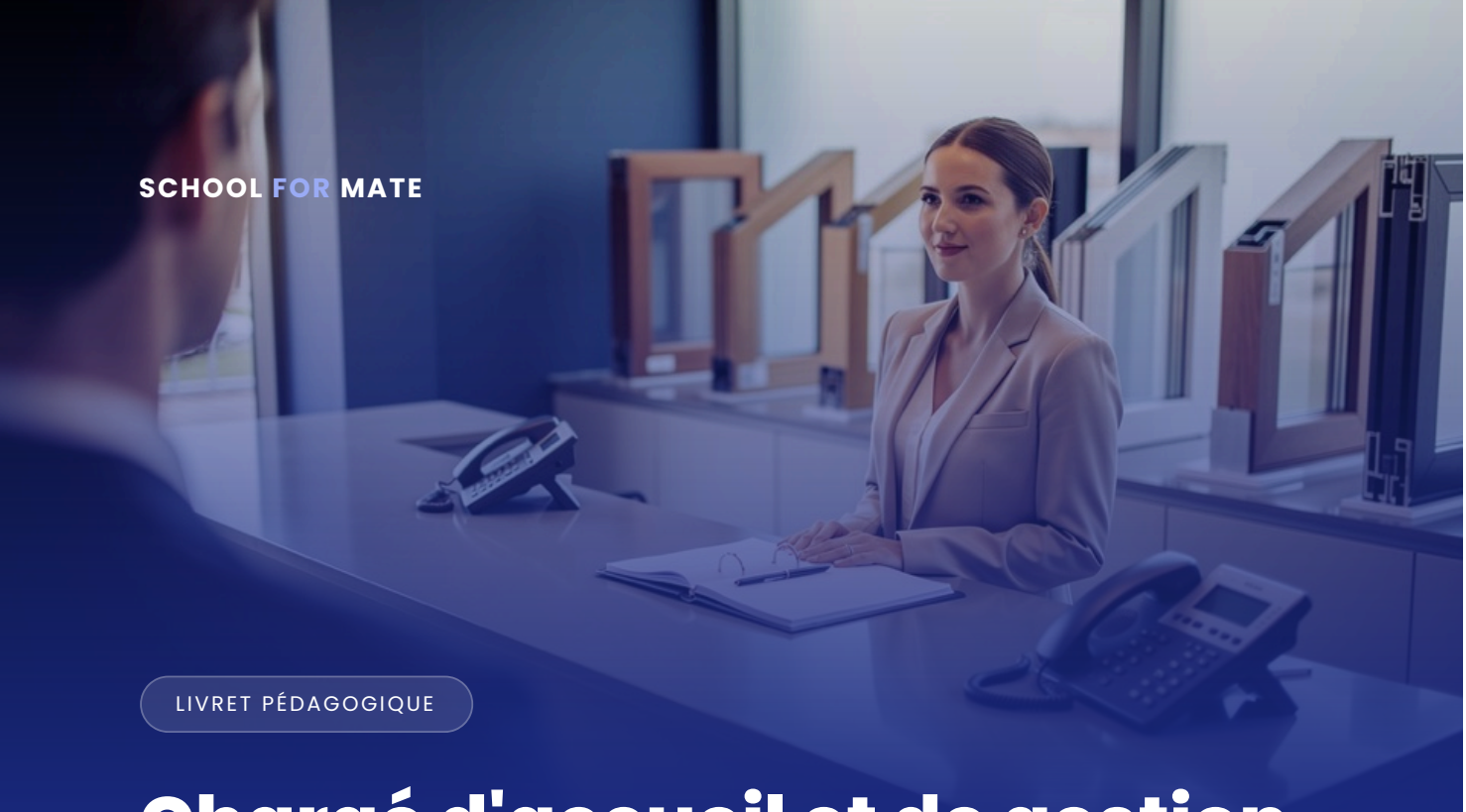


SCHOOL FOR MATE

LIVRET PÉDAGOGIQUE

Chargé d'accueil et de gestion administrative (GADA)

RNCP36390 · Certification RNCP · Niveau 5

Ce parcours e-learning prépare à la certification RNCP36390 « Assistant de gestion et d'administration d'entreprise » (niveau 5, certificateur CCI France). Ses quatre blocs couvrent l'organisation interne, le suivi administratif du personnel, la gestion comptable et budgétaire et le développement commercial, au travers d'un fil rouge professionnel continu.

VOLUME HORAIRE	COURS	BLOCS
440 h	20	4

01 · PRÉSENTATION

La formation en bref

Intitulé	Chargé d'accueil et de gestion administrative (GADA)
Code	RNCP36390
Type	Certification RNCP
Niveau	Niveau 5
Certificateur	CCI FRANCE
Durée	440 h, 20 cours
Modalité	Formation à distance (e-learning), tutorat assuré par l'organisme de formation
Formats	SCORM 1.2 / 2004, xAPI, sources éditables
Mise à jour	Novembre 2026
Fin d'enregistrement de la certification	25/04/2027

Le métier et les compétences visées

L'assistant de gestion et d'administration d'entreprise contribue au fonctionnement optimal d'une entreprise, d'une unité ou d'un service, quels que soient sa taille et son secteur. Il organise et améliore les procédures administratives, gère les agendas, prépare les réunions, organise les déplacements et réalise les achats généraux. Il construit des tableaux de bord et formalise l'information. Selon les besoins de la structure, il assure aussi le suivi administratif du personnel (contrats, dossiers, temps de travail, CSE), prépare les éléments comptables et budgétaires (facturation, TVA, rapprochement bancaire, budget prévisionnel) et participe au développement commercial : accueil multicanal, prospection à distance, gestion du CRM, propositions commerciales et reporting.

Public visé

- Salariés occupant un poste administratif, de secrétariat ou d'accueil souhaitant valider leurs compétences par une certification de niveau 5
- Demandeurs d'emploi en reconversion vers les fonctions d'assistanat de gestion, RH ou commercial
- Alternants en contrat d'apprentissage ou de professionnalisation au sein d'un CFA ou d'un organisme de formation
- Assistants polyvalents de TPE et PME souhaitant élargir leur périmètre à la comptabilité, aux RH et au commercial
- Candidats à une validation partielle par blocs de compétences

Prérequis

- Être titulaire d'un niveau 4 validé, justifier d'une année d'expérience professionnelle et satisfaire aux épreuves de sélection de l'établissement
- Ou justifier d'une année d'études post-bac et satisfaire aux épreuves de sélection de l'établissement
- Ou justifier d'un niveau 4 avec trois années d'expérience professionnelle et satisfaire aux épreuves de sélection de l'établissement
- Disposer d'un ordinateur connecté et maîtriser les fonctions de base d'un traitement de texte et d'un tableur

Objectifs pédagogiques

À l'issue du parcours, l'apprenant est capable de :

- Organiser et améliorer les procédures administratives d'une unité en intégrant les exigences de conformité, de RSE et d'inclusion du handicap
- Planifier agendas, réunions et déplacements professionnels dans le respect des priorités et de l'enveloppe budgétaire
- Réaliser les achats généraux et construire des tableaux de bord de pilotage fondés sur des indicateurs pertinents
- Rédiger des synthèses documentaires et des documents professionnels de qualité avec les outils bureautiques adaptés
- Assurer une veille en droit social et formaliser les documents d'embauche, de départ et les dossiers individuels des salariés
- Suivre les conditions de travail, le temps de travail et le fonctionnement du CSE, puis diffuser l'information sociale
- Établir et suivre les factures clients et fournisseurs, enregistrer les opérations comptables et effectuer le rapprochement bancaire
- Préparer la déclaration de TVA, les données de clôture et le budget prévisionnel de l'unité
- Accueillir la clientèle sur tous les canaux, en français et en langue étrangère, et prospecter de nouveaux clients à distance
- Alimenter le CRM dans le respect du RGPD, rédiger des propositions commerciales, traiter les réclamations et produire le reporting commercial

02 · FIL ROUGE PÉDAGOGIQUE

Atelier Verdane

LM

Léa Morvan

Assistante de gestion et d'administration rattachée au directeur administratif et financier

Conception, fabrication et pose de menuiseries bois et aluminium éco-conçues pour particuliers et professionnels

Atelier Verdane est une PME familiale de 48 salariés implantée près d'Angers. Elle fabrique et pose des fenêtres, portes et vérandas éco-conçues. Portée par le marché de la rénovation énergétique, l'entreprise ouvre une seconde agence à Nantes et développe une clientèle de promoteurs, dont certains basés en Belgique et au Royaume-Uni. Son organisation administrative n'a pourtant pas suivi : procédures orales, tableurs dispersés, factures relancées au cas par cas, fichier clients incomplet. Léa Morvan rejoint l'entreprise pour structurer ce fonctionnement aux côtés de Marc Delaunay, directeur administratif et financier, et de Sophie Garnier, responsable commerciale. Au fil du parcours, Léa prend en charge l'organisation interne, l'administration du personnel, la gestion comptable puis l'appui commercial, jusqu'à devenir un pivot de l'entreprise.

Chaque cours se termine par une mise en situation dans cette entreprise : l'apprenant accompagne Léa dans des situations professionnelles réalistes, de plus en plus complexes, jusqu'à la préparation des épreuves.

La progression

1. Bloc 1 : Léa cartographie les procédures, propose une démarche d'achats responsables, organise le séminaire d'ouverture de l'agence de Nantes et livre le premier tableau de bord de la direction.
2. Bloc 2 : Léa gère les recrutements liés à la nouvelle agence, met en place le suivi des télétravailleurs et d'un salarié en situation de handicap, puis organise les élections du CSE.
3. Bloc 3 : Léa fiabilise la chaîne facturation et encaissements, réalise les rapprochements bancaires et la déclaration de TVA, puis prépare le budget prévisionnel de l'agence de Nantes.
4. Bloc 4 : Léa accueille les promoteurs internationaux, lance une campagne de prospection auprès des syndics, structure le CRM, gère une réclamation complexe et présente le reporting commercial trimestriel.

03 · ARCHITECTURE

Organisation du parcours

Le parcours est construit sur les blocs de compétences du référentiel officiel : chaque bloc regroupe les cours qui préparent à son évaluation.

N°	Bloc et cours	Durée
RNCP36390BC01 · Participer à l'optimisation du fonctionnement interne de l'unité/service sur les plans administratif et organisationnel		**132 h**
1	Organiser les procédures fonctionnelles et administratives de l'unité	22 h
2	Améliorer les procédures dans une démarche durable, inclusive et éthique	22 h
3	Gérer les agendas et organiser les déplacements professionnels	22 h
4	Préparer et organiser les réunions internes et externes	22 h
5	Réaliser les achats généraux de l'unité	22 h
6	Piloter l'activité, conduire une recherche documentaire et formaliser l'information	22 h
RNCP36390BC02 · Opérer le suivi administratif et des conditions de travail du personnel de l'unité/service		**88 h**
7	Assurer une veille en droit social et droit du travail	22 h
8	Gérer l'embauche, le départ et les dossiers individuels des salariés	22 h
9	Suivre les conditions de travail et administrer le temps de travail	22 h
10	Accompagner le fonctionnement du CSE et diffuser l'information sociale	22 h
RNCP36390BC03 · Préparer et suivre les éléments de gestion comptable et budgétaire de l'unité/service		**110 h**
11	Facturer les clients et suivre les encaissements	22 h
12	Traiter les factures fournisseurs et enregistrer les opérations comptables	22 h
13	Suivre la trésorerie et réaliser le rapprochement bancaire	22 h
14	Préparer et déclarer la TVA	22 h
15	Préparer les données de clôture et le budget prévisionnel	22 h
RNCP36390BC04 · Participer au développement commercial de l'unité/service		**110 h**
16	Réaliser l'accueil commercial multicanal en français et en langue étrangère	22 h
17	Prospecter de nouveaux clients à distance	22 h
18	Gérer les données clients et prospects dans les outils numériques	22 h
19	Rédiger les propositions commerciales et assurer le suivi après-vente	22 h
20	Suivre et restituer l'activité commerciale	22 h
Total du parcours		**440 h**

Répartition des modalités pédagogiques

Chaque sous-chapitre s'ouvre sur une vidéo de 3 à 5 minutes. La vidéo représente 30 % du volume horaire, complétée par du cours texte enrichi, des infographies, des études de cas, des mises en situation et des QCM.



- Vidéos : 132 h
- Cours texte et infographies : 138 h 30
- Études de cas et mises en situation : 108 h
- QCM et évaluations : 61 h 30

04 · PROGRAMME DÉTAILLÉ

Contenu des cours

RNCP36390BC01 · 132 h

Participer à l'optimisation du fonctionnement interne de l'unité/service sur les plans administratif et organisationnel

Cours 1 · Organiser les procédures fonctionnelles et administratives de l'unité

22 h

OBJECTIFS

- Formaliser une procédure administrative claire, applicable et conforme aux consignes du responsable
- Contrôler l'application des procédures en intégrant les impératifs d'efficacité, de conformité et de RSE

ÉVALUATION FORMATIVE

QCM de connaissances et production d'un logigramme commenté

CONTENUS

- Le rôle de l'assistant de gestion dans l'organisation de l'unité
- Cartographier les processus : outils et logigrammes
- Rédiger une procédure : structure, responsabilités, indicateurs
- Les obligations de conformité courantes : archivage, confidentialité, sécurité des données
- Intégrer les exigences RSE dans le fonctionnement quotidien
- Diffuser et faire appliquer une procédure auprès des équipes
- Contrôler l'application et tenir à jour le référentiel documentaire

Fil rouge · À son arrivée chez Atelier Verdane, Léa constate que le traitement du courrier et des commandes de fournitures repose sur des habitudes orales. Marc Delaunay lui demande de formaliser ces deux procédures et de les présenter à l'équipe.

Cours 2 · Améliorer les procédures dans une démarche durable, inclusive et éthique

22 h

OBJECTIFS

- Repérer les processus perfectibles à l'aide d'outils d'analyse
- Proposer des améliorations intégrant le développement durable et l'accessibilité aux personnes en situation de handicap

ÉVALUATION FORMATIVE

Étude de cas : note de proposition d'amélioration argumentée

CONTENUS

- Les fondamentaux de l'amélioration continue (PDCA)
- Diagnostiquer un processus : QQOQCP, diagramme d'Ishikawa, analyse des irritants
- Le cadre de la RSE et ses déclinaisons administratives : dématérialisation, sobriété numérique, réduction des déchets
- Intégrer le handicap : accessibilité des locaux, des documents et des outils, adaptation des postes
- Mesurer l'impact d'une amélioration : indicateurs avant et après
- Construire et présenter une proposition d'amélioration à sa hiérarchie
- Accompagner le changement auprès des collaborateurs

Fil rouge · Les dossiers clients circulent encore sur papier entre l'atelier et les bureaux, et un nouveau collègue malvoyant éprouve des difficultés à lire les documents internes. Léa rédige une note d'amélioration qui combine dématérialisation et accessibilité.

Cours 3 · Gérer les agendas et organiser les déplacements professionnels

22 h

OBJECTIFS

- Hiérarchiser et planifier les rendez-vous et déplacements dans un agenda numérique partagé
- Organiser un déplacement en France ou à l'étranger dans le respect de l'enveloppe budgétaire

ÉVALUATION FORMATIVE

Mise en situation : planification d'agenda et carnet de voyage chiffré

CONTENUS

- Les outils d'agenda partagé : paramétrage, droits d'accès, délégation
- Prioriser les demandes : matrice urgence et importance, consignes hiérarchiques
- Gérer les conflits d'agenda et les reports
- Préparer un déplacement : choix du transport, de l'hébergement et de la restauration
- Respecter la politique voyage et l'enveloppe budgétaire
- Déplacements à l'étranger : formalités, décalage horaire, couverture santé
- Constituer le carnet de voyage et gérer les imprévus

Fil rouge · Marc Delaunay doit enchaîner trois rendez-vous bancaires à Nantes et un salon professionnel à Bruxelles la même semaine. Léa réorganise son agenda et prépare un déplacement complet dans le budget fixé.

Cours 4 · Préparer et organiser les réunions internes et externes

22 h

OBJECTIFS

- Préparer une réunion en collectant les informations préalables et en identifiant les participants
- Organiser la logistique d'une réunion en présentiel, à distance ou hybride

ÉVALUATION FORMATIVE

Étude de cas : rétroplanning, convocation et compte rendu de réunion

CONTENUS

- Typologie des réunions : comité de direction, réunion d'équipe, séminaire, réunion client
- Définir l'objectif, l'ordre du jour et la liste des participants internes et externes
- Rédiger et diffuser les convocations et les documents préparatoires
- Logistique : salle, matériel, restauration, accessibilité
- Réunions à distance et hybrides : outils de visioconférence et tests techniques
- Rédiger un compte rendu et suivre le relevé de décisions
- Organiser un événement externe : rétroplanning et checklist

Fil rouge · Atelier Verdane inaugure son agence de Nantes par un séminaire réunissant salariés, partenaires et élus locaux. Léa pilote la préparation complète de l'événement, des convocations au compte rendu.

Cours 5 · Réaliser les achats généraux de l'unité

22 h

OBJECTIFS

- Sélectionner des fournisseurs selon des critères de qualité, de prix, de délai et de RSE
- Suivre le budget achats et la relation fournisseurs

ÉVALUATION FORMATIVE

Étude de cas : grille de sélection fournisseurs et recommandation écrite

CONTENUS

- Le processus achats : expression du besoin, consultation, commande, réception
- Rédiger un cahier des charges simplifié
- Comparer les offres : grille multicritère pondérée
- Intégrer les critères RSE : labels, circuits courts, entreprises adaptées
- Négocier les conditions commerciales courantes
- Suivre le budget achats et les engagements de dépenses
- Évaluer les fournisseurs et entretenir la relation

Fil rouge · L'agence de Nantes doit être équipée en mobilier et en fournitures. Marc Delaunay demande à Léa de consulter trois fournisseurs et de recommander l'offre la plus pertinente au regard de la politique RSE de l'entreprise.

Cours 6 · Piloter l'activité, conduire une recherche documentaire et formaliser l'information

22 h

OBJECTIFS

- Construire un tableau de bord de suivi de l'activité à partir d'indicateurs pertinents
- Produire une synthèse documentaire et des documents professionnels de qualité

ÉVALUATION FORMATIVE

Production d'un tableau de bord et d'une note de synthèse, avec grille d'autoévaluation

CONTENUS

- Définir des indicateurs significatifs avec son responsable
- Construire un tableau de bord sur tableur : tableaux croisés, graphiques, mise en forme conditionnelle
- Rendre un tableau de bord lisible et exploitable pour la décision
- Mener une recherche documentaire : sources fiables, évaluation de la pertinence
- Rédiger une note de synthèse
- Produire des documents professionnels : charte graphique, mise en page, traitement de l'image
- Préparer le rapport de mise en situation professionnelle du bloc 1

Fil rouge · La direction veut suivre chaque mois les délais de pose et les dépenses de fonctionnement. Elle demande aussi une synthèse sur les aides à la rénovation énergétique destinées à ses clients. Léa conçoit le tableau de bord et rédige la note.

RNCP36390BC02 · 88 h

Opérer le suivi administratif et des conditions de travail du personnel de l'unité/service

Cours 7 · Assurer une veille en droit social et droit du travail

22 h

OBJECTIFS

- Identifier les sources du droit du travail et les institutions compétentes
- Mettre en place une veille automatisée et diffuser les évolutions utiles

ÉVALUATION FORMATIVE

Production d'une note de veille et QCM sur les sources du droit

CONTENUS

- Les sources du droit du travail : Code du travail, conventions collectives, accords d'entreprise
- Les acteurs institutionnels : inspection du travail, URSSAF, France Travail, médecine du travail
- Repérer les sources officielles fiables
- Paramétrer une veille automatisée : alertes, flux, agrégateurs
- Analyser l'impact d'une évolution réglementaire sur la gestion du personnel
- Diffuser une note de veille à la hiérarchie

Fil rouge · Marc Delaunay souhaite anticiper les évolutions sociales qui touchent une entreprise du bâtiment. Léa paramètre un dispositif de veille et produit sa première note mensuelle.

Cours 8 · Gérer l'embauche, le départ et les dossiers individuels des salariés

22 h

OBJECTIFS

- Formaliser les documents d'embauche et de départ conformes aux obligations légales
- Créer et actualiser les dossiers individuels des salariés dans le respect du RGPD

ÉVALUATION FORMATIVE

Étude de cas : constitution d'un dossier d'embauche et d'un dossier de départ

CONTENUS

- Les formalités d'embauche : DPAE, contrat de travail, registre unique du personnel, visite d'information et de prévention
- Les principaux contrats : CDI, CDD, alternance, temps partiel
- Les formalités de départ : certificat de travail, attestation employeur, solde de tout compte
- Le contenu et la tenue du dossier individuel du salarié
- Mettre à jour les dossiers selon l'évolution des situations : avenants, mobilité, formation
- RGPD et données du personnel : finalité, durée de conservation, droits des salariés
- Collaborer avec la fonction RH et partager l'information

Fil rouge · L'ouverture de l'agence de Nantes entraîne trois embauches et le départ d'un poseur à Angers. Léa prépare l'ensemble des documents et met à jour les dossiers des salariés concernés.

Cours 9 · Suivre les conditions de travail et administrer le temps de travail

22 h

OBJECTIFS

- Appliquer un protocole de suivi des salariés, notamment en télétravail ou en situation de handicap
- Administrer les absences, congés et accidents dans un SIRH ou un tableau de bord dédié

ÉVALUATION FORMATIVE

Étude de cas : tableau de suivi des absences et compte rendu de suivi salarié

CONTENUS

- Le cadre du télétravail : accord, charte, droit à la déconnexion
- Le suivi des salariés en situation de handicap : aménagements, acteurs de l'insertion professionnelle
- Repérer les signaux de détresse et rendre compte à sa hiérarchie
- Gérer les absences, congés, arrêts maladie et accidents du travail
- Saisir les variables préparatoires à la paie
- Construire des indicateurs RH : absentéisme, turnover, ancienneté
- Confidentialité et posture professionnelle

Fil rouge · Deux chargés d'études travaillent désormais en télétravail et un salarié de l'atelier revient d'un arrêt avec un aménagement de poste. Léa applique le protocole de suivi et prépare les variables de paie du mois.

Cours 10 · Accompagner le fonctionnement du CSE et diffuser l'information sociale

22 h

OBJECTIFS

- Organiser les élections du personnel et préparer les réunions du CSE
- Choisir les canaux de communication interne et formaliser l'information sociale

ÉVALUATION FORMATIVE

Étude de cas : calendrier électoral et newsletter interne

CONTENUS

- Le CSE : seuils, attributions, fonctionnement
- Les étapes des élections professionnelles : protocole d'accord préélectoral, listes, scrutin, procès-verbaux
- Préparer et diffuser l'ordre du jour et les documents du CSE
- La base de données économiques, sociales et environnementales (BDESE)
- Choisir les canaux de communication interne : intranet, affichage, newsletter, journal interne
- Rédiger une information sociale claire et accessible
- Préparer les études de cas écrites du bloc 2

Fil rouge · Le mandat du CSE d'Atelier Verdane arrive à échéance. Léa organise le calendrier électoral et conçoit la newsletter qui informe les salariés des décisions du nouveau CSE.

RNCP36390BC03 · 110 h

Préparer et suivre les éléments de gestion comptable et budgétaire de l'unité/service

Cours 11 · Facturer les clients et suivre les encaissements

22 h

OBJECTIFS

- Établir des factures conformes au devis, au bon de commande et aux mentions obligatoires
- Suivre les échéances de paiement et relancer les impayés

ÉVALUATION FORMATIVE

Exercice pratique : facture et avoir, échéancier et courriers de relance

CONTENUS

- La chaîne commerciale : devis, bon de commande, bon de livraison, facture
- Les mentions obligatoires de la facture
- Les acomptes, avoirs et factures de situation
- La facturation électronique : enjeux et évolutions réglementaires
- Construire un échéancier clients
- Les étapes de la relance : amiable, écrite, mise en demeure
- Pénalités de retard et indemnité forfaitaire de recouvrement

Fil rouge · Un promoteur a reçu une facture qui ne correspond pas au devis signé et plusieurs particuliers ont dépassé leur échéance. Léa corrige la facturation par un avoir et met en place un échéancier de relance.

Cours 12 · Traiter les factures fournisseurs et enregistrer les opérations comptables

22 h

OBJECTIFS

- Contrôler les factures fournisseurs à partir des bons de livraison et des conditions contractuelles
- Enregistrer les opérations courantes dans un logiciel comptable à partir des pièces justificatives

ÉVALUATION FORMATIVE

Exercice de saisie comptable et QCM sur les principes comptables

CONTENUS

- Le rapprochement commande, livraison et facture
- Traiter les litiges fournisseurs
- Les principes comptables : partie double, plan comptable général
- Pré-imputer une facture : comptes de charges, de tiers et de TVA
- Les journaux comptables : achats, ventes, banque, opérations diverses
- Saisir dans un logiciel comptable et contrôler la saisie
- Organiser et archiver les pièces justificatives

Fil rouge · Une livraison de profilés aluminium est arrivée incomplète alors que la facture porte sur la totalité de la commande. Léa bloque le règlement, ouvre le litige puis enregistre les factures conformes du mois.

Cours 13 · Suivre la trésorerie et réaliser le rapprochement bancaire

22 h

OBJECTIFS

- Effectuer un rapprochement bancaire et identifier les écarts
- Suivre la trésorerie de l'unité à l'aide d'un plan de trésorerie

ÉVALUATION FORMATIVE

Exercice pratique : état de rapprochement bancaire et plan de trésorerie

CONTENUS

- Les moyens de paiement et leur traitement comptable
- Lire un relevé bancaire
- La méthode du rapprochement bancaire et l'état de rapprochement
- Identifier et corriger les erreurs et oublis
- Construire et actualiser un plan de trésorerie
- Les alertes de trésorerie et le reporting à la hiérarchie

Fil rouge · En fin de mois, le solde comptable d'Atelier Verdane ne correspond pas au relevé bancaire. Léa réalise l'état de rapprochement et explique les écarts constatés à Marc Delaunay.

Cours 14 · Préparer et déclarer la TVA

22 h

OBJECTIFS

- Calculer la TVA due à partir des journaux comptables
- Établir la déclaration de TVA dans le respect des échéances

ÉVALUATION FORMATIVE

Étude de cas : calcul et préparation d'une déclaration de TVA

CONTENUS

- Le mécanisme de la TVA : collectée, déductible, à décaisser, crédit de TVA
- Les taux applicables et le cas des travaux de rénovation
- Les régimes d'imposition et les formulaires de déclaration
- Exigibilité de la TVA : biens et prestations de services
- Opérations intracommunautaires et autoliquidation
- Télédéclarer sur l'espace professionnel et respecter les échéances
- Risques de retard et de majoration

Fil rouge · Atelier Verdane facture à la fois des particuliers, des promoteurs français et un client belge. Léa calcule la TVA du mois à partir des journaux et prépare la déclaration avant l'échéance.

Cours 15 · Préparer les données de clôture et le budget prévisionnel

22 h

OBJECTIFS

- Préparer les données chiffrées nécessaires à l'établissement du bilan et du compte de résultat
- Contribuer au budget prévisionnel en estimant les charges et dépenses

ÉVALUATION FORMATIVE

Étude de cas : dossier de clôture et budget prévisionnel

CONTENUS

- Lire un bilan et un compte de résultat
- Les travaux de fin de période : inventaire, charges et produits constatés d'avance, amortissements
- Préparer les éléments transmis à l'expert-comptable
- Les soldes intermédiaires de gestion et les premiers ratios
- Construire un budget prévisionnel des charges
- Suivre les écarts entre réalisé et prévisionnel
- Préparer les études de cas écrites du bloc 3

Fil rouge · À l'approche de la clôture, Léa prépare les pièces destinées à l'expert-comptable. Elle construit ensuite avec Marc Delaunay le budget prévisionnel de l'agence de Nantes pour le prochain exercice.

RNCP36390BC04 · 110 h

Participer au développement commercial de l'unité/service

Cours 16 · Réaliser l'accueil commercial multicanal en français et en langue étrangère

22 h

OBJECTIFS

- Accueillir et orienter les interlocuteurs en physique, par téléphone et sur les canaux numériques
- Adapter sa communication aux interlocuteurs, y compris en anglais

ÉVALUATION FORMATIVE

Jeu de rôle simulé à l'oral et rédaction de réponses écrites en français et en anglais

CONTENUS

- Les fondamentaux de l'accueil : image de l'entreprise, posture, écoute active
- L'accueil physique : prise en charge, orientation, accessibilité
- L'accueil téléphonique : prise d'appel, filtrage, prise de message
- L'accueil numérique : courriel, formulaire, messagerie instantanée
- Gérer les interlocuteurs difficiles
- Accueil en anglais : expressions clés à l'oral et à l'écrit
- Assurer l'interface avec les services internes

Fil rouge · Un promoteur britannique appelle pour visiter le showroom pendant que deux clients attendent à l'accueil. Léa gère les trois demandes et oriente chacun vers le bon interlocuteur.

Cours 17 · Prospecter de nouveaux clients à distance

22 h

OBJECTIFS

- Cibler des prospects à partir d'une base de données à jour
- Adapter un argumentaire téléphonique et écrit pour obtenir des rendez-vous

ÉVALUATION FORMATIVE

Mise en situation simulée : appel de prospection et séquence de courriels

CONTENUS

- Définir une cible et segmenter un fichier
- Qualifier et mettre à jour une base de prospects
- Structurer un argumentaire : accroche, découverte, bénéfices, traitement des objections
- La prospection téléphonique : script et prise de rendez-vous
- La prospection numérique : courriel et réseaux sociaux professionnels
- Le cadre du RGPD appliqué à la prospection
- Mesurer l'efficacité d'une campagne

Fil rouge · Sophie Garnier veut développer la clientèle de syndics de copropriété dans la région nantaise. Léa cible les prospects, adapte l'argumentaire et lance une campagne téléphonique et par courriel.

Cours 18 · Gérer les données clients et prospects dans les outils numériques

22 h

OBJECTIFS

- Saisir et fiabiliser les données clients et prospects dans un CRM ou un ERP
- Diffuser l'information commerciale aux collaborateurs dans le respect du RGPD

ÉVALUATION FORMATIVE

Exercice pratique : fiabilisation d'une base et procédure de saisie CRM

CONTENUS

- Rôle et fonctionnalités d'un CRM et d'un ERP
- Créer et qualifier une fiche client ou prospect
- Fiabiliser la base : doublons, mises à jour, champs obligatoires
- RGPD : base légale, information des personnes, durée de conservation, droits
- Partager l'information avec l'équipe commerciale : tâches, alertes, comptes rendus
- Choisir le canal de diffusion adapté : oral, écrit, numérique

Fil rouge · Le fichier clients d'Atelier Verdane est dispersé entre plusieurs tableurs. Léa migre les données vers le CRM, supprime les doublons et vérifie la conformité au RGPD.

Cours 19 · Rédiger les propositions commerciales et assurer le suivi après-vente

22 h

OBJECTIFS

- Rédiger une proposition commerciale exacte et conforme à la politique tarifaire
- Traiter une réclamation complexe et contribuer à la fidélisation

ÉVALUATION FORMATIVE

Étude de cas : proposition commerciale et réponse écrite à une réclamation

CONTENUS

- La structure d'une proposition commerciale
- Politique tarifaire, remises et conditions générales de vente
- Les obligations réglementaires de l'offre
- Traiter une réclamation : écoute, analyse, solution, suivi
- Gérer une situation conflictuelle à l'écrit et à l'oral
- Mesurer la satisfaction client
- Les actions de fidélisation

Fil rouge · Sophie Garnier transmet à Léa les éléments négociés avec un syndic pour un remplacement de menuiseries. Dans le même temps, un client conteste un retard de pose. Léa rédige la proposition et traite la réclamation.

Cours 20 · Suivre et restituer l'activité commerciale

22 h

OBJECTIFS

- Renseigner les données de vente selon les indicateurs définis avec le responsable
- Produire un reporting commercial qui met en évidence les écarts et propose des actions correctives

ÉVALUATION FORMATIVE

Production d'un reporting et présentation orale simulée

CONTENUS

- Les indicateurs commerciaux : chiffre d'affaires, taux de transformation, panier moyen
- Saisir et contrôler les données de vente
- Construire des statistiques et des graphiques pertinents
- Analyser les écarts entre résultats et objectifs
- Formuler des actions correctives
- Présenter un reporting à l'écrit et à l'oral
- Préparer les épreuves écrites et orales du bloc 4

Fil rouge · En fin de trimestre, Sophie Garnier demande un bilan de l'agence de Nantes comparé aux objectifs. Léa produit le reporting et le présente en réunion commerciale.

05 · CONFORMITÉ AU RÉFÉRENTIEL

Couverture des compétences

Correspondance entre les compétences du référentiel France Compétences et les cours du parcours.

Compétence	Bloc	Cours
Organiser les procédures fonctionnelles et administratives	RNCP36390BC01	1
Définir des améliorations des procédures intégrant les dimensions sociales et environnementales	RNCP36390BC01	2
Gérer l'agenda de l'unité/service	RNCP36390BC01	3
Préparer les réunions internes et externes	RNCP36390BC01	4
Organiser la mise en œuvre des réunions internes et externes	RNCP36390BC01	4
Organiser les déplacements professionnels en France et à l'étranger	RNCP36390BC01	3
Opérer les achats généraux	RNCP36390BC01	5
Élaborer des outils de pilotage de l'unité/service	RNCP36390BC01	6
Conduire des recherches documentaires	RNCP36390BC01	6
Formaliser des documents professionnels	RNCP36390BC01	4, 6
Suivre les évolutions réglementaires en droit social et droit du travail	RNCP36390BC02	7
Formaliser les documents d'embauche et de départ	RNCP36390BC02	8
Gérer les dossiers individuels des salariés	RNCP36390BC02	8
Opérer le suivi des salariés, notamment en situation de handicap et en télétravail	RNCP36390BC02	9
Administrer les données relatives aux événements et temps de travail	RNCP36390BC02	9
Mettre en œuvre les modalités de fonctionnement du CSE	RNCP36390BC02	10
Diffuser l'information sociale	RNCP36390BC02	10
Établir les factures clients	RNCP36390BC03	11
Opérer le suivi des paiements clients	RNCP36390BC03	11
Traiter les factures fournisseurs	RNCP36390BC03	12
Enregistrer les opérations comptables	RNCP36390BC03	12
Effectuer le rapprochement bancaire	RNCP36390BC03	13
Déclarer la TVA collectée	RNCP36390BC03	14
Préparer les données du bilan et du compte de résultat	RNCP36390BC03	15
Contribuer à l'élaboration du budget prévisionnel	RNCP36390BC03	13, 15
Réaliser l'accueil commercial physique, téléphonique et numérique	RNCP36390BC04	16
Prospecter de nouveaux clients à distance	RNCP36390BC04	17
Réaliser l'interface avec l'équipe commerciale dans le respect du RGPD	RNCP36390BC04	18

Rédiger des propositions commerciales	RNCP36390BC04	19
Assurer le suivi des clients et le traitement des réclamations	RNCP36390BC04	19
Assurer le traitement des données de suivi de l'activité commerciale	RNCP36390BC04	18, 20
Produire le reporting de l'activité commerciale	RNCP36390BC04	20

Évaluations formatives

Chaque cours comporte des évaluations formatives réparties tout au long des sous-chapitres : QCM de vérification des acquis après chaque séquence, exercices pratiques sur tableur, logiciel comptable ou CRM, études de cas écrites et mises en situation tirées du fil rouge Atelier Verdane. Chaque production est accompagnée d'une grille de critères qui permet à l'apprenant de s'autoévaluer et au formateur de l'organisme de formation d'apporter un retour personnalisé. Les résultats des QCM sont tracés sur la plateforme, ce qui permet à l'organisme de formation de suivre la progression et de documenter l'évaluation des acquis attendue dans le cadre de Qualiopi.

Modalités de certification

Bloc	Modalité d'évaluation
RNCP36390BC01	Mise en situation professionnelle réelle donnant lieu à une production écrite individuelle sous forme de rapport, complétée par des études de cas d'entreprise donnant lieu à des productions écrites individuelles.
RNCP36390BC02	Études de cas d'entreprise donnant lieu à des productions individuelles écrites.
RNCP36390BC03	Études de cas d'entreprise donnant lieu à des productions individuelles écrites.
RNCP36390BC04	Mise en situation réelle ou simulée donnant lieu à une production écrite (numérique) et orale individuelle, complétée par une étude de cas d'entreprise donnant lieu à une production individuelle écrite.

Le parcours reproduit les formats des épreuves officielles. Les études de cas du fil rouge entraînent l'apprenant à produire des écrits professionnels individuels comparables à ceux attendus pour chaque bloc. Le cours 6 accompagne la structuration du rapport de mise en situation professionnelle du bloc 1. Les cours 10 et 15 proposent des entraînements aux études de cas des blocs 2 et 3. Le cours 20 prépare la production numérique et la présentation orale du bloc 4. L'organisme de formation reste responsable de l'inscription des candidats, de l'organisation des épreuves et de la relation avec le certificateur CCI France. School For Mate fournit le contenu pédagogique aligné sur le référentiel.

Moyens pédagogiques et débouchés

Moyens pédagogiques et techniques

- Plateforme e-learning en marque blanche, accessible sur ordinateur, tablette et smartphone, avec suivi de progression et traçabilité des connexions
- Une vidéo de 3 à 5 minutes par sous-chapitre, la vidéo représentant 30 % du volume horaire de chaque cours
- Cours texte enrichi, infographies et fiches mémo téléchargeables pour les 70 % restants du volume horaire
- Études de cas et mises en situation fondées sur le fil rouge de l'entreprise fictive Atelier Verdane
- QCM interactifs corrigés automatiquement, avec explications détaillées
- Modèles et documents professionnels réutilisables : procédures, tableaux de bord, factures, états de rapprochement, propositions commerciales
- Grilles d'évaluation et d'autoévaluation alignées sur les compétences du référentiel, à disposition des formateurs de l'organisme de formation

Débouchés et évolutions

- Assistant de manager ou assistant de manager bilingue
- Assistant polyvalent, secrétaire de direction ou attaché de direction
- Assistant ressources humaines ou assistant de gestion du personnel
- Assistant administratif et commercial ou assistant administration des ventes
- Assistant commercial
- Agent ou employé administratif, secrétaire administrative

Accessibilité

Contenus sous-titrés en français, contrastes conformes WCAG AA, navigation au clavier sur les écrans interactifs. L'organisme de formation qui diffuse le parcours adapte les modalités d'accompagnement aux personnes en situation de handicap avec son référent handicap.

Livrables fournis à l'organisme de formation

- Package SCORM 1.2 / 2004 et xAPI, compatible avec les principaux LMS
- Sources éditables des cours, scripts vidéo et banques de QCM
- Livret apprenant et grilles d'évaluation
- Licence marque blanche à vie, stagiaires illimités, maintenance 24 mois

School For Mate
On crée vos formations, vous n'avez plus qu'à les diffuser.
contact@schoolformate.com · catalogue-2026-sfm.netlify.app

Référentiel RNCP36390 consulté sur francecompetences.fr (export officiel du 4 novembre 2026). La délivrance de la certification relève exclusivement du certificateur et de l'organisme de formation habilité. Document non contractuel, susceptible d'évoluer avec le référentiel.