

## En partenariat académique avec **ESG**

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

Au cœur des services administratifs et commerciaux, l'assistant commercial joue un rôle essentiel dans la fluidité des ventes, la relation client, le suivi logistique et la coordination des équipes. Cette formation vous prépare à exercer des missions variées et stratégiques, en lien direct avec les équipes commerciales, la supply chain et les clients.

Grâce à un programme riche et opérationnel, vous développerez les compétences nécessaires pour assurer le bon déroulement des ventes, gérer les outils de suivi (CRM, ERP), prévenir les impayés et contribuer à la performance commerciale globale.

### 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

Eligible CPF

Bac+2

100% en ligne



**Durée estimée\*:**

380h  
8 mois



**Tarif pour les particuliers :**

4 590 € TTC



**Lieu :**

100% en ligne



**Démarrage :**

A tout moment de l'année



**Certification :**

Titre Professionnel Niveau 5 (Bac+2)

### Vous obtiendrez à l'issue de la formation :<sup>(?)</sup>



**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 :

- Cours écrits et vidéos à la demande
- Accès illimité à plus de 10 000 classes virtuelles<sup>(2)</sup> en direct et replay
- Accompagnement et suivi pédagogique
- Projets professionnels
- Coaching carrière
- Accès illimité à votre formation pendant 3 ans (contenus et mises à jour)
- Frais de dossier et d'inscription<sup>(1)</sup>
- Garantie Diplômé ou Remboursé<sup>(3)</sup>

<sup>(1)</sup> Hors Diplômes d'État et préparation aux concours.

<sup>(2)</sup> Nombre moyen de classes virtuelles en direct observées sur les 12 derniers mois (organisées majoritairement à partir de 18h)

<sup>(3)</sup> Voir les **CGV Studi**

\*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

# 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

## Financement :

Salarié, demandeur d'emploi, étudiant, indépendant, quel que soit votre statut, il existe en France de nombreuses solutions pour financer jusqu'à 100% vos projets de formation. Selon votre situation, vous pouvez être éligible à un ou plusieurs dispositifs.

Contactez un conseiller en formation pour tester votre éligibilité et obtenir un financement jusqu'à 100%.

## Conditions d'admission :

Pour entrer en formation, le candidat doit :

- Être âgé(e) de 16 ans révolus à la date d'entrée en formation (ou avoir 16 ans dans l'année civile de son inscription)

**OU**

- Dérogation possible à partir de 15 ans si autorisation d'instruction de la famille (Cerfa 16212-03)

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

## Expérience professionnelle et stage :

Le stage professionnel, qui vient compléter l'apprentissage théorique, est indispensable à la validation de votre Titre. La durée totale du stage est de 5 semaines minimum (175 heures).

Studi vous fournira une convention de stage.

## 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

### Indicateurs de performance :

- **Taux de réussite** : 83%<sup>(1)</sup>
- **Taux de satisfaction lié aux cours** : 87%<sup>(2)</sup>
- **Nombre d'apprenants formés** : 97<sup>(3)</sup>

(1) Pourcentage des apprenants ayant obtenu, complètement ou partiellement, leur diplôme, toutes promotions confondues.(2) Taux de satisfaction calculé à partir des notes (sur 5) attribuées par les apprenants ayant terminé et évalué chaque module de cours entre 2020 et 2024. Le taux reflète la moyenne de ces notes, convertie en pourcentage.(3) Nombre d'apprenants ayant débuté leur formation à partir du 1er janvier 2023

# Déroulement et accompagnement des formations

## Déroulement de la formation

- ▼ **Inscription** et démarrage tout l'année
- ▼ **Possibilité de se connecter de façon illimitée** et à tout moment dans le cadre du complément de la formation et au-delà des heures de formations prévues,
- ▼ **Planning individualisé** en fonction des contraintes de l'apprenant et selon la fin de formation contractuelle (tel que vu avec le conseiller pédagogique et affiché sur la plateforme de formation dans la rubrique planning).
- ▼ Pendant toute la durée de la formation, l'apprenant réalisera **différentes activités d'apprentissage** FOAD portées par la plateforme de formation en ligne et par les applications mobiles mises à disposition par STUDI. Il sera en relation permanente avec l'équipe pédagogique de STUDI et aura accès progressivement à l'intégralité des ressources de cours et aux évaluations.
- ▼ **Accompagnement** à la recherche de stage.

## Accompagnement personnel et individualisé, avec :

- ▼ **Un accès illimité** à la plateforme de formation digitale et sur applications mobiles, à l'ensemble des ressources et prestations d'accompagnement, est offert à l'apprenant pendant la durée de sa formation.
- ▼ **Un accompagnement individuel** régulier de la part de l'équipe de l'Education Team : avec l'accompagnement méthodologique et motivationnel par les conseillers pédagogiques de la Student Success et suivi de l'assiduité par les assistants de formation de la Training assistance.
- ▼ **Des formateurs, enseignants et professionnels** choisis en fonction de leur expertise, de leurs diplômes et de leur expérience professionnelle apportent un accompagnement sous 24h ouvrées maximum, avec réponse aux forums des cours, messageries privées, animation de live pédagogiques et corrections personnalisées de devoirs.
- ▼ **La première communauté française** d'apprentissage en ligne pour une collaboration et progression entre pairs.
- ▼ **Des applications web et mobiles IOS/Android.**
- ▼ **Un accompagnement personnalisé** vers l'emploi par le Career Center.

**Une assistance technique est assurée par le Service informatique pour assister l'Apprenant dans l'usage des outils et de ses fonctionnalités.**

## 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 la disposition de l'apprenant via [handicap@studi.fr](mailto:handicap@studi.fr)