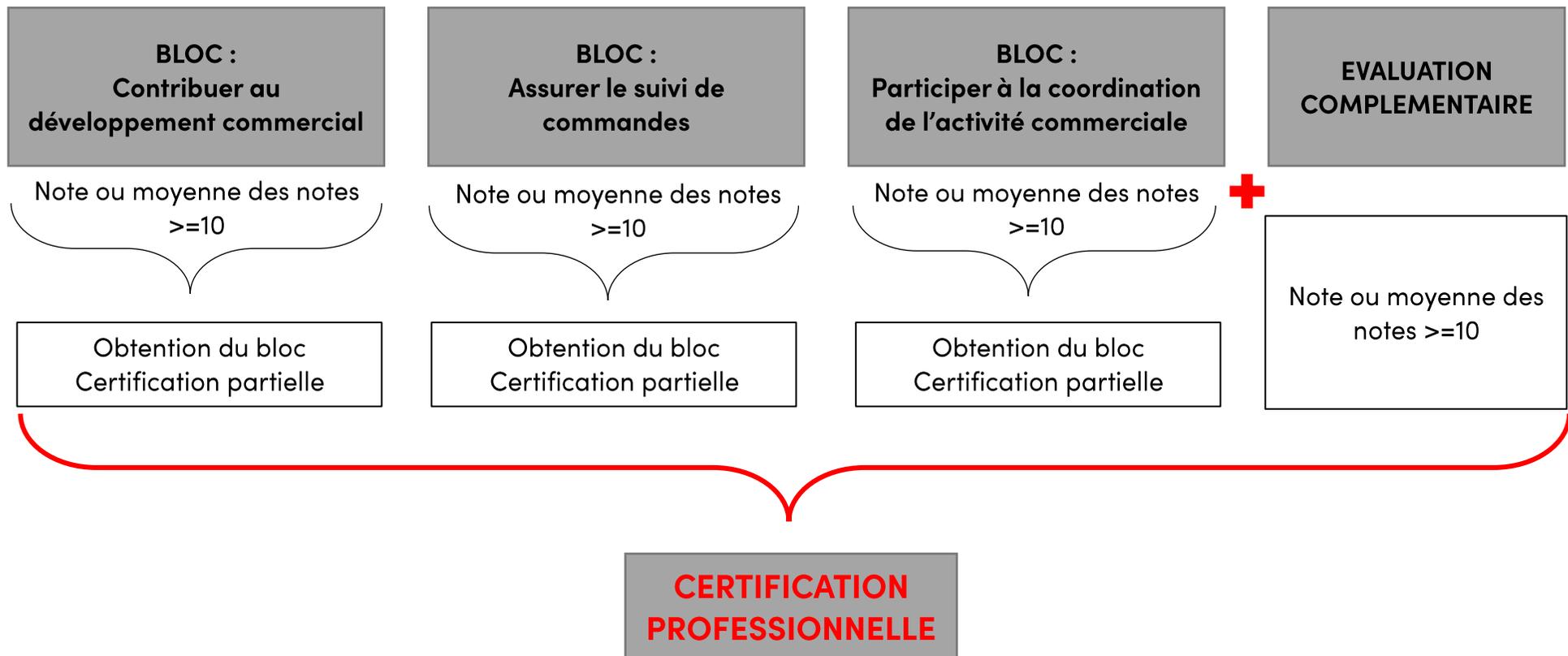


## CERTIFICATION ASSISTANT(E) COMMERCIAL(E)



## Référentiel de certification - ASSISTANT(E) COMMERCIAL(E)

<b>Bloc : Contribuer au développement commercial</b>	
<b>Activités</b>	<b>Compétences</b>
Actions d'accueil et de prospection commerciale à destination de particuliers (BtoC) ou professionnels (BtoB)	Assurer un premier niveau de réponse/ renseignements pour les prospects, clients et fournisseurs, de façon physique, téléphonique ou numérique  Recueillir les besoins de particuliers ou professionnels par téléphone pour permettre à l'équipe force de vente d'élaborer une proposition commerciale
Mise en œuvre et mesure d'actions de promotion commerciale à destination de particuliers (BtoC) ou professionnels (BtoB)	Créer et mettre à jour les bases de données prospects /clients via des outils bureautiques et progiciels de la GRC/CRM*  Participer aux actions de promotion via des outils collaboratifs et réseaux sociaux
<b>Bloc : Assurer le suivi de commandes</b>	
Création et suivi des commandes	Elaborer et actualiser des documents administratifs et commerciaux via des outils bureautiques et en considérant l'empreinte environnementale numérique de sa pratique  Assurer le suivi des commandes via des outils bureautiques et collaboratifs dans le respect des obligations en matière de conservation et d'archivage des documents commerciaux  Vérifier les conditions de réalisation d'une commande et prendre si besoin des initiatives
Facturation, suivi de règlement et relance client	Etablir des factures dans le respect des procédures internes et réglementations en vigueur  Assurer le suivi des règlements avec méthode
Gestion des réclamations	Apporter un premier niveau de réponse à une situation litigieuse en prenant en compte l'ensemble de la relation commerciale pour garantir la satisfaction client

<b>Bloc : Participer à la coordination de l'activité commerciale</b>	
Suivi, analyse et interprétation de la performance commerciale	<p>Suivre les performances de l'équipe commerciale en établissant des reportings en vue de faciliter l'évaluation des actions puis la prise de décisions concernant la stratégie commerciale</p> <p>Analyser et interpréter les performances commerciales par l'utilisation d'indicateurs</p>
Assistanat de l'équipe et de l'activité commerciales	<p>Organiser et planifier les activités et déplacements de l'équipe commerciale via des outils bureautiques et collaboratifs</p> <p>Autoévaluer ses propres performances et gérer son temps</p>
Coordination administrative des projets commerciaux	<p>Instruire les parties administratives des appels d'offres/ à projets de façon dématérialisée</p> <p>Coordonner les réponses administratives aux appels d'offres et appels à projets</p>