyser et interpréter les KPI commerciaux
- Le reporting
- La note de synthèse
- Généralités sur l'environnement Excel
- Gestion de la mise en page

- Mise en forme des cellules
- Calculs
- Méthodes de calculs
- Les formules de base
- Formules fréquentes
- Les objets graphiques simples
- Création de tableau, gestion des images et objets graphiques
- Représentation graphique des données
- Gestion des données
- Utilisation des outils de tri et d'analyse
- Lecture d'un tableau croisé dynamique
- Les tableaux croisés dynamiques
- Formuler des recommandations stratégiques basées sur les données
- Application : Réaliser et analyser un tableau de bord

Organiser une action commerciale

- Les généralités sur les plans d'actions commerciales
- La planification et le suivi de l'action commerciale
- La politique de communication commerciale
- Le pilotage de l'action
- Le choix des méthodes d'approche
- Définir ses priorités et la cohérence des actions
- Les supports et outils du marketing direct
- Le fichier de prospect
- La génération de leads
- Diffuser la demande et analyser l'offre
- Les profils des prestataires
- Argumentation d'achat
- La performance et l'évaluation de la prestation
- Piloter le budget d'une action commerciale

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

- Les grands principes du merchandising
- La présentation des produits
- ILV et PLV
- La mise en œuvre d'une animation
- La réponse adaptée au besoin et la validation
- La démonstration commerciale
- L'argumentation sur les produits
- La présentation du prix et son argumentation
- Utiliser les outils d'aide à la vente
- La prise de congé et le suivi de la vente
- Communiquer en anglais avec la clientèle
- Maîtriser le vocabulaire commercial en anglais
- Vendre et conseiller en anglais
- Le descriptif et argumentaire produits en anglais

Compétences Transversales

Adopter un comportement orienté vers l'autre

- Adopter une posture professionnelle
- Les techniques pour devenir un meilleur

- communicant
- L'importance d'adapter son discours
- L'écoute active

Travailler et coopérer au sein d'un collectif

- Les astuces pour booster sa productivité
- L'importance de prioriser
- Collaborer avec les apps Google
- Collaborer avec les apps Microsoft Office 365
- La communication par mail et la visioconférence
- L'adaptation au changement

Mobiliser les environnement numériques

- Le concept de veille et sa méthodologie
- Les techniques et technologies d'information
- Le marché des produits de son secteur d'activité
- Outils numériques collaboratifs pour l'assistant commercial

Modalités spécifiques Alternance - Niveau 4 à 6 (Bac à Bac+3) - Modalité : Alternance

Module Réussir mon alternance (durée estimée : 50h)

- Connaissance de l'alternance, des contrats, engagements réciproques, aides et modalités de suivi
- Citoyenneté, diversité et santé au travail.

Module Réussir ma vie professionnelle (durée estimée : 20h)

- Comprendre les enjeux de l'entreprise pour favoriser mon intégration
- Démarquez-vous en entreprise

Accompagnement et renforcement pédagogique, suivi du Career Center (durée estimée : 54h en moyenne)

- Un live interactif par semaine permettant de répondre aux questions des alternants et informations liées aux aides sociales, à la mobilité internationale, au handicap
- Suivi du CFA : entretiens tripartites pluriannuels

Compétences digitales (Accès Studi+)

- Accès à 1 à 2 programme(s) courts(s) dédié(s) aux "digital skills" au choix parmi le catalogue, permettant de se former et s'exercer aux logiciels les plus adaptés à son entreprise

Métiers visés

- Assistant commercial
- Assistant de gestion commerciale
- Assistant commercial supply chain (chaîne d'approvisionnement)
- Assistant administratif et commercial
- Assistant commercial administration des ventes (ADV)

Modalités

Formation financée et rémunérée

Les frais de formation sont pris en charge par l'OPCO de votre entreprise et vous recevez un salaire mensuel qui augmente au fur et à mesure de votre formation.

Conditions d'admission :

Pour entrer en formation, le candidat doit :

- Être âgé de 16 ans lors de la signature du contrat
- Être titulaire d'un diplôme ou d'un Titre de niveau 3 (CAP, BEP) Avoir validé un Diplôme ou un Titre de niveau 3 (CAP, BEP)

OU

- Avoir validé le diplôme national du brevet (DNB) ou le certificat de formation générale (CFG)

OU

- Être sorti du système scolaire depuis au moins 6 mois : être dans la vie active ou demandeur d'emploi enregistré auprès de France Travail

Pour toute autre situation, contactez un conseiller en formation qui étudiera votre admissibilité.

Examen :

Mois d'examen : Janvier/Février, Mars/Avril, Juin/Juillet, Septembre/Octobre, Novembre/Décembre

Lieu : "En présentiel (Paris, Montpellier, Bordeaux ou Lyon au choix)"

Examens portant sur le Diplôme reconnu par l'Etat

Pour obtenir le Titre, le candidat sera évalué selon les modalités suivantes :

PENDANT LA FORMATION :

- Évaluation en cours de formation (ECF)
- Diaporama de 10 diapositives
- Dossier professionnel et ses annexes (DP)

EXAMEN FINAL EN PRÉSENTIEL

- 1 mise en situation professionnelle (3h)
- 1 entretien technique avec le jury (10 minutes)
- Questionnement à partir de production(s) (45 minutes)
- 1 entretien final avec le jury (15 minutes)

Examens portant sur le Diplôme d'école Studi (en ligne)

Nous vous proposons un diplôme école lié aux compétences attendues dans votre parcours de formation. Créé

spécifiquement pour les apprenants Studi, le Diplôme Studi est un atout que vous pourrez valoriser lors de vos prochains entretiens professionnels.

Pour obtenir le Diplôme Studi, le candidat sera évalué selon les modalités suivantes :

- 1 Étude de cas au format QCM pour chaque bloc de compétences d'une durée de 30 à 180 minutes selon les blocs. La durée de ce QCM vous sera précisée en début d'épreuve

Certification :

Certification : Titre Professionnel "Assistant commercial", de niveau 5 délivré par le Ministère du Travail, RNCP41254, décision de France Compétences le 03/09/25, NSF 324t

Certificateur : Ministère du Travail

Consultez la fiche RNCP sur le site de France Compétences

Validation par bloc de compétences :

Le titre est composé de plusieurs blocs de compétences à acquérir pour son obtention.

Il est possible de valider un ou plusieurs des blocs de compétences. Chaque bloc peut être acquis individuellement.

La fiche RNCP accessible depuis chaque fiche formation en précise les modalités d'obtention.

Pour toute question concernant les blocs de compétence, contactez votre conseiller en formation.

Un bloc de compétence n'a pas de durée de validité, il est acquis à vie.

Equivalences et passerelles :

RNCP41254BC01 - Administrer les ventes et assurer le suivi de la supply chain>> RNCP35031 - TP - Assistant commercial>>RNCP35031BC01 - Administrer les ventes et assurer le suivi de la supply chain

RNCP41254BC02 - Contribuer au déploiement de la stratégie commerciale de l'entreprise>>RNCP35031 - TP - Assistant commercial>>RNCP35031BC02 - Contribuer au déploiement de la stratégie commerciale de l'entreprise

Poursuite d'études :

Après avoir obtenu le TP - Assistant Commercial, il est possible de :

- Soit intégrer directement le marché du travail
- Soit poursuivre vers un parcours de niveau 6 en commerce, par exemple un Bachelor Responsable Commercial

Accompagnement spécifique alternance :

Un accompagnement renforcé, pensé pour les alternants

Le parcours d'un alternant ne ressemble à aucun autre, c'est pourquoi nous avons mis en place un suivi spécifique, dédié et renforcé pour répondre à ses enjeux particuliers. Dès son entrée chez Studi, chaque alternant réalise un test de positionnement pour évaluer ses acquis et lui proposer, si besoin, un parcours de remise à niveau individualisé. Un onboarding personnalisé, animé par son chargé de suivi, lui permet de découvrir l'ensemble des services et des ressources utiles pour bien démarrer.

Tout au long de sa formation, il bénéficie d'un chargé de suivi alternance dédié, expert de l'alternance, à la fois sur les volets administratifs et pédagogiques. Ce référent s'adapte aux contraintes propres au rythme alterné et reste accessible à tout moment via son agenda en ligne.

Le suivi de l'alternant inclut également :

- des entretiens tripartites réguliers, menés avec le tuteur en entreprise, pour faire le point sur l'acquisition des compétences à l'aide d'une grille d'évaluation partagée ;
- un suivi continu de l'assiduité et de la progression pédagogique, permettant d'intervenir rapidement en cas de besoin, de proposer un coaching personnalisé ou de booster la motivation dans les phases de creux ;
- des contenus employabilité dédiés, pour préparer l'insertion professionnelle au-delà de la formation.

Ce dispositif global assure à chaque alternant un cadre solide et bienveillant, propice à sa réussite dans ce double défi que représente la formation en alternance.

Comment se déroule votre parcours en alternance avec Studi ?

Jusqu'à 11 semaines

2

DÉFINITION DU PROJET

Vous constituez votre dossier d'admission

- Vous êtes contacté(e) par un conseiller en formation avec qui vous réalisez un bilan d'orientation.
- Vous finalisez votre dossier d'admission avec son soutien.

4

SAS VERS L'ALTERNANCE*

Vous démarrez gratuitement votre formation

- Vous commencez à vous former de manière intensive jusqu'à ce que vous commenciez vos missions entreprise.
- Vous n'êtes pas rémunéré(e) pendant cette période de formation.
- Vous continuez à bénéficier de notre programme coaching alternance pour trouver votre entreprise d'accueil.

1

DÉFINITION DU PROJET

Vous candidatez

Vous candidatez à l'alternance et faites votre choix parmi une de nos formations en alternance du CAP à Bac+5.

3

PROGRAMME COACHING ALTERNANCE

Vous êtes admis(e)

- Vous profitez de notre programme coaching pour trouver votre entreprise d'accueil (accès à des milliers d'offres d'emploi en d'alternance, suivi de vos candidatures, coaching sur les techniques de recherche d'entreprise...).
- Vous prenez en main la plateforme d'apprentissage en ligne.
- Vous commencez à chercher votre entreprise d'accueil.

5

IMMERSION EN ENTREPRISE ET FORMATION EN ALTERNANCE

Vous démarrez dans votre entreprise d'accueil

- Dès que vous avez trouvé votre entreprise d'accueil, vous débutez votre immersion en entreprise et vous commencez à être rémunéré(e). Vous poursuivez votre formation en alternance selon le planning prévu.
- Votre rythme d'alternance, 4 jours en entreprise / 1 jour en formation est flexible et modulable pour s'adapter parfaitement aux besoins de votre entreprise.
- Dans l'éventualité où vous n'auriez pas trouvé d'entreprise d'accueil, Studi vous apportera un soutien financier pour continuer votre projet (sous conditions d'éligibilité et étude de votre dossier).

*Places limitées. Vérifiez votre éligibilité au "sas vers l'alternance" avec votre conseiller en formation.

La méthode **Studi**

- ✓ **Un suivi tripartite tout au long du parcours**
Vous n'êtes jamais seul : un accompagnement régulier est assuré entre Studi, votre entreprise et vous, grâce à des entretiens tripartites structurés pour suivre l'acquisition de vos compétences. Ce suivi est enrichi d'un accompagnement pédagogique de proximité, avec une réponse sous 48h ouvrées de nos formateurs experts.
- ✓ **Un accompagnement carrière sur-mesure**
Trouver votre entreprise, découvrir les bonnes pratiques en alternance, affiner votre projet professionnel : notre programme coaching vous aide à chaque étape, pour booster votre employabilité dès aujourd'hui et pour demain.
- ✓ **Une pédagogie concrète et immersive**
Parce que l'alternance, c'est du concret, nos formations s'appuient sur une pédagogie active : cas pratiques, mises en situation et contenus immersifs pour développer des compétences directement actionnables en entreprise.
- ✓ **Des ressources accessibles à tout moment**
Votre plateforme de formation est disponible 24h/24, sur web et mobile. Elle vous donne accès à une grande diversité de supports (cours écrits, vidéos à la demande, classes virtuelles, exercices corrigés) et aux licences elles dont vous avez besoin.
- ✓ **Une vraie communauté d'apprentissage**
Vous rejoignez une plateforme collaborative pour échanger, partager, poser vos questions et tisser des liens avec d'autres alternants et formateurs. Parce qu'apprendre, c'est aussi une aventure collective.
- ✓ **Des compétences à 360° avec Studi+**
En parallèle de votre formation principale, vous avez accès à des modules complémentaires pour aller plus loin : IA, outils bureautiques, langues, soft skills... autant d'atouts pour élargir votre profil et faire la différence sur le marché du travail.

Accessibilité handicap : Pour tout besoin spécifique en termes d'adaptation des canaux d'apprentissage au type de trouble ou de handicap, d'aménagement des évaluations et des examens, ou encore de renforcement des appels de coaching, etc, une équipe de correspondants-référents handicap est à votre disposition via handicap@studi.fr