



# REFERENTIEL EMPLOI ACTIVITES COMPETENCES DU TITRE PROFESSIONNEL

Assistant commercial

Niveau 5

Site : <http://travail-emploi.gouv.fr>

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
ACom	REAC	TP-01285	03	23/06/2020	31/07/2020	1/36



## SOMMAIRE

	Pages
Présentation de l'évolution du titre professionnel .....	5
Contexte de l'examen du titre professionnel.....	5
Liste des activités.....	5
Vue synoptique de l'emploi-type .....	6
Fiche emploi type.....	7
Fiches activités types de l'emploi .....	9
Fiches compétences professionnelles de l'emploi.....	13
Fiche compétences transversales de l'emploi .....	29
Glossaire technique .....	30
Glossaire du REAC.....	33

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
ACom	REAC	TP-01285	03	23/06/2020	31/07/2020	3/36



## Introduction

### Présentation de l'évolution du titre professionnel

Le titre professionnel « Assistant commercial » a été examiné en 2013 et a fait l'objet de l'arrêté du 13 août 2013 (parution au J.O. du 27 août 2013) pour une validité de 5 ans. Il a été prorogé par l'arrêté en date du 6 novembre 2017 (parution au J.O. du 11 novembre 2017) pour une durée de 3 ans.

Le titre professionnel « Assistant commercial » dans sa version de 2013 comportait trois activités types. La version de 2020 présente une configuration en deux activités types pour répondre aux besoins du marché du travail. La première activité concerne l'administration des ventes et intègre le suivi d'exécution de la commande. La deuxième concerne le déploiement de la stratégie commerciale de l'entreprise.

### Contexte de l'examen du titre professionnel

L'analyse du travail a été menée courant 2019 sur l'ensemble du territoire français, en tenant compte des différents secteurs d'activité et des types d'entreprises (TPE, PME, ETI, grands groupes). Elle a porté sur l'étude d'offres d'emploi, sur des entretiens auprès de professionnels en poste et de recruteurs et a été complétée par une enquête en ligne. Cette analyse a permis de repérer des activités émergentes et le recul de certaines autres ; elle a confirmé les contours du référentiel 2020.

Les résultats indiquent que l'emploi est structuré autour de deux fonctions : l'administration des ventes associée au suivi de la *supply chain* et l'appui au déploiement de la stratégie commerciale de l'entreprise.

Dans un contexte de fluctuation des demandes clients et de mondialisation des échanges commerciaux, la commercialisation des produits et services amène l'assistant commercial à gérer l'exécution de la commande dans une approche globale. Son intervention dans le processus de la *supply chain* permet de sécuriser la satisfaction des demandes clients et la qualité des relations commerciales. Le suivi de la *supply chain* devient une composante du métier et cette compétence est ajoutée pour tenir compte de cette évolution.

L'implication de l'assistant commercial dans le déploiement de la stratégie commerciale de l'entreprise reste centrée sur l'accueil, l'organisation d'actions commerciales, la communication omnicanale et le suivi et l'analyse des tableaux de bord commerciaux. L'enquête révèle un recul des activités de prospection et de vente par téléphone, souvent sous-traitées ou relevant des missions des commerciaux de terrain. Ce temps libéré permet à l'assistant commercial de se consacrer à des activités à plus forte valeur ajoutée telles qu'une forte mobilisation sur le déploiement de la stratégie commerciale de l'entreprise.

L'impact des médias sociaux sur l'e-réputation de l'entreprise nécessite une posture commerciale proactive et une bonne connaissance des produits et services de l'entreprise, associée à une maîtrise des modes et outils de communication.

L'internationalisation des échanges commerciaux implique un niveau de maîtrise de la langue anglaise correspondant au niveau B1 du cadre européen de référence pour les langues. Cette compétence linguistique est toujours intégrée dans deux compétences : « Suivre la relation clientèle en français et en anglais » et « Assurer l'accueil d'une manifestation commerciale en français et en anglais ». Selon les zones géographiques, l'assistant commercial peut être amené à utiliser une seconde langue étrangère.

### Liste des activités

#### Ancien TP : Assistant(e) Commercial(e)

Activités :

- Assurer l'administration des ventes
- Participer à l'organisation et au suivi des actions commerciales
- Contribuer au développement et à la fidélisation de la clientèle

#### Nouveau TP : Assistant commercial

Activités :

- Administrer les ventes et assurer le suivi de la *supply chain*
- Contribuer au déploiement de la stratégie commerciale de l'entreprise

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
ACom	REAC	TP-01285	03	23/06/2020	31/07/2020	5/36

## Vue synoptique de l'emploi-type

N° Fiche AT	Activités types	N° Fiche CP	Compétences professionnelles
1	Administrer les ventes et assurer le suivi de la <i>supply chain</i>	1	Gérer l'administration des ventes
		2	Suivre les opérations de la <i>supply chain</i>
		3	Suivre la relation clientèle en français et en anglais
		4	Prévenir et gérer les impayés
2	Contribuer au déploiement de la stratégie commerciale de l'entreprise	5	Concevoir et publier des supports de communication commerciale
		6	Concevoir et actualiser les tableaux de bord commerciaux
		7	Organiser une action commerciale
		8	Assurer l'accueil d'une manifestation commerciale en français et en anglais

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
ACom	REAC	TP-01285	03	23/06/2020	31/07/2020	6/36

## FICHE EMPLOI TYPE

### Assistant commercial

#### Définition de l'emploi type et des conditions d'exercice

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 travaille dans un environnement fortement numérisé dans un contexte d'échanges commerciaux mondialisés.

Il travaille sous la responsabilité de la direction commerciale, en étroite collaboration avec l'équipe des commerciaux de terrain. En tenant compte des objectifs stratégiques de l'entreprise, il gère l'administration des ventes : il traite les commandes, propose des solutions aux litiges et actualise les bases de données clients.

Il suit les opérations de la *supply chain* et s'assure du bon déroulement du processus, de la production jusqu'à l'acheminement des produits ou des services au client. De ce fait, il entretient des relations fréquentes avec de nombreux interlocuteurs internes et externes tels que les services production, expédition et comptabilité, les fournisseurs et les transporteurs.

Interface privilégiée des acteurs internes et externes, il contribue à la mise en place des orientations stratégiques et de la politique commerciale de l'entreprise, en collaboration avec les commerciaux. Il intervient dans l'organisation d'actions de prospection et de vente et assure l'accueil du public lors de manifestations commerciales. Il participe à la veille commerciale, renseigne le système d'information de l'entreprise, actualise les tableaux de bord pour assurer le suivi quantitatif et qualitatif de l'activité.

Il travaille et communique avec les outils numériques omnicanaux.

Il utilise fréquemment la langue anglaise dans ses relations avec les clients et les fournisseurs étrangers, au niveau B1 du Cadre européen commun de référence pour les langues. Il peut être amené à utiliser une autre langue étrangère selon le bassin dans lequel il exerce son emploi.

L'assistant commercial travaille en autonomie, selon son niveau de délégation, au sein de l'équipe commerciale ou dans un pôle de plusieurs assistants, en fonction de la taille et du statut juridique de la structure.

Dans le respect de la responsabilité sociétale de la structure, il exerce son activité de façon sédentaire mais peut être amené à se déplacer ponctuellement pour participer à des manifestations commerciales (salons, foires, réunions d'équipe...), parfois dans des circonstances inhabituelles.

#### Secteurs d'activité et types d'emplois accessibles par le détenteur du titre

Les différents secteurs d'activités concernés sont principalement :

Cet emploi s'exerce majoritairement dans des entreprises commerciales de toutes tailles (TPE, PME, ETI, grands groupes), mais également dans des associations, des collectivités ou des coopératives, et dans tous les secteurs d'activité.

Les types d'emplois accessibles sont les suivants :

Assistant commercial  
Assistant administratif et commercial  
Assistant ADV  
Assistant commercial *Supply chain*  
Assistant ADV et marketing

#### Réglementation d'activités (le cas échéant)

Néant

#### Equivalences avec d'autres certifications (le cas échéant)

Néant

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
ACom	REAC	TP-01285	03	23/06/2020	31/07/2020	7/36

## Liste des activités types et des compétences professionnelles

1. Administrer les ventes et assurer le suivi de la *supply chain*

Gérer l'administration des ventes

Suivre les opérations de la *supply chain*

Suivre la relation clientèle en français et en anglais

Prévenir et gérer les impayés

2. Contribuer au déploiement de la stratégie commerciale de l'entreprise

Concevoir et publier des supports de communication commerciale

Concevoir et actualiser les tableaux de bord commerciaux

Organiser une action commerciale

Assurer l'accueil d'une manifestation commerciale en français et en anglais

## Compétences transversales de l'emploi

Travailler en équipe commerciale

Mobiliser un comportement orienté client et une posture de service

Organiser une veille technologique et commerciale

## Niveau et/ou domaine d'activité

Niveau 5 (Cadre national des certifications 2019)

Convention(s) : Néant

Code(s) NSF :

312m--Commerce, vente - pas de fonction dominante

324t--Saisie, mise en forme et communication des données

## Fiche(s) Rome de rattachement

D1401 Assistanat commercial

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
ACom	REAC	TP-01285	03	23/06/2020	31/07/2020	8/36



## FICHE ACTIVITE TYPE N° 1

### Administrer les ventes et assurer le suivi de la *supply chain*

#### Définition, description de l'activité type et conditions d'exercice

Cette activité constitue la mission de base de l'emploi d'assistant commercial. Dans certains contextes d'entreprise, elle peut constituer un emploi à part entière.

L'assistant commercial réceptionne la commande client et gère son exécution jusqu'à la facturation. Il s'assure de la solvabilité du client et des encours de paiement avant d'établir les devis et de saisir les commandes. En suivant le processus de la *supply chain*, il s'assure du respect des délais et des conditions d'exécution du contrat : il contrôle les stocks, déclenche, le cas échéant, les approvisionnements et suit les expéditions et les livraisons. Il édite les factures et enregistre les règlements.

Il suit la relation clientèle (demande d'information ou réclamation), propose une solution aux incidents éventuels, renseigne l'historique client et transmet les informations au service après-ventes si nécessaire.

En cas d'impayés, il effectue les relances auprès des clients selon la procédure de recouvrement des créances en place dans l'entreprise.

L'assistant commercial réalise ses activités à l'aide d'un ERP\* (Enterprise Resource Planning) et d'un CRM\* (Customer Relationship Management).

Il exerce ses activités de façon autonome, dans le respect des procédures internes, selon le niveau de délégation accordé et sous la responsabilité de la direction commerciale. Interface des services internes et des prestataires externes, il est l'interlocuteur privilégié des clients et travaille en collaboration avec l'équipe des commerciaux.

#### Réglementation d'activités (le cas échéant)

Néant

#### Liste des compétences professionnelles de l'activité type

Gérer l'administration des ventes

Suivre les opérations de la *supply chain*

Suivre la relation clientèle en français et en anglais

Prévenir et gérer les impayés

#### Compétences transversales de l'activité type

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
ACom	REAC	TP-01285	03	23/06/2020	31/07/2020	9/36



## FICHE ACTIVITE TYPE N° 2

### Contribuer au déploiement de la stratégie commerciale de l'entreprise

#### Définition, description de l'activité type et conditions d'exercice

Dans le respect des axes stratégiques fixés par la direction, l'assistant commercial participe à la mise en œuvre des plans d'actions définis, en collaboration avec les commerciaux et les différents services concernés : commercial, marketing, communication, achats.

Afin de faciliter le travail de l'équipe et du directeur commercial, il planifie et coordonne la logistique des actions commerciales (opération promotionnelle, lancement d'un produit, manifestation commerciale) en respectant les procédures de l'entreprise. Il assure l'accueil des clients et partenaires lors des manifestations commerciales et élabore le bilan qualitatif et quantitatif de l'action.

Il conçoit et publie la communication destinée à promouvoir les produits ou services de l'entreprise, parfois en sollicitant un prestataire. Il mobilise tous les moyens de communication pour alerter et informer la clientèle sur les offres promotionnelles et actions en cours.

Il contribue à l'analyse des activités globales des ventes et collabore à la politique de fidélisation des clients à partir des données extraites de l'ERP ou du CRM. En collaboration avec les commerciaux de terrain, il participe à la veille commerciale : il collecte et synthétise les informations sur les produits et les tendances d'achat à l'interne et à l'externe.

L'assistant commercial exerce cette activité sous la responsabilité de la direction commerciale. Selon la taille de l'entreprise, il est amené à travailler avec un nombre important d'acteurs internes et prestataires externes de services.

#### Réglementation d'activités (le cas échéant)

Néant

#### Liste des compétences professionnelles de l'activité type

Concevoir et publier des supports de communication commerciale  
Concevoir et actualiser les tableaux de bord commerciaux  
Organiser une action commerciale  
Assurer l'accueil d'une manifestation commerciale en français et en anglais

#### Compétences transversales de l'activité type

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
ACom	REAC	TP-01285	03	23/06/2020	31/07/2020	11/36



## FICHE COMPETENCE PROFESSIONNELLE N° 1

### Gérer l'administration des ventes

#### Description de la compétence – processus de mise en œuvre

Afin de sécuriser l'exécution de la commande, gérer l'administration des ventes dans le respect de la législation commerciale et des procédures en vigueur dans l'entreprise. Dans l'ERP\* (Enterprise Resource Planning), établir les devis, vérifier et enregistrer les commandes, éditer les bons de livraison, les factures, les avoirs et les relevés de compte, enregistrer les règlements. Renseigner et actualiser le fichier clients dans le CRM\* (Customer Relationship Management), intégré ou non à l'ERP, dans le respect de la réglementation sur la protection des données. Transmettre aux différents services et interlocuteurs les documents et informations nécessaires au bon déroulement du processus de vente. Assurer le classement et l'archivage, dématérialisé ou non, des documents commerciaux.

#### Contexte(s) professionnel(s) de mise en œuvre

Cette compétence s'exerce de façon autonome, selon le niveau de délégation accordé par la direction commerciale. Le processus de l'administration des ventes est assuré de façon dématérialisée, à l'aide d'un ERP et d'un CRM. Selon la taille de l'entreprise (TPE, PME, ETI, grands groupes) et son organisation, l'activité est exercée en collaboration avec une équipe de commerciaux, dans un contexte B to B\* (Business to Business) ou B to C\* (Business to Consumer).

#### Critères de performance

Le processus de traitement des commandes est respecté  
La saisie des données est correcte  
Les dates, délais et échéances sont respectés  
Les conditions générales de vente sont appliquées  
Les fichiers et les dossiers sont actualisés et classés

#### Savoir-faire techniques, savoir-faire organisationnels, savoir-faire relationnels, savoirs

Utiliser un ERP  
Utiliser un CRM  
Utiliser les outils collaboratifs de communication  
Assurer une veille sur les produits et les services  
Appliquer les procédures de traitement des commandes  
Appliquer les procédures relatives au Règlement général sur la protection des données

Classer dans le respect du plan de classement existant  
Organiser son travail en autonomie et en fonction des priorités  
Agir avec rigueur et méthode dans le traitement des opérations commerciales

Analyser la demande du client  
Informier et transmettre les documents aux différents acteurs concernés en temps utile

Connaissance des documents commerciaux et du circuit de traitement des commandes  
Connaissance de base de la réglementation en matière de contrat de vente et de transport  
Connaissance des procédures de vente de l'entreprise et des conditions générales de vente  
Connaissance des calculs commerciaux  
Connaissance des modes de règlement  
Connaissance des procédures relatives au Règlement général sur la protection des données

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
ACom	REAC	TP-01285	03	23/06/2020	31/07/2020	13/36



## FICHE COMPETENCE PROFESSIONNELLE N° 2

### Suivre les opérations de la *supply chain*

#### Description de la compétence – processus de mise en œuvre

Dans le but de sécuriser la commande client, suivre le bon déroulement des opérations depuis l'approvisionnement ou la production des produits jusqu'à leur livraison au client. À l'aide d'un ERP, vérifier les stocks et lancer, le cas échéant, les réapprovisionnements auprès des acteurs concernés dans le respect des délais contractualisés. S'assurer de la transmission des informations au service expéditions et aux transporteurs. Pour tenir les engagements, négocier les délais et effectuer les relances nécessaires auprès des fournisseurs, des transporteurs ou des services de la production et des expéditions de l'entreprise. Assurer le classement et l'archivage, dématérialisé ou non, des documents commerciaux.

#### Contexte(s) professionnel(s) de mise en œuvre

Cette compétence s'exerce de façon autonome, selon le niveau de délégation accordé par la direction commerciale. Les contacts avec les différents interlocuteurs (service achats, expéditions, fournisseurs et transporteurs) s'effectuent par les outils de communication à distance utilisés dans l'entreprise (téléphone, mail, messagerie instantanée...). Ils peuvent se situer dans un contexte international et nécessiter l'utilisation de la langue anglaise. Les documents commerciaux sont établis et édités à l'aide d'un ERP.

#### Critères de performance

Les dates, délais et échéances sont respectés  
Les fichiers et les dossiers sont actualisés et classés  
Les professionnels concernés sont informés

#### Savoir-faire techniques, savoir-faire organisationnels, savoir-faire relationnels, savoirs

Utiliser un logiciel de messagerie dans ses fonctions avancées  
Utiliser un ERP  
Utiliser les outils collaboratifs de communication  
Appliquer les procédures de traitement des approvisionnements  
Appliquer les procédures de traitement des expéditions

Organiser son travail en fonction des priorités  
Classer dans le respect du plan de classement existant  
Agir avec rigueur et méthode dans le traitement des opérations commerciales

Informier et transmettre les documents aux différents acteurs concernés en temps utile  
Gérer des situations imprévues et être proactive

Connaissance de base de la réglementation en matière de contrat de transport  
Connaissance des documents commerciaux et du circuit de traitement des achats et des expéditions  
Connaissance des modes de règlement  
Connaissance de base des Incoterms®

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
ACom	REAC	TP-01285	03	23/06/2020	31/07/2020	15/36





## FICHE COMPETENCE PROFESSIONNELLE N° 3

### Suivre la relation clientèle en français et en anglais

#### Description de la compétence – processus de mise en œuvre

Lors d'une demande d'information ou d'une réclamation de la part d'un client, rechercher le cas échéant l'historique du client, proposer une solution qui concilie satisfaction de la clientèle et intérêt de l'entreprise. Évaluer les enjeux et alerter si nécessaire la direction commerciale. Répondre par une solution adaptée à des questions particulières telles que retards de livraison ou avaries. Informer les interlocuteurs concernés (direction commerciale, services production, expédition ou comptabilité et les transporteurs) des actions à mettre en place ou des décisions prises, dans le respect du niveau de délégation accordé et des standards qualité de l'entreprise. Actualiser les données des fichiers et dossiers clients dans le CRM.

#### Contexte(s) professionnel(s) de mise en œuvre

Cette compétence s'exerce essentiellement par téléphone et par mail, le courrier étant réservé aux situations complexes. Elle nécessite l'utilisation de l'anglais commercial pour les échanges courants avec les interlocuteurs étrangers.

Elle s'exerce de façon autonome, sous la responsabilité de la direction commerciale, en collaboration avec les commerciaux, le service comptable, le service expédition.

#### Critères de performance

La réponse apportée concilie satisfaction du client et intérêt de l'entreprise

Les conditions générales de vente sont respectées

Le niveau de délégation accordé est respecté

L'interlocuteur concerné est alerté

L'expression écrite en anglais correspond au niveau B1 du Cadre européen commun de référence pour les langues

L'expression orale en anglais correspond au niveau B1 du Cadre européen commun de référence pour les langues

#### Savoir-faire techniques, savoir-faire organisationnels, savoir-faire relationnels, savoirs

Analyser une situation complexe et apporter une réponse adaptée

Adopter une posture de service

Rédiger des écrits professionnels courants

Utiliser un ERP et un CRM

Comprendre et s'exprimer à l'écrit et à l'oral en anglais, dans un contexte professionnel courant

Mettre en place les actions correctives dans les délais annoncés

Organiser ses activités pour assurer un service professionnel malgré la multiplicité des activités

Mettre en œuvre les techniques d'écoute active, de questionnement et de reformulation

Instaurer une relation professionnelle positive avec les interlocuteurs

Désamorcer une situation conflictuelle

Garder le contrôle de soi et une attitude courtoise face à une situation délicate

Connaissance de l'organisation commerciale et des conditions générales de vente

Connaissance de base de la réglementation en matière de transport

Connaissance de base des Incoterms

Connaissance des techniques de communication orale

Connaissance de l'expression orale et écrite de la langue anglaise (Niveau B1) du CECRL

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
ACom	REAC	TP-01285	03	23/06/2020	31/07/2020	17/36

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
ACom	REAC	TP-01285	03	23/06/2020	31/07/2020	18/36

## FICHE COMPETENCE PROFESSIONNELLE N° 4

### Prévenir et gérer les impayés

#### Description de la compétence – processus de mise en œuvre

Afin de limiter les impayés, pour tout nouveau client ou commande d'un montant élevé, s'assurer de la solvabilité du client en collectant les informations relatives à sa situation financière. Pour tout délai de paiement accordé, suivre attentivement les encours de règlement et les paiements.

En cas de non-respect des échéances, effectuer une relance par téléphone, courrier ou solution dématérialisée, en fonction de la procédure de recouvrement de créances. Rechercher avec le client une solution acceptable pour l'entreprise tout en respectant le niveau de délégation accordé. En cas de non-respect des engagements, transférer le dossier au service contentieux ou à un prestataire extérieur et alerter la direction commerciale.

#### Contexte(s) professionnel(s) de mise en œuvre

Cette compétence s'exerce sous l'autorité de la direction commerciale, en étroite collaboration avec les commerciaux, en relation directe avec les clients sur le terrain ainsi qu'avec le service comptabilité. Les différentes opérations s'effectuent par téléphone et par courrier à valeur probante pour les procédures de recouvrement des créances.

#### Critères de performance

L'encours de règlement d'un client est vérifié avant l'enregistrement d'une nouvelle commande

La procédure de recouvrement des créances est respectée

Le niveau de délégation est respecté

#### Savoir-faire techniques, savoir-faire organisationnels, savoir-faire relationnels, savoirs

Analyser le dossier client

Rechercher les informations juridiques auprès d'organismes spécialisés

Effectuer une relance téléphonique

Utiliser les techniques de communication orale

Rédiger des lettres personnalisées de relance

Mettre à jour les outils de suivi des paiements

Appliquer une procédure de recouvrement de créances

Repérer un incident de paiement et alerter la direction commerciale

S'exprimer de façon claire et factuelle

Agir avec assertivité

Connaissance des modes et des conditions de paiement

Connaissance des mesures préventives en matière de risque-client

Connaissance des procédures juridiques de recouvrement

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
ACom	REAC	TP-01285	03	23/06/2020	31/07/2020	19/36



## FICHE COMPETENCE PROFESSIONNELLE N° 5

### Concevoir et publier des supports de communication commerciale

#### Description de la compétence – processus de mise en œuvre

Afin de promouvoir les produits et les services de l'entreprise, concevoir divers supports de communication : offres promotionnelles, invitations, supports de présentation, newsletters... En tenant compte de l'objectif et de la cible visée, rechercher les informations et éléments nécessaires à l'élaboration du support. Rédiger les informations dans un format adapté à la cible et au mode de publication (site internet, réseaux sociaux, e-mailing, fiches produits, dépliants promotionnels), dans le respect de la charte graphique de l'entreprise. Mettre à jour le site internet de la structure et les réseaux sociaux. Vérifier la conformité des travaux réalisés par les prestataires internes ou externes. Mettre à jour le site internet de la structure et les réseaux sociaux.

#### Contexte(s) professionnel(s) de mise en œuvre

Cette compétence s'exerce en autonomie dans le respect du niveau de délégation, à partir des consignes de la direction commerciale. Elle exige l'utilisation d'outils de publication et de communication. Elle nécessite des contacts avec les services internes (marketing ou communication) et éventuellement avec des prestataires externes pour l'édition des supports. Elle demande de rester en veille sur les évolutions technologiques des outils numériques.

#### Critères de performance

Le choix des informations répond à l'objectif fixé  
Le choix du format de diffusion correspond à l'objectif fixé  
Le style rédactionnel est en adéquation avec le format de diffusion et la cible  
Les règles orthographiques, grammaticales et syntaxiques sont respectées

#### Savoir-faire techniques, savoir-faire organisationnels, savoir-faire relationnels, savoirs

Rédiger un écrit à visée commerciale  
Organiser et présenter les informations de façon claire et attractive  
Utiliser les outils de communication omnicanal  
Utiliser les logiciels de PréAO et de PAO

Structurer des informations de manière synthétique  
S'adapter à la cible visée et au mode de publication

Faire preuve de réactivité  
S'adapter aux délais parfois très contraints

Connaissance de base des techniques de marketing  
Connaissance de la politique commerciale de l'entreprise  
Connaissance des outils de communication du web  
Connaissance de l'environnement et du fonctionnement des réseaux sociaux

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
ACom	REAC	TP-01285	03	23/06/2020	31/07/2020	21/36



## FICHE COMPETENCE PROFESSIONNELLE N° 6

### Concevoir et actualiser les tableaux de bord commerciaux

#### Description de la compétence – processus de mise en œuvre

Pour permettre une meilleure visibilité de l'activité commerciale et faciliter la prise de décisions, élaborer et actualiser des tableaux de *reporting*. Pour répondre à un objectif, extraire les données pertinentes de l'ERP ou du CRM, structurer et présenter les tableaux et les graphiques correspondants. Faciliter l'analyse des résultats et attirer l'attention des responsables sur les éléments significatifs, en rédigeant un commentaire succinct.

#### Contexte(s) professionnel(s) de mise en œuvre

Cette compétence s'exerce de façon autonome, à partir d'objectifs fixés par la direction commerciale. Les données sont extraites de l'ERP, elles peuvent également provenir de sources externes dans le cadre d'une veille (Chambres de commerce et d'industrie, INSEE...). Cette compétence nécessite l'utilisation des fonctions avancées d'un tableur.

#### Critères de performance

Le tri des données est pertinent

L'organisation des données est cohérente et facilite la lecture des résultats

Le choix des graphiques est représentatif de l'objectif fixé

#### Savoir-faire techniques, savoir-faire organisationnels, savoir-faire relationnels, savoirs

Sélectionner et exploiter les données chiffrées

Concevoir un tableau (calculs et organisation des données) pour répondre à un objectif fixé

Contrôler ses résultats

Utiliser la fonction tableaux croisés dynamiques du tableur

Utiliser les graphiques croisés dynamiques du tableur

Analyser les résultats obtenus et rédiger un commentaire succinct

Prioriser les demandes et gérer son temps pour respecter les délais

Analyser les demandes des collaborateurs et de la direction commerciale

Connaissance des calculs commerciaux et statistiques (écarts, pourcentages, cumuls, moyenne)

Connaissance des fonctions avancées du tableur

Connaissance du vocabulaire lié aux statistiques et tableaux de bord commerciaux

Connaissance de la fonction commerciale et de ses enjeux

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
ACom	REAC	TP-01285	03	23/06/2020	31/07/2020	23/36





## FICHE COMPETENCE PROFESSIONNELLE N° 7

### Organiser une action commerciale

#### Description de la compétence – processus de mise en œuvre

En fonction des axes stratégiques et des plans d'actions définis par la direction commerciale, afin de développer et de fidéliser la clientèle, prendre en charge et optimiser l'organisation d'une action commerciale (opération promotionnelle, lancement d'un produit, manifestation commerciale) dans le respect des contraintes budgétaires et calendaires. Suivre le bon déroulement de l'action et alerter la direction sur les aléas. Contribuer à l'élaboration du bilan quantitatif et qualitatif.

#### Contexte(s) professionnel(s) de mise en œuvre

Cette compétence s'exerce au sein de l'équipe commerciale, à partir des orientations et décisions arrêtées par la direction commerciale. Elle nécessite de collaborer avec le service marketing ou avec des prestataires externes, selon la taille de l'entreprise et son activité, B to B ou B to C\*.

#### Critères de performance

La check-list est exhaustive

Les opérations sont correctement ordonnancées

Le budget est correctement établi en termes de postes et de dépenses

#### Savoir-faire techniques, savoir-faire organisationnels, savoir-faire relationnels, savoirs

Utiliser des outils de communication

Utiliser des techniques de communication adaptées

Rechercher l'information et l'exploiter

Concevoir des outils d'organisation et de suivi (liste des tâches, plannings)

Établir et suivre le budget de l'action

Suivre les stratégies de communication de l'entreprise

Organiser son travail en fonction des priorités

Faire preuve d'initiative et de pro activité en cas d'imprévu

Coordonner des actions et contrôler l'avancement

Travailler en équipe

Négocier avec un prestataire pour obtenir des conditions favorables

Rappeler les échéances avec tact et fermeté

Connaissance de base des techniques de marketing

Connaissance des postes budgétaires d'une action commerciale

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
ACom	REAC	TP-01285	03	23/06/2020	31/07/2020	25/36



## FICHE COMPÉTENCE PROFESSIONNELLE N° 8

### Assurer l'accueil d'une manifestation commerciale en français et en anglais

#### Description de la compétence – processus de mise en œuvre

Dans le respect de la politique commerciale de l'entreprise, accueillir les visiteurs en français et en anglais. Susciter leur intérêt, les renseigner sur l'entreprise et leur remettre une documentation. Identifier leurs besoins et les conseiller afin de leur proposer un produit ou un service adapté. En fonction de la nature de la demande et de l'interlocuteur, passer le relais à un commercial ou à un responsable. Renseigner la fiche contact de façon systématique.

#### Contexte(s) professionnel(s) de mise en œuvre

Cette compétence s'exerce en appui de l'équipe de vente sur le site de l'événement, dans une dynamique de développement commercial. Elle nécessite une bonne connaissance de l'entreprise et de ses produits. Elle requiert de communiquer en anglais avec les visiteurs étrangers.

#### Critères de performance

La posture est adaptée à l'interlocuteur  
L'expression orale est adaptée à une relation commerciale  
Les informations fournies au client sont fiables  
La fiche contact est correctement renseignée  
L'expression en anglais est compréhensible par un interlocuteur de langue étrangère (Niveau B1 du Cadre européen commun de référence pour les langues)

#### Savoir-faire techniques, savoir-faire organisationnels, savoir-faire relationnels, savoirs

Identifier les besoins du visiteur et le renseigner  
Présenter de manière attractive l'entreprise, ses produits ou services  
Renseigner correctement une fiche contact dans le respect du RGPD\*  
Comprendre et s'exprimer à l'oral en anglais, dans un contexte professionnel courant (Niveau B1)

Organiser l'espace d'accueil  
Veiller à l'approvisionnement de documentation commerciale

Adopter une attitude proactive et commerciale  
Mettre en œuvre les techniques d'écoute active  
Travailler en équipe

Connaissance de l'entreprise et de ses produits ou services  
Connaissance des techniques de communication  
Connaissance de l'expression orale et écrite de la langue anglaise (Niveau B1) du CECRL  
Connaissance des procédures relatives au Règlement général sur la protection des données

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
ACom	REAC	TP-01285	03	23/06/2020	31/07/2020	27/36



## FICHE DES COMPETENCES TRANSVERSALES DE L'EMPLOI TYPE

### Travailler en équipe commerciale

#### Description de la compétence – processus de mise en œuvre

Dans le but d'atteindre collectivement les objectifs communs, collaborer et coopérer avec l'équipe et la direction commerciale, faciliter et optimiser la communication entre les commerciaux à distance et les clients, en utilisant les outils numériques et les modes de communication collaboratifs.

#### Critères de performance

L'interlocuteur concerné est alerté

Les outils collaboratifs sont privilégiés

Le classement permet une recherche aisée et rapide par les autres membres de l'équipe

### Mobiliser un comportement orienté client et une posture de service

#### Description de la compétence – processus de mise en œuvre

En vue de faciliter et d'améliorer la relation commerciale, communiquer, identifier le besoin ou la demande de l'interlocuteur pour apporter une réponse adaptée, dans le respect des procédures et normes qualité de l'entreprise.

#### Critères de performance

L'écoute active est mise en œuvre

La réponse apportée est adaptée à la situation et au niveau de délégation

### Organiser une veille technologique et commerciale

#### Description de la compétence – processus de mise en œuvre

Dans le but de renforcer l'efficacité commerciale, maintenir une agilité dans l'utilisation des outils numériques d'information et de communication pour s'adapter aux évolutions technologiques. Rester en veille sur les évolutions et usages des produits et services vendus, en respectant le cadre réglementaire de la protection des données et des activités commerciales.

#### Critères de performance

L'utilisation des outils numériques est pertinente par rapport à l'activité

La connaissance des produits et services vendus est précise

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
ACom	REAC	TP-01285	03	23/06/2020	31/07/2020	29/36

## Glossaire technique

### Affacturage

L'affacturage est une technique de recouvrement de créances consistant à sous-traiter la gestion du poste clients à un établissement de crédit spécialisé. Ce dernier acquiert les créances, en assure le recouvrement pour son propre compte et supporte les pertes éventuelles sur les débiteurs insolubles. Ce service permet aux entreprises qui y recourent d'améliorer leur trésorerie et de réduire leurs frais de gestion.

### B to B (Business to Business)

Désigne les activités commerciales et marketing réalisées entre entreprises.

### B to C (Business to Consumer)

Désigne l'activité commerciale et marketing qui s'opère à destination des consommateurs particuliers.

### Cadre européen commun de référence pour les langues (extrait) - niveau B1

#### Compréhension de l'oral /Expression orale (Ecouter/parler)

Est capable d'exprimer des opinions sur des sujets abstraits ou culturels dans certaines limites ou de donner son avis dans un domaine connu et de comprendre des instructions et des annonces publiques

#### Compréhension de l'écrit (Lire)

Est capable de comprendre une information et des articles courants ainsi que le sens général d'une information inhabituelle dans un domaine familier

#### Expression écrite (Écrire)

Est capable d'écrire des lettres ou de prendre des notes sur des sujets prévisibles ou familiers

### CRM (Customer Relationship Management)

Logiciel permettant de gérer l'ensemble des informations et des données en relation client.

### Encours client

Les encours clients correspondent au total des créances qui sont dues à l'entreprise par ses clients. Il s'agit du montant total que l'entreprise a facturé et qui n'a pas encore été réglé.

### ERP (Enterprise Resource Planning)

Outil de pilotage de l'entreprise, c'est un Progiciel de Gestion Intégrée, qui coordonne l'ensemble des activités d'une entreprise autour d'un même système d'information. Un ERP (PGI en français) peut traiter la gestion des approvisionnements, des stocks, des ventes et de la production.

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
ACom	REAC	TP-01285	03	23/06/2020	31/07/2020	30/36

## **Incoterms (International Commercial Terms)**

Abréviation anglo-saxonne signifiant "Conditions Internationales de ventes". Les incoterms résultent d'une codification normalisée par la Chambre de Commerce Internationale, des modalités d'une transaction commerciale. Ils déterminent les obligations et responsabilités réciproques du vendeur et de l'acheteur en ce qui concerne la livraison de la marchandise vendue, la répartition des frais et des risques liés à cette marchandise, ainsi que la charge des formalités d'export et d'import.

## **Omnicanal**

Le terme omnicanal désigne le fait que tous les canaux de contact et de ventes possibles entre les clients et l'entreprise sont utilisés et mobilisés.

## **RGDP (Règlement général sur la protection des données)**

Règlement de l'Union européenne en matière de protection des données à caractère personnel.

## **Supply chain**

On appelle *Supply chain* (Chaîne d'approvisionnement en français) les flux circulant dans l'entreprise et entre l'entreprise et son environnement (approvisionnement, livraison, stockage, information). C'est l'ensemble des ressources, moyens, méthodes, outils et techniques destinés à l'approvisionnement et la livraison d'un produit ou service jusqu'au consommateur final.

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
ACom	REAC	TP-01285	03	23/06/2020	31/07/2020	31/36





# Glossaire du REAC

## Activité type

Une activité type est un bloc de compétences qui résulte de l'agrégation de tâches (ce qu'il y a à faire dans l'emploi) dont les missions et finalités sont suffisamment proches pour être regroupées. Elle renvoie au certificat de compétences professionnelles (CCP).

## Activité type d'extension

Une activité type d'extension est un bloc de compétences qui résulte de l'agrégation de tâches qui constituent un domaine d'action ou d'intervention élargi de l'emploi type. On la rencontre seulement dans certaines déclinaisons de l'emploi type. Cette activité n'est pas dans tous les TP. Quand elle est présente, elle est attachée à un ou des TP. Elle renvoie au certificat complémentaire de spécialisation (CCS).

## Compétence professionnelle

La compétence professionnelle se traduit par une capacité à combiner un ensemble de savoirs, savoir-faire, comportements, conduites, procédures, type de raisonnement, en vue de réaliser une tâche ou une activité. Elle a toujours une finalité professionnelle. Le résultat de sa mise en œuvre est évaluable.

## Compétence transversale

La compétence transversale désigne une compétence générique commune aux diverses situations professionnelles de l'emploi type. Parmi les compétences transversales, on peut recenser les compétences correspondant :

- à des savoirs de base,
- à des attitudes comportementales et/ou organisationnelles.

## Critère de performance

Un critère de performance sert à porter un jugement d'appréciation sur un objet en termes de résultat(s) attendu(s) : il revêt des aspects qualitatifs et/ou quantitatifs.

## Emploi type

L'emploi type est un modèle d'emploi représentatif d'un ensemble d'emplois réels suffisamment proches, en termes de mission, de contenu et d'activités effectuées, pour être regroupées : il s'agit donc d'une modélisation, résultante d'une agrégation critique des emplois.

## Référentiel d'Emploi, Activités et Compétences (REAC)

Le REAC est un document public à caractère réglementaire (visé par l'arrêté du titre professionnel) qui s'applique aux titres professionnels du ministère chargé de l'emploi. Il décrit les repères pour une représentation concrète du métier et des compétences qui sont regroupées en activités dans un but de certification.

## Savoir

Un savoir est une connaissance mobilisée dans la mise en œuvre de la compétence professionnelle ainsi qu'un processus cognitif impliqué dans la mise en œuvre de ce savoir.

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
ACom	REAC	TP-01285	03	23/06/2020	31/07/2020	33/36

## **Savoir-faire organisationnel**

C'est un savoir et un savoir-faire de l'organisation et du contexte impliqués dans la mise en œuvre de l'activité professionnelle pour une ou plusieurs personnes.

## **Savoir-faire relationnel**

C'est un savoir comportemental et relationnel qui identifie toutes les interactions socioprofessionnelles réalisées dans la mise en œuvre de la compétence professionnelle pour une personne. Il s'agit d'identifier si la relation s'exerce : à côté de (sous la forme d'échange d'informations) ou en face de (sous la forme de négociation) ou avec (sous la forme de travail en équipe ou en partenariat, etc.).

## **Savoir-faire technique**

Le savoir-faire technique est le savoir procéder, savoir opérer à mobiliser en utilisant une technique dans la mise en œuvre de la compétence professionnelle ainsi que les processus cognitifs impliqués dans la mise en œuvre de ce savoir-faire.

## **Titre professionnel**

La certification professionnelle délivrée par le ministre chargé de l'emploi est appelée « titre professionnel ». Ce titre atteste que son titulaire maîtrise les compétences, aptitudes et connaissances permettant l'exercice d'activités professionnelles qualifiées. (Article R338-1 et suivants du Code de l'Education).

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
ACom	REAC	TP-01285	03	23/06/2020	31/07/2020	34/36

**Reproduction interdite**

Article L 122-4 du code de la propriété intellectuelle

"Toute représentation ou reproduction intégrale ou partielle faite sans le consentement de l'auteur ou de ses ayants droit ou ayants cause est illicite. Il en est de même pour la traduction, l'adaptation ou la transformation, l'arrangement ou la reproduction par un art ou un procédé quelconque."

