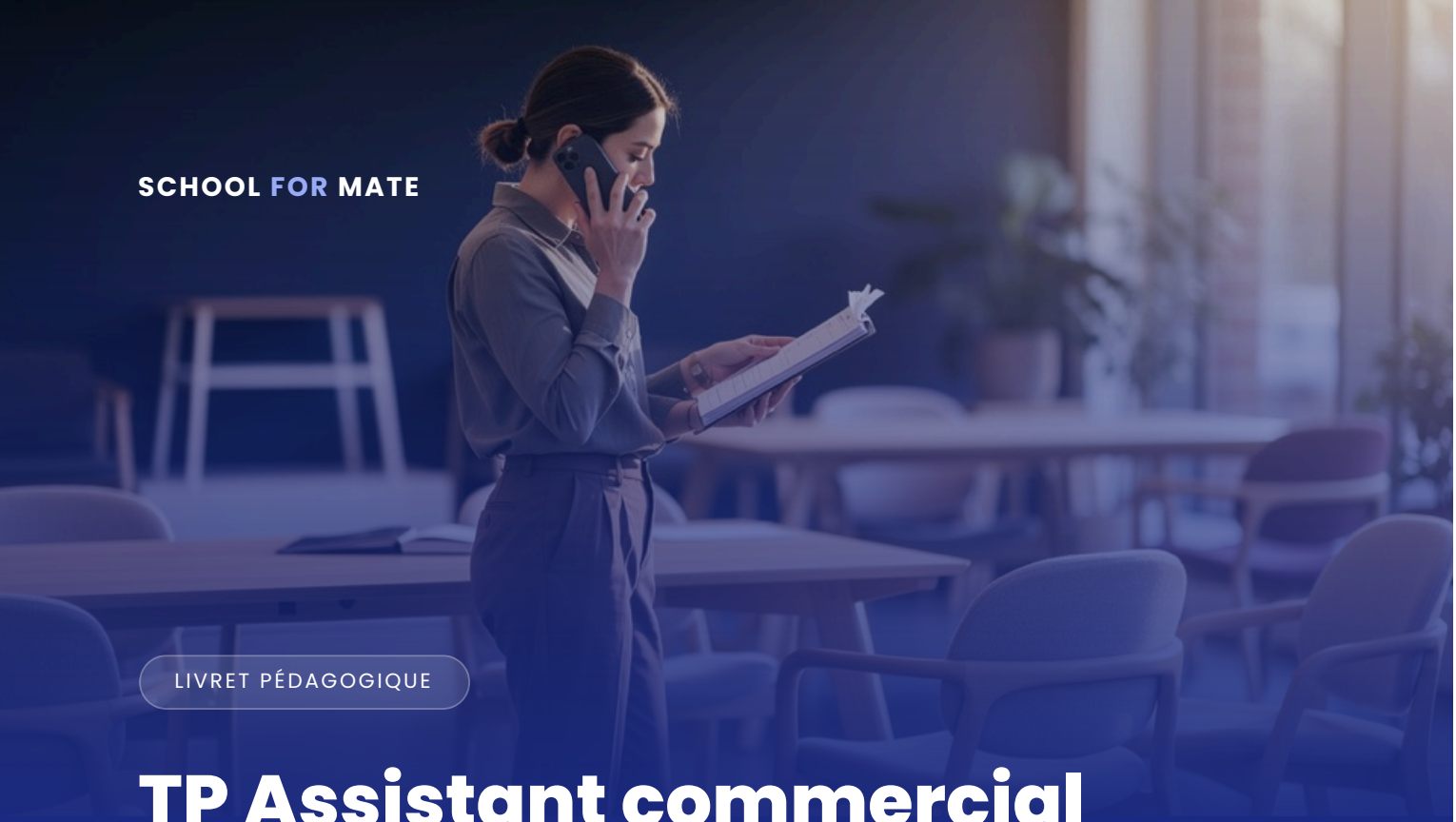


SCHOOL FOR MATE

LIVRET PÉDAGOGIQUE

TP Assistant commercial

RNCP41254 · Titre professionnel · Niveau 5

Ce parcours de 440 heures prépare au titre professionnel Assistant commercial (RNCP41254) en couvrant l'intégralité des deux blocs de compétences du référentiel : administration des ventes, suivi de la supply chain, relation clientèle bilingue, gestion des impayés, fidélisation, statistiques commerciales et organisation d'actions commerciales. Il suit une même entreprise fictive tout au long des 20 cours afin d'ancrer chaque apprentissage dans des situations professionnelles réalistes et de préparer concrètement les épreuves de certification.

VOLUME HORAIRE	COURS	BLOCS
440 h	20	2

01 · PRÉSENTATION

La formation en bref

Intitulé	TP Assistant commercial
Code	RNCP41254
Type	Titre professionnel
Niveau	Niveau 5
Certificateur	MINISTERE DU TRAVAIL DU PLEIN EMPLOI ET DE L' INSERTION
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	28/10/2030

Le métier et les compétences visées

L'assistant commercial travaille sous la responsabilité de la direction commerciale, en lien étroit avec les commerciaux de terrain. Il gère l'administration des ventes : traitement des commandes, résolution des litiges, mise à jour des bases de données clients. Il suit les opérations de la supply chain, de la production jusqu'à la livraison, en coordonnant les services internes, les fournisseurs et les transporteurs. Il prévient et gère les impayés. Il contribue au déploiement de la stratégie commerciale : actions de fidélisation, traitement des données chiffrées, organisation d'actions commerciales et accueil lors de manifestations. Il utilise des outils numériques omnicanaux, respecte le RGPD et les procédures liées à la transition écologique, et communique en anglais au niveau B1.

Public visé

- Personnes en reconversion professionnelle souhaitant s'orienter vers les fonctions commerciales sédentaires
- Salariés occupant un poste d'assistanat (administratif, accueil, secrétariat) souhaitant évoluer vers l'administration des ventes
- Demandeurs d'emploi visant un poste d'assistant commercial, ADV ou supply chain
- Alternants et apprentis préparant le titre professionnel en CFA
- Assistants commerciaux en poste souhaitant faire reconnaître leurs compétences par la certification

Prérequis

- Maîtrise du français écrit et oral permettant de rédiger des écrits professionnels et d'échanger avec des interlocuteurs variés
- Pratique de base des outils bureautiques (traitement de texte, tableur, messagerie électronique)
- Notions d'anglais permettant de progresser vers le niveau B1 du CECRL (niveau A2 recommandé à l'entrée)
- Aucun prérequis réglementaire n'est fixé par le référentiel : un positionnement initial réalisé par l'organisme de formation est recommandé

Objectifs pédagogiques

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

- Traiter les commandes clients de leur enregistrement à leur facturation dans le système d'information de l'entreprise
- Proposer des solutions adaptées aux litiges et réclamations clients en respectant la politique commerciale
- Actualiser et fiabiliser les bases de données clients dans le respect du RGPD
- Suivre les opérations de la supply chain et coordonner les échanges avec la production, l'expédition, les fournisseurs et les transporteurs
- Rédiger des écrits professionnels adaptés à la clientèle en français et en anglais (niveau B1)
- Prévenir les risques d'impayés et conduire des actions de recouvrement amiable
- Concevoir et mettre en œuvre des actions de fidélisation à partir de l'analyse de l'expérience client
- Produire et analyser des tableaux de bord et statistiques commerciales pour faciliter la prise de décision
- Organiser une action commerciale en intégrant budget, planning, logistique et critères écoresponsables
- Accueillir des visiteurs lors d'une manifestation commerciale en français et en anglais, en tenant compte des situations de handicap

02 · FIL ROUGE PÉDAGOGIQUE

Ateliers Verdane

IM

Inès Morel

Assistante commerciale au sein du service ADV, puis référente supply chain et actions commerciales

Conception, fabrication et distribution de mobilier professionnel éco-conçu (bureaux, collectivités, hôtellerie)

Ateliers Verdane est une PME de 85 salariés implantée près d'Angers, qui fabrique du mobilier professionnel en bois issu de forêts gérées durablement. L'entreprise vend à des entreprises, des collectivités et des hôtels, en France et de plus en plus en Belgique, en Allemagne et au Royaume-Uni. Sa direction commerciale, pilotée par Karim Benali, s'appuie sur six commerciaux de terrain et un service ADV en pleine réorganisation après le déploiement d'un nouvel ERP. Inès Morel vient d'être recrutée comme assistante commerciale. Elle doit rapidement maîtriser le traitement des commandes, fiabiliser le fichier clients, suivre les livraisons avec les transporteurs et répondre aux clients étrangers en anglais. Au fil des mois, la direction lui confie des missions plus stratégiques : fidélisation, tableaux de bord et préparation du salon professionnel de l'aménagement d'espaces de travail.

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

La progression

1. Inès découvre l'organisation d'Ateliers Verdane, prend en main l'ERP et assure le traitement des commandes, des litiges et la mise à jour du fichier clients.
2. Inès suit les flux de la supply chain, coordonne l'atelier, l'entrepôt et les transporteurs, et gère les expéditions vers les clients européens.
3. Inès devient l'interlocutrice écrite des clients francophones et anglophones, puis met en place une procédure de prévention et de relance des impayés.
4. Inès contribue à la stratégie commerciale : programme de fidélisation, tableaux de bord mensuels pour Karim Benali, organisation du salon professionnel et accueil des visiteurs en français et en anglais.

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
RNCP41254BC01 · Administrer les ventes et assurer le suivi de la supply chain		**242 h**
1	Le métier d'assistant commercial et l'environnement de l'entreprise	22 h
2	Traiter les commandes clients : du devis à la facturation	22 h
3	Gérer les litiges et les réclamations clients	22 h
4	Actualiser les bases de données clients dans le respect du RGPD	22 h
5	Comprendre et suivre les opérations de la supply chain	22 h
6	Coordonner fournisseurs, transporteurs et expéditions nationales et internationales	22 h
7	Piloter la qualité et la performance de la supply chain	22 h
8	Suivre la relation clientèle à l'écrit et à l'oral en français	22 h
9	Business English: managing customer relations in writing (B1)	22 h
10	Prévenir les risques d'impayés	22 h
11	Gérer les impayés et valoriser ses activités du bloc 1	22 h
RNCP41254BC02 · Contribuer au déploiement de la stratégie commerciale de l'entreprise		**198 h**
12	Comprendre la stratégie commerciale et assurer la veille	22 h
13	Analyser l'expérience client et concevoir des actions de fidélisation	22 h
14	Mettre en œuvre la fidélisation avec les outils numériques omnicanaux	22 h
15	Produire des statistiques commerciales avec le tableur	22 h
16	Analyser les données chiffrées et construire des tableaux de bord	22 h
17	Concevoir une action commerciale	22 h
18	Organiser la logistique et évaluer une action commerciale	22 h
19	Accueillir les visiteurs d'une manifestation commerciale en français	22 h
20	Welcoming visitors at a trade show in English (B1)	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

RNCP41254BC01 · 242 h

Administrer les ventes et assurer le suivi de la supply chain

Cours 1 · Le métier d'assistant commercial et l'environnement de l'entreprise — 22 h

OBJECTIFS

- Situer le rôle de l'assistant commercial dans l'organisation et la chaîne de valeur de l'entreprise
- Identifier les interlocuteurs internes et externes ainsi que les procédures liées à la transition écologique et à la RSE

ÉVALUATION FORMATIVE

QCM de connaissances et production d'une cartographie commentée des acteurs de l'entreprise

CONTENUS

- Missions, activités et niveaux de délégation de l'assistant commercial
- Organisation d'une entreprise commerciale : services, flux d'information, organigramme
- Cartographie des interlocuteurs internes (production, expédition, comptabilité, SAV) et externes
- Le système d'information commercial : ERP, CRM, outils collaboratifs
- Transition écologique et responsabilité sociétale : impacts sur les procédures commerciales
- Organisation personnelle, gestion des priorités et travail en équipe commerciale

Fil rouge · Pour son premier jour chez Ateliers Verdane, Inès doit construire la cartographie de ses interlocuteurs et identifier les procédures écoresponsables applicables au service ADV.

Cours 2 · Traiter les commandes clients : du devis à la facturation — 22 h

OBJECTIFS

- Enregistrer et suivre une commande client dans le système d'information de l'entreprise
- Produire les documents commerciaux conformes (devis, accusé de réception, bon de livraison, facture)

ÉVALUATION FORMATIVE

Étude de cas chiffrée avec production des documents commerciaux et QCM de calculs commerciaux

CONTENUS

- Le processus d'administration des ventes et ses étapes clés
- Établissement et suivi des devis, conditions générales de vente
- Saisie et contrôle des commandes dans l'ERP
- Accusé de réception de commande et confirmation des délais
- Calculs commerciaux : remises, rabais, ristournes, TVA, frais de port
- Facturation, avoirs et mentions obligatoires
- Dématérialisation des documents commerciaux et réduction de l'impact papier

Fil rouge · Une collectivité commande 40 postes de travail avec remise de quantité : Inès doit établir le devis, saisir la commande dans l'ERP et émettre l'accusé de réception puis la facture.

Cours 3 · Gérer les litiges et les réclamations clients

22 h

OBJECTIFS

- Analyser l'origine d'un litige client et en identifier les responsabilités
- Proposer une solution adaptée et en assurer le suivi jusqu'à sa résolution

ÉVALUATION FORMATIVE

Mise en situation écrite de traitement de réclamation avec grille d'auto-évaluation

CONTENUS

- Typologie des litiges : retard, erreur de livraison, produit endommagé, erreur de facturation
- Recueil et qualification d'une réclamation
- Analyse des causes et coordination avec les services concernés
- Solutions commerciales : avoir, remplacement, geste commercial, reprise
- Communication avec un client mécontent à l'écrit et au téléphone
- Traçabilité des litiges et exploitation pour l'amélioration continue

Fil rouge · Un hôtel reçoit des chaises au coloris erroné à dix jours de sa réouverture : Inès doit qualifier le litige, mobiliser l'atelier et le transporteur, puis proposer une solution au client.

Cours 4 · Actualiser les bases de données clients dans le respect du RGPD

22 h

OBJECTIFS

- Créer, mettre à jour et fiabiliser les fiches clients dans l'ERP et le CRM
- Appliquer les obligations du RGPD dans la collecte et la gestion des données clients

ÉVALUATION FORMATIVE

Exercice pratique sur fichier clients et QCM sur le RGPD

CONTENUS

- Structure d'une base de données clients : champs, codification, segmentation
- Création et mise à jour des fiches clients et prospects
- Contrôle qualité des données : doublons, données obsolètes, normalisation
- Principes du RGPD : finalité, minimisation, durée de conservation, droits des personnes
- Registre des traitements et gestion des consentements
- Sécurité des données et bonnes pratiques numériques

Fil rouge · Après la migration vers le nouvel ERP, Inès découvre de nombreux doublons et des fiches incomplètes : elle doit proposer et appliquer une procédure de nettoyage conforme au RGPD.

Cours 5 · Comprendre et suivre les opérations de la supply chain

22 h

OBJECTIFS

- Décrire les étapes de la chaîne d'approvisionnement, de la production à la livraison
- Suivre l'avancement d'une commande à travers les flux physiques et d'information

ÉVALUATION FORMATIVE

Étude de cas de suivi de commande et schéma de flux à compléter

CONTENUS

- Les fondamentaux de la supply chain : flux physiques, d'information et financiers
- Approvisionnement, production, stockage, préparation, expédition
- Gestion des stocks : niveaux, réapprovisionnement, inventaire
- Planification et suivi des délais de fabrication et de livraison
- Outils de suivi : ERP, tableaux de suivi, traçabilité
- Coordination avec l'atelier, l'entrepôt et le service expédition

Fil rouge · Inès doit reconstituer le parcours complet d'une commande de bureaux modulables pour expliquer au commercial pourquoi la date de livraison promise ne peut être tenue.

Cours 6 · Coordonner fournisseurs, transporteurs et expéditions nationales et internationales

22 h

OBJECTIFS

- Organiser une expédition en sélectionnant le mode de transport et les documents adaptés
- Assurer le suivi des relations avec les fournisseurs et transporteurs

ÉVALUATION FORMATIVE

Mise en situation de préparation d'expédition et QCM sur les Incoterms

CONTENUS

- Modes de transport et critères de choix (coût, délai, impact environnemental)
- Consultation et sélection des transporteurs
- Documents de transport et d'expédition : bon de livraison, lettre de voiture, liste de colisage
- Les Incoterms et la répartition des responsabilités
- Spécificités des échanges intracommunautaires et hors Union européenne
- Suivi des fournisseurs : commandes, délais, non-conformités
- Réserves à la livraison et gestion des avaries

Fil rouge · Ateliers Verdane remporte une commande d'un client de Bruxelles et d'un client de Manchester : Inès doit organiser les deux expéditions et préparer les documents correspondants.

Cours 7 · Piloter la qualité et la performance de la supply chain

22 h

OBJECTIFS

- Suivre les indicateurs de performance logistique et détecter les dysfonctionnements
- Proposer des actions correctives intégrant les procédures de transition écologique

ÉVALUATION FORMATIVE

Analyse de tableau d'indicateurs et note de synthèse à la direction

CONTENUS

- Indicateurs clés : taux de service, respect des délais, taux de litiges, rotation des stocks
- Gestion des aléas : ruptures, retards fournisseurs, incidents de transport
- Normes et procédures qualité de l'entreprise
- Logistique responsable : emballages, mutualisation des flux, logistique retour
- Communication des alertes et reporting aux services concernés
- Démarche d'amélioration continue

Fil rouge · La direction constate une hausse des retards de livraison : Inès doit analyser les indicateurs du trimestre et proposer trois actions correctives, dont une liée à la réduction des emballages.

Cours 8 · Suivre la relation clientèle à l'écrit et à l'oral en français

22 h

OBJECTIFS

- Rédiger des écrits professionnels adaptés aux situations de la relation client
- Choisir le canal de communication approprié dans un environnement omnicanal

ÉVALUATION FORMATIVE

Production d'écrits professionnels corrigés à l'aide d'une grille critériée

CONTENUS

- Règles de la communication écrite professionnelle : structure, ton, orthographe
- Courriels, courriers et messages types de la relation client
- Communication téléphonique : accueil, prise de message, reformulation
- Canaux omnicanaux : messagerie, chat, espace client, réseaux sociaux professionnels
- Prise en compte des situations de handicap dans la relation client
- Modèles de réponses et bibliothèque de messages

Fil rouge · Inès doit répondre dans la journée à cinq clients francophones (demande de délai, réclamation, demande de documentation, relance de devis, changement d'adresse) en choisissant le canal adapté.

Cours 9 · Business English: managing customer relations in writing (B1)

22 h

OBJECTIFS

- Rédiger en anglais des courriels professionnels courants de la relation client au niveau B1
- Comprendre et traiter une demande écrite d'un client ou d'un fournisseur étranger

ÉVALUATION FORMATIVE

Rédaction de courriels en anglais évalués selon les descripteurs B1 du CECRL

CONTENUS

- Structure et formules d'un courriel professionnel en anglais
- Vocabulaire des commandes, devis, livraisons et factures
- Répondre à une demande d'information et confirmer une commande
- Traiter une réclamation et présenter des excuses en anglais
- Expliquer un retard ou un problème logistique
- Échanges avec les fournisseurs et transporteurs étrangers
- Entraînement au format de la mise en situation écrite

Fil rouge · Un acheteur de Manchester signale une livraison incomplète : Inès doit lui répondre en anglais, expliquer la situation et proposer une solution validée par la direction.

Cours 10 · Prévenir les risques d'impayés

22 h

OBJECTIFS

- Évaluer la solvabilité d'un client et définir des conditions de paiement adaptées
- Suivre l'encours client et détecter les signaux d'alerte

ÉVALUATION FORMATIVE

Étude de cas d'analyse de risque client et QCM réglementaire

CONTENUS

- Enjeux des impayés pour la trésorerie de l'entreprise
- Analyse de la solvabilité : sources d'information, indicateurs, fiche de risque client
- Conditions de paiement, délais légaux, pénalités et indemnités de retard
- Moyens et garanties de paiement : acompte, virement, prélèvement, lettre de change
- Plafond d'encours et blocage de commandes
- Collaboration avec la comptabilité et les commerciaux

Fil rouge · Un nouveau client hôtelier passe une commande importante avec un délai de paiement long : Inès doit analyser le risque et proposer des conditions de paiement sécurisées à Karim Benali.

Cours 11 · Gérer les impayés et valoriser ses activités du bloc 1

22 h

OBJECTIFS

- Conduire une procédure de relance et de recouvrement amiable
- Présenter les processus, moyens et résultats de ses activités d'ADV, de supply chain et de gestion des impayés

ÉVALUATION FORMATIVE

Mise en situation de relance téléphonique et réalisation d'un diaporama de présentation des activités

CONTENUS

- Balance âgée et priorisation des relances
- Procédure de relance graduée : courriel, téléphone, courrier, mise en demeure
- Négociation d'un échéancier de paiement
- Recours possibles et passage au recouvrement contentieux
- Préserver la relation commerciale pendant le recouvrement
- Concevoir un diaporama de présentation des activités réalisées en entreprise
- Argumenter ses choix face à un jury : entraînement au questionnement

Fil rouge · Trois clients cumulent des retards de paiement : Inès doit établir le plan de relance, négocier un échéancier avec l'un d'eux, puis présenter son bilan du semestre à la direction.

RNCP41254BC02 · 198 h

Contribuer au déploiement de la stratégie commerciale de l'entreprise

Cours 12 · Comprendre la stratégie commerciale et assurer la veille

22 h

OBJECTIFS

- Identifier les orientations stratégiques et la politique commerciale de l'entreprise
- Organiser une veille sur les produits, services, marchés et procédures liées à la transition écologique

ÉVALUATION FORMATIVE

QCM et production d'une note de veille synthétique

CONTENUS

- Stratégie commerciale, plan d'action commercial et objectifs
- Segmentation, ciblage et positionnement
- Le marketing mix appliqué à l'offre de l'entreprise
- Méthodes et outils de veille commerciale et concurrentielle
- Veille sur les évolutions des produits et des procédures écoresponsables
- Diffusion de l'information à l'équipe commerciale

Fil rouge · Karim Benali présente le plan d'action commercial annuel : Inès doit mettre en place une veille sur la concurrence et sur les labels environnementaux du mobilier professionnel.

Cours 13 · Analyser l'expérience client et concevoir des actions de fidélisation

22 h

OBJECTIFS

- Exploiter les retours de l'expérience client analysés par l'équipe commerciale
- Concevoir des actions de fidélisation adaptées aux segments de clientèle

ÉVALUATION FORMATIVE

Étude de cas de conception d'action de fidélisation avec présentation argumentée

CONTENUS

- Enjeux de la fidélisation et valeur d'un client
- Parcours client et points de contact
- Outils de mesure de la satisfaction : enquêtes, avis, indicateurs
- Exploitation des retours clients et plan d'amélioration
- Typologie des actions de fidélisation : programme, offres, services, contenus
- Prise en compte de l'accessibilité et des situations de handicap

Fil rouge · L'enquête de satisfaction révèle une baisse de réachat chez les clients hôteliers : Inès doit proposer un programme de fidélisation ciblé à partir des retours analysés par l'équipe.

Cours 14 · Mettre en œuvre la fidélisation avec les outils numériques omnicanaux

22 h

OBJECTIFS

- Déployer une action de fidélisation via les canaux numériques dans le respect du RGPD
- Mesurer les résultats d'une action de fidélisation et en rendre compte

ÉVALUATION FORMATIVE

Réalisation d'une campagne simulée et entraînement à l'entretien technique

CONTENUS

- Stratégie omnicanale et cohérence des messages
- Conception d'une campagne d'emailing ou de newsletter
- Réseaux sociaux professionnels et contenus de fidélisation
- Utilisation du CRM pour cibler et personnaliser
- Obligations RGPD en prospection et fidélisation : consentement, désinscription
- Indicateurs de performance et bilan d'une action
- Préparer l'entretien technique sur la fidélisation

Fil rouge · Inès lance une newsletter trimestrielle destinée aux clients collectivités : elle doit cibler les destinataires dans le CRM, vérifier la conformité RGPD et analyser les premiers résultats.

Cours 15 · Produire des statistiques commerciales avec le tableur

22 h

OBJECTIFS

- Extraire et organiser les données issues des outils de gestion
- Calculer les indicateurs commerciaux à l'aide des fonctions du tableur

ÉVALUATION FORMATIVE

Exercices pratiques sur tableur et QCM sur les indicateurs commerciaux

CONTENUS

- Extraction et préparation des données de l'ERP et du CRM
- Fonctions de calcul, de recherche et conditionnelles du tableur
- Tableaux croisés dynamiques
- Indicateurs commerciaux : chiffre d'affaires, panier moyen, marge, taux de transformation
- Calculs d'évolution, de répartition et de moyennes
- Représentations graphiques adaptées

Fil rouge · Karim Benali demande à Inès le chiffre d'affaires par commercial, par segment et par mois pour le premier semestre, à partir d'une extraction brute de l'ERP.

Cours 16 · Analyser les données chiffrées et construire des tableaux de bord

22 h

OBJECTIFS

- Concevoir un tableau de bord de suivi quantitatif et qualitatif de l'activité
- Interpréter les résultats et formuler des préconisations pour l'équipe commerciale

ÉVALUATION FORMATIVE

Réalisation d'un tableau de bord commenté en temps limité

CONTENUS

- Conception d'un tableau de bord commercial : objectifs, indicateurs, périodicité
- Analyse des écarts entre objectifs et réalisations
- Analyses statistiques simples : tendances, saisonnalité, prévisions
- Indicateurs qualitatifs : satisfaction, litiges, fidélité
- Rédaction d'une note d'analyse et de commentaires
- Entraînement au format de la mise en situation écrite sur les statistiques commerciales

Fil rouge · Inès doit livrer le tableau de bord mensuel de la réunion commerciale, commenter les écarts constatés sur le marché belge et proposer des pistes d'action.

Cours 17 · Concevoir une action commerciale

22 h

OBJECTIFS

- Définir les objectifs, la cible et le format d'une action commerciale
- Construire le budget et le rétroplanning de l'action

ÉVALUATION FORMATIVE

Étude de cas de conception d'action commerciale avec production du budget et du rétroplanning

CONTENUS

- Typologie des actions commerciales : salon, portes ouvertes, opération promotionnelle, webinaire
- Cahier des charges : objectifs, cible, message, indicateurs
- Budget prévisionnel et calcul de rentabilité
- Rétroplanning et répartition des tâches
- Choix des prestataires et demandes de devis
- Intégration de critères écoresponsables dans la conception

Fil rouge · Ateliers Verdane décide d'exposer au salon professionnel de l'aménagement des espaces de travail : Inès doit rédiger le cahier des charges, établir le budget et le rétroplanning.

Cours 18 · Organiser la logistique et évaluer une action commerciale

22 h

OBJECTIFS

- Coordonner la logistique et la communication d'une action commerciale
- Réaliser le bilan quantitatif et qualitatif de l'action

ÉVALUATION FORMATIVE

Mise en situation écrite chronométrée sur l'organisation et le bilan d'une action

CONTENUS

- Logistique d'un stand ou d'un événement : matériel, transport, installation
- Supports de communication et invitations
- Gestion des inscriptions et des contacts dans le respect du RGPD
- Accessibilité de l'événement aux personnes en situation de handicap
- Exploitation des contacts et relances après l'action
- Bilan de l'action : indicateurs, coûts, retombées, axes d'amélioration
- Entraînement à la mise en situation écrite sur l'organisation d'une action commerciale

Fil rouge · À six semaines du salon, Inès coordonne le transport du mobilier d'exposition, l'envoi des invitations et l'accessibilité du stand, puis réalise le bilan de l'opération.

Cours 19 · Accueillir les visiteurs d'une manifestation commerciale en français

22 h

OBJECTIFS

- Accueillir, renseigner et orienter un visiteur sur une manifestation commerciale
- Adapter son accueil aux besoins du visiteur, y compris en situation de handicap

ÉVALUATION FORMATIVE

Jeux de rôle filmés d'accueil en français évalués avec une grille d'observation

CONTENUS

- Posture professionnelle, image de l'entreprise et communication non verbale
- Techniques d'accueil : prise de contact, découverte du besoin, reformulation
- Présentation de l'entreprise et de son offre
- Qualification des visiteurs et recueil des coordonnées
- Accueil des personnes en situation de handicap
- Gestion des situations délicates : affluence, visiteur mécontent
- Entraînement à l'épreuve d'accueil en français

Fil rouge · Sur le stand d'Ateliers Verdane, Inès accueille un responsable des services généraux d'une collectivité, malentendant, qui souhaite découvrir la gamme de bureaux réglables.

Cours 20 · Welcoming visitors at a trade show in English (B1)

22 h

OBJECTIFS

- Accueillir et renseigner oralement un visiteur anglophone au niveau B1
- Présenter l'entreprise et ses produits en anglais et recueillir les informations utiles

ÉVALUATION FORMATIVE

Jeux de rôle en anglais évalués selon les descripteurs B1 du CECRL

CONTENUS

- Greeting visitors and small talk on a stand
- Presenting the company and its eco-designed products
- Asking questions to identify the visitor's needs
- Giving information on prices, delivery and after-sales service
- Taking contact details and arranging a follow-up
- Handling misunderstandings and asking for clarification
- Entraînement au format de l'épreuve orale : préparation et accueil en anglais

Fil rouge · Une acheteuse d'un groupe hôtelier de Düsseldorf s'arrête sur le stand : Inès doit l'accueillir en anglais, présenter la gamme hôtellerie et organiser un rendez-vous avec un commercial.

05 · CONFORMITÉ AU RÉFÉRENTIEL

Couverture des compétences

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

Compétence	Bloc	Cours
Gérer l'administration des ventes	RNCP41254BC01	1, 2, 3, 4
Suivre les opérations de la supply chain	RNCP41254BC01	5, 6, 7
Suivre la relation clientèle en français et en anglais	RNCP41254BC01	3, 8, 9
Prévenir et gérer les impayés	RNCP41254BC01	10, 11
Réaliser des actions de fidélisation de la clientèle	RNCP41254BC02	12, 13, 14
Traiter les données chiffrées de l'activité commerciale	RNCP41254BC02	15, 16
Organiser une action commerciale	RNCP41254BC02	17, 18
Assurer l'accueil d'une manifestation commerciale en français et en anglais	RNCP41254BC02	19, 20

Évaluations formatives

Chaque cours intègre des évaluations formatives régulières : QCM de fin de sous-chapitre pour vérifier l'acquisition des connaissances, études de cas et mises en situation dans le fil rouge Ateliers Verdane pour mobiliser les compétences en contexte, productions écrites (courriels, tableaux de bord, budgets, notes de synthèse) corrigées à l'aide de grilles critériées, et jeux de rôle oraux pour l'accueil en français et en anglais. Les compétences en anglais sont évaluées selon les descripteurs du niveau B1 du CECRL. Les résultats permettent à l'apprenant de mesurer sa progression et au formateur de l'organisme de formation d'adapter l'accompagnement.

Modalités de certification

Bloc	Modalité d'évaluation
RNCP41254BC01	Épreuve d'une durée totale de 1 h 55 min. Mise en situation professionnelle écrite de 1 h : à partir de consignes et de données, le candidat réalise des travaux relatifs au suivi de la relation clientèle en français et en anglais ; l'anglais est évalué au niveau B1 du CECRL à travers une communication écrite avec la clientèle d'une entreprise fictive. Entretien technique de 10 min au cours duquel le candidat présente ses travaux et argumente ses choix. Questionnement à partir de productions de 45 min : le candidat conçoit en amont un diaporama présentant les activités réalisées en entreprise (processus, moyens mobilisés et résultats pour la gestion de l'administration des ventes, le suivi des opérations de la supply chain, la prévention et la gestion des impayés), le présente pendant 15 min, puis le jury le questionne pendant 30 min à partir d'un guide de questionnement.
RNCP41254BC02	Épreuve d'une durée totale de 2 h 15 min. Mise en situation professionnelle de 2 h dans le contexte d'une même entreprise fictive : partie écrite de 1 h 30 portant sur les statistiques commerciales et l'organisation d'une action commerciale, puis partie orale de 30 min simulant une manifestation commerciale (10 min de préparation, accueil d'un premier visiteur en français pendant 10 min, accueil d'un second visiteur en anglais pendant 10 min, l'anglais étant évalué au niveau B1 du CECRL). Entretien technique de 15 min au cours duquel le jury questionne le candidat sur la compétence « Réaliser des actions de fidélisation de la clientèle » et lui permet de présenter ses travaux et d'argumenter ses choix.

Le parcours reproduit le format des épreuves officielles. Pour le bloc 1, le cours 9 entraîne à la mise en situation écrite bilingue de relation clientèle et le cours 11 accompagne la conception du diaporama de présentation des activités en entreprise ainsi que l'entraînement au questionnement du jury. Pour le bloc 2, les cours 16 et 18 proposent des mises en situation écrites chronométrées sur les statistiques commerciales et l'organisation d'une action commerciale, les cours 19 et 20 entraînent à l'accueil oral en français puis en anglais selon le minutage officiel, et le cours 14 prépare l'entretien technique sur la fidélisation. Le fil rouge Ateliers Verdane familiarise l'apprenant avec le principe d'entreprise fictive utilisé lors des épreuves. SFM fournit le contenu pédagogique ; l'organisme de formation reste responsable de l'inscription des candidats, de l'organisation des sessions d'examen et de la relation avec le certificateur.

06 · MOYENS ET PERSPECTIVES

Moyens pédagogiques et débouchés

Moyens pédagogiques et techniques

- Plateforme e-learning accessible 24 h/24 sur ordinateur, tablette et smartphone, intégrable en marque blanche dans l'environnement de l'organisme de formation
- Vidéos pédagogiques de 3 à 5 minutes pour chaque sous-chapitre, représentant 30 % du volume horaire
- Cours texte enrichis, infographies, fiches méthodes et modèles de documents professionnels téléchargeables (devis, factures, courriels types, tableaux de bord, rétroplannings)
- Études de cas et mises en situation dans le fil rouge Ateliers Verdane, avec jeux de données réalistes exploitables sur tableur
- QCM auto-corrigés et grilles d'évaluation critériées pour les productions écrites et orales
- Ressources d'entraînement en anglais professionnel alignées sur le niveau B1 du CECRL
- Suivi de progression et traçabilité des temps de connexion et des résultats, conformes aux exigences Qualiopi

Débouchés et évolutions

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

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 RNCP41254 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.