

PROGRAMME DE FORMATION

TITRE PROFESSIONNEL ASSISTANT COMMERCIAL

Sigle	Niveau	Code titre	Codes NSF	RNCP
AC	5	TP-01285	312m / 324t	41254

■ Présentation générale

Dans le cadre du partage et du co-portage des parcours, SELFORME assure avec ses branches territoriales la gestion administrative et pédagogique des formations dispensées par ses formateurs et prestataires de formation.

SELFORME et le centre de formation organisent le parcours de formation dont le programme correspond à la préparation aux épreuves du TITRE PROFESSIONNEL ASSISTANT COMMERCIAL.

L'assistant commercial contribue au développement des ventes de biens et de services sur le marché français et peut être amené à travailler avec des clients ou des fournisseurs étrangers. Il exerce dans un environnement fortement numérisé et mondialisé, en lien avec l'équipe commerciale, les clients, les fournisseurs, les services internes et les prestataires externes.

■ Cadre réglementaire du diplôme préparé

- Titre professionnel : Assistant commercial, sigle ACom, niveau 5 (cadre national des certifications 2019), RNCP41254
- Code titre : TP-01285 ; millésime 04 ; date de validation et de mise à jour du référentiel : 07 août 2025.
- Codes NSF : 312m Commerce, vente - pas de fonction dominante ; 324t Saisie, mise en forme et communication des données.
- Fiche ROME de rattachement : D1401 Assistanat commercial.

- Référentiel emploi, activités et compétences (REAC) et référentiel d'évaluation (RE) du titre professionnel Assistant commercial.
- Réglementation d'activité spécifique : néant dans le référentiel du titre. Le parcours intègre toutefois les exigences professionnelles liées au RGPD, à la relation client, aux conditions générales de vente, au suivi des opérations commerciales, à la transition écologique et aux pratiques numériques.

Public visé, prérequis et capacités professionnelles requises

- Être titulaire d'un niveau 4 ou justifier d'une expérience ou d'un projet professionnel cohérent dans l'assistanat, le commerce, la relation client, l'administration des ventes, la gestion commerciale ou le suivi administratif.
- Réussir les tests d'entrée organisés par l'organisme de formation et l'entretien de positionnement.
- Disposer d'une aisance minimale en communication écrite et orale, d'une capacité d'organisation et d'un intérêt pour les outils numériques de gestion, de communication et de traitement de données.
- Disposer d'un niveau d'anglais permettant de viser l'utilisation professionnelle courante attendue au niveau B1 du Cadre européen commun de référence pour les langues.

Buts de la formation

- Intégrer le stagiaire dans le réseau des professionnels de l'assistanat commercial.
- Lui permettre d'acquérir les compétences professionnelles nécessaires au titre professionnel Assistant commercial.
- L'amener à administrer les ventes, suivre les opérations de la supply chain, assurer le suivi de la relation clientèle en français et en anglais et prévenir ou gérer les impayés.
- Le conduire à contribuer au déploiement de la stratégie commerciale : fidélisation, traitement des données chiffrées, organisation d'actions commerciales et accueil d'une manifestation commerciale en français et en anglais.
- Préparer le candidat aux modalités d'évaluation : mise en situation professionnelle écrite et orale, entretien technique, questionnement à partir de production(s), dossier professionnel, évaluations en cours de formation et entretien final.

Méthodes pédagogiques et techniques mises en œuvre

Le système pédagogique préconisé associe plusieurs modalités d'apprentissage afin d'articuler acquisition des savoirs, mises en situation professionnelles, traitement de dossiers commerciaux, utilisation d'outils numériques, communication professionnelle, analyse de données et préparation aux épreuves certificatives.

Actions de formation en présentiel

Ces sessions se déroulent dans un environnement où les participants se retrouvent physiquement dans un même lieu. Elles favorisent l'interactivité, les échanges instantanés avec l'équipe pédagogique, les études de cas, les simulations de situations professionnelles, les travaux sur ERP/CRM, les exercices bureautiques, les mises en situation d'accueil commercial et les entraînements à l'expression professionnelle en français et en anglais.

Sessions d'apprentissage à distance

Les sessions d'apprentissage à distance s'organisent autour de trois modalités complémentaires : la visioconférence, le e-learning tutoré et les prescrits de formation. Elles permettent aux apprenants de progresser de manière structurée, tout en bénéficiant d'un accompagnement pédagogique adapté à leurs besoins.

Visio

Les sessions en visioconférence correspondent à des temps d'apprentissage à distance synchrones. Elles se déroulent en direct avec l'équipe pédagogique et permettent une interactivité immédiate avec les formateurs et les autres apprenants. Ces temps favorisent les questions-réponses, l'analyse de situations professionnelles, les travaux guidés sur documents commerciaux, les entraînements oraux et le suivi régulier de la progression.

E-learning tutoré

Les apprenants ont accès à des contenus de formation via la plateforme Moodle LMS. Cette plateforme centralise des modules interactifs composés d'objectifs pédagogiques, de cours, de résumés, d'exercices, de quiz, de vidéos interactives et d'évaluations. Les interactions avec l'équipe pédagogique peuvent se faire de manière différée, notamment par e-mail, téléphone, groupes de discussion ou via la plateforme Moodle.

Prescrits

Selon un calendrier défini, les apprenants réalisent des prescrits transmis par l'équipe pédagogique. Ces travaux peuvent prendre la forme de recherches, d'exercices, d'activités d'application, de productions écrites, de traitement de dossiers commerciaux, de tableaux de bord, de supports de présentation, de préparations d'actions commerciales ou de travaux en lien avec les compétences visées par la formation. Les heures réalisées dans ce cadre sont imputables au même titre que celles effectuées en centre de formation.

■ Accompagnement technique et pédagogique

- Assistance technique : Matthieu Caffin (matthieu-caffin@selforme.com), de 9h à 17h, avec réponse dans un délai de 48 heures ouvrées maximum.
- Accompagnement pédagogique : un tuteur désigné et/ou l'équipe pédagogique accompagne l'apprenant et répond aux échanges asynchrones dans un délai de 48 heures.
- Outils mobilisés : plateforme Moodle, outils bureautiques, tableur avancé, traitement de texte, PréAO/PAO ou outil de présentation, messagerie, outils collaboratifs, ERP, CRM, marketplace professionnelle, bases de données, documents commerciaux, tableaux de bord et grilles d'évaluation.

■ Contenu pédagogique en lien avec le référentiel ACom

La progression pédagogique se structure autour des deux activités types du titre professionnel Assistant commercial et des huit compétences professionnelles associées. Les compétences transversales sont travaillées tout au long du parcours.

Activités types / CCP	Compétences professionnelles
CCP 1 Administrer les ventes et assurer le suivi de la supply chain	1. Gérer l'administration des ventes 2. Suivre les opérations de la supply chain 3. Suivre la relation clientèle en français et en anglais 4. Prévenir et gérer les impayés
CCP 2 Contribuer au déploiement de la stratégie commerciale de l'entreprise	5. Réaliser des actions de fidélisation de la clientèle 6. Traiter les données chiffrées de l'activité commerciale 7. Organiser une action commerciale 8. Assurer l'accueil d'une manifestation commerciale en français et en anglais

CCP 1 : Administrer les ventes et assurer le suivi de la supply chain

1. Gérer l'administration des ventes : établir les devis, vérifier et enregistrer les commandes, éditer les bons de livraison, factures, avoirs et relevés de compte, enregistrer les règlements, actualiser le fichier clients dans le CRM, transmettre les documents et assurer le classement et l'archivage.

2. Suivre les opérations de la supply chain : vérifier les stocks, lancer les réapprovisionnements ou la production, transmettre les informations aux services expéditions et aux transporteurs, négocier ou relancer les délais et assurer le suivi des documents commerciaux.

3. Suivre la relation clientèle en français et en anglais : traiter les demandes d'information ou réclamations, rechercher l'historique client, proposer une solution conciliant satisfaction client et intérêt de l'entreprise, alerter les interlocuteurs concernés et actualiser les données du CRM.

4. Prévenir et gérer les impayés : vérifier la solvabilité et les encours, suivre les paiements, effectuer les relances, rechercher une solution acceptable dans le respect du niveau de délégation, transférer si nécessaire au contentieux ou à un prestataire et alerter la direction commerciale.

CCP 2 : Contribuer au déploiement de la stratégie commerciale de l'entreprise

5. Réaliser des actions de fidélisation de la clientèle : préparer des supports commerciaux et argumentaires adaptés à l'objectif, à la cible et au mode de communication, utiliser les canaux omnicanaux, vérifier la conformité des supports et informer la clientèle des évolutions des produits, services, tarifs et offres promotionnelles.

6. Traiter les données chiffrées de l'activité commerciale : extraire des données pertinentes depuis l'ERP ou le CRM, contrôler les résultats, analyser les données, sélectionner les éléments essentiels et rédiger un commentaire synthétique afin de faciliter la prise de décisions commerciales.

7. Organiser une action commerciale : planifier et coordonner une opération promotionnelle, un lancement de produit ou une manifestation commerciale, établir la check-list, suivre les échéances, gérer les contraintes budgétaires et calendaires, contrôler l'avancement et contribuer au bilan quantitatif et qualitatif.

8. Assurer l'accueil d'une manifestation commerciale en français et en anglais : accueillir les visiteurs, présenter l'entreprise, identifier les besoins, conseiller, remettre la documentation, passer le relais à un commercial ou responsable si nécessaire et renseigner la fiche contact dans le respect du RGPD.

■ Compétences transversales travaillées pendant le parcours

- Adopter un comportement orienté vers l'autre : communiquer, identifier le besoin ou la demande de l'interlocuteur et apporter une réponse adaptée, dans le respect des procédures et normes qualité.
- Travailler et coopérer au sein d'un collectif : collaborer avec l'équipe et la direction commerciale, faciliter la communication entre les commerciaux, les clients et les services internes au moyen des outils numériques et collaboratifs.
- Mobiliser les environnements numériques : utiliser avec pertinence les outils numériques de traitement de données, d'information, de gestion commerciale, de communication omnicanale et de collaboration.

■ Modalités d'évaluation et de certification

L'obtention du titre professionnel ACom se caractérise par une évaluation des compétences par un jury au vu d'une mise en situation professionnelle, d'un entretien technique, d'un questionnement à partir de production(s), du dossier professionnel, des résultats des évaluations passées en cours de formation et de l'entretien final. Les compétences transversales sont évaluées au travers des compétences professionnelles.

Modalité	Durée	Organisation
Mise en situation professionnelle	03 h 00	L'épreuve comporte une partie écrite et une partie orale dans un même contexte professionnel d'entreprise fictive. La partie écrite comprend le traitement de travaux relatifs au suivi de la relation clientèle en français et en anglais, aux statistiques commerciales et à l'organisation d'une action commerciale. La partie orale comprend deux situations d'accueil physique lors d'une manifestation commerciale, l'une en français et l'autre en anglais.
Entretien technique	00 h 10	Le jury questionne le candidat sur la compétence « Réaliser des actions de fidélisation de la clientèle ». L'entretien technique se déroule après la mise en situation orale.
Questionnaire professionnel	Sans objet	Aucun questionnaire professionnel n'est prévu pour la session du titre.
Questionnement à partir de production(s)	00 h 45	En amont de la session, le candidat conçoit un diaporama relatif à trois compétences de l'activité 1 : gérer l'administration des ventes, suivre les opérations de la supply chain, prévenir et gérer les impayés. Le questionnement se déroule après l'entretien technique.

Modalité	Durée	Organisation
Entretien final	00 h 15	Échange avec le candidat, y compris sur le dossier professionnel. Le jury vérifie la compréhension par le candidat des rôles et missions de l'assistant commercial.

Durée totale de l'épreuve pour le candidat : 04 h 10. La production écrite en anglais et la simulation d'accueil physique en anglais correspondent au niveau B1 du Cadre européen commun de référence pour les langues.

Modalités spécifiques des CCP

- CCP 1 : Administrer les ventes et assurer le suivi de la supply chain. Les compétences évaluées concernent la gestion de l'administration des ventes, le suivi des opérations de la supply chain, le suivi de la relation clientèle en français et en anglais ainsi que la prévention et la gestion des impayés.
- CCP 2 : Contribuer au déploiement de la stratégie commerciale de l'entreprise. Les compétences évaluées concernent la fidélisation de la clientèle, le traitement des données chiffrées de l'activité commerciale, l'organisation d'une action commerciale et l'accueil d'une manifestation commerciale en français et en anglais.

Critères d'évaluation synthétiques par compétence

Compétence	Critères d'évaluation
Gérer l'administration des ventes	Processus de traitement des commandes respecté ; dates, délais et échéances respectés ; conditions générales de vente appliquées ; fichiers et dossiers actualisés et classés.
Suivre les opérations de la supply chain	Dates, délais et échéances respectés ; fichiers et dossiers actualisés et classés ; professionnels concernés informés.
Suivre la relation clientèle en français et en anglais	Réponse conciliant satisfaction client et intérêt de l'entreprise ; conditions générales de vente et niveau de délégation respectés ; interlocuteur concerné alerté ; expression écrite en anglais au niveau B1.
Prévenir et gérer les impayés	Encours de règlement vérifié avant nouvelle commande ; procédure de recouvrement respectée ; niveau de délégation respecté.
Réaliser des actions de fidélisation	Expérience client et RGPD pris en compte ; informations choisies selon l'objectif ; format de diffusion adapté à l'objectif et à la cible.
Traiter les données chiffrées	Données présentées correspondant à l'objectif ; présentation cohérente ; commentaire de synthèse facilitant la lecture des résultats.
Organiser une action commerciale	Check-list exhaustive ; opérations correctement ordonnancées ; budget correctement établi en termes de postes et de dépenses.
Accueillir une manifestation commerciale	Posture adaptée ; expression orale commerciale ; informations fiables ; fiche contact renseignée ; expression orale en anglais compréhensible par un interlocuteur étranger au niveau B1.

■ Plateau technique et conditions particulières

L'évaluation nécessite des espaces permettant la réalisation de la mise en situation écrite, de la mise en situation orale, de l'entretien technique, du questionnement à partir de production(s) et de l'entretien final. Les candidats doivent disposer des outils bureautiques, logiciels et applications utilisés pendant la session, notamment pour le traitement de texte, le tableur, la présentation, l'exploitation de données et les travaux liés à l'administration des ventes et à la supply chain.

■ Secteurs d'activité et emplois accessibles

- Secteurs : entreprises commerciales de toutes tailles (TPE, PME, ETI, grands groupes), associations, collectivités, coopératives et plus largement tous secteurs d'activité nécessitant une fonction commerciale et administrative.
- Emplois accessibles : assistant commercial, assistant administratif et commercial, assistant de gestion commerciale, assistant commercial ADV, assistant commercial supply chain.
- Environnement professionnel : direction commerciale, équipe de commerciaux, services production, expédition, comptabilité, après-ventes, fournisseurs, transporteurs, clients et prestataires externes.

■ Modalités de suivi et d'évaluation en cours de formation

Le suivi combine positionnement initial, individualisation du parcours, évaluations formatives par compétence, études de cas, exercices sur documents commerciaux, simulations d'échanges clients en français et en anglais, travaux sur ERP/CRM, traitement de données chiffrées, préparation de supports de fidélisation, organisation d'actions commerciales, préparation du dossier professionnel et entraînements aux épreuves certificatives.