

Eligible CPF

Bac+2

100% en ligne



**Durée estimée\*:**

200h  
4 mois



**Tarif pour les particuliers :**

2 390 € TTC



**Lieu :**

100% en ligne



**Démarrage :**

A tout moment de l'année



**Certification :**

Bloc de compétences  
Niveau 5  
(Bac+2)

### En partenariat académique avec **ESG**

**Pilotez la performance commerciale avec maîtrise et précision !**

Cette formation vous permettra d'acquérir toutes les compétences nécessaires pour assurer une gestion fluide et rigoureuse de l'administration des ventes. Vous apprendrez à rédiger des propositions commerciales, à établir des devis et factures conformes, et à suivre les règlements clients grâce à l'utilisation d'outils professionnels tels que le CRM et l'ERP Sage 100. Vous développerez une vision complète de la supply chain, du suivi des stocks à la traçabilité logistique, tout en intégrant les enjeux RSE et d'économie circulaire. Vous renforcerez également vos aptitudes relationnelles en assurant une communication client efficace, en français comme en anglais. Enfin, vous saurez prévenir et gérer les impayés dans un cadre légal maîtrisé, garantissant la stabilité financière de l'entreprise.

#### **Vous serez capable de :**

- Gérer efficacement l'administration des ventes, de la proposition commerciale à la facturation
- Suivre et optimiser les opérations de la supply chain en intégrant les enjeux RSE.
- Assurer une relation client de qualité en français et en anglais
- Prévenir et gérer les impayés dans le respect des procédures légales et commerciales

#### **Vous obtiendrez à l'issue de la formation : ?**

##### ✓ **Attestation reconnaissant l'acquisition d'un bloc de**

**compétences**



Bloc de compétences "Administrer les ventes et assurer le suivi de la supply chain", de niveau 5 délivré par le Ministère du Travail, RNCP41254, décision de France Compétences le 03/09/25, NSF 324t

##### ✓ **Attestation de fin de formation** &

**ESG**

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

#### **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)

\*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

### Gérer les opérations de vente et 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
- Synthèse et application : Gérer l'administration des ventes

#### 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
- Synthèse et application : Suivre les opérations de 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
- Synthèse et application : Suivre la relation clientèle

#### 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

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 (1h)
- 1 entretien technique avec le jury (10 minutes)
- Questionnement à partir de production(s) (45 minutes)

### Certification :

Certification : Bloc de compétences "Administrer les ventes et assurer le suivi de la supply chain", 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**

# 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)