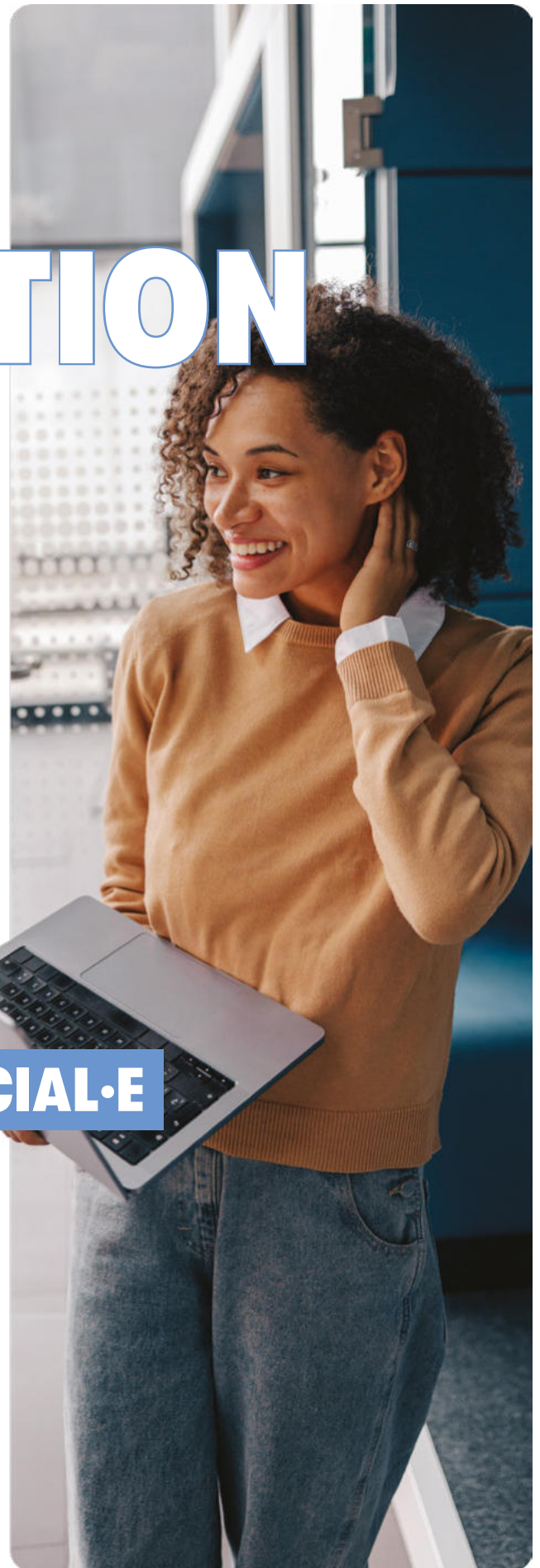




1 FORMATION
= 1 JOB

**PRÉPARATION
OPÉRATIONNELLE
À L'EMPLOI DE**

**ASSISTANT·E COMMERCIAL·E
ET ADV À L'ÈRE DE L'IA**



★★★★★ 4,6/5

ASSISTANT·E COMMERCIAL·E ET ADV À L'ÈRE DE L'IA



La plupart de nos cursus sont réalisables en formation distancielle.

OBJECTIFS DE FORMATION

Rendre les apprenants opérationnels sur les activités de support commercial et de gestion administrative des ventes en maîtrisant les outils et les méthodes indispensables à la relation client (en français et en anglais) et au suivi. L'intelligence artificielle générative sera abordée pour devenir un atout dans les tâches quotidiennes.

LES MISSIONS D'ASSISTANT·E COMMERCIAL·E ET ADV

- Gérer l'administration des ventes
- Suivre les opérations de supply chain et s'assurer du bon fonctionnement du processus
- Entretenir des relations commerciales avec les clients et les fournisseurs en français et en anglais
- Intervenir dans l'organisation des actions commerciales
- Réaliser des actions commerciales de fidélisation
- Renseigner le système d'information de l'entreprise : ERP, CRM
- Traiter les données issues des outils pour faire un suivi quantitatif et qualitatif
- Assurer l'accueil d'une manifestation commerciale

MÉTIERS CIBLES

Assistant Commercial, Assistant de Gestion Commerciale, Assistant Administration des Ventes.

PRÉREQUIS

Bac ou équivalent - Expérience professionnelle - Niveau d'anglais minimum B1.*

PUBLIC CONCERNÉ

Demandeur-se d'emploi inscrit-e à France Travail.

MODALITÉS, MOYENS ET MÉTHODES PÉDAGOGIQUES

Formation dispensée en présentiel et/ou à distance par des formateurs professionnels : apports théoriques, exercices de mise en situation professionnelle.

Les formateurs alternent entre la méthode affirmative (présentations, démonstrations), interrogative (tests, quiz...) et active (jeu de rôles, cas pratique, apprentissage par les pairs, ...). Ils s'appuient sur les 4 piliers de l'apprentissage issus des dernières découvertes en neurosciences. Les journées sont rythmées par l'alternance entre théorie et pratique via un jeu d'exercices : exercices progressifs, exercices récapitulatifs et de validation des acquis.

ADMISSION

- Dossier de candidature
- Test pour vérifier les prérequis
- Entretien
- Validation et éligibilité France Travail

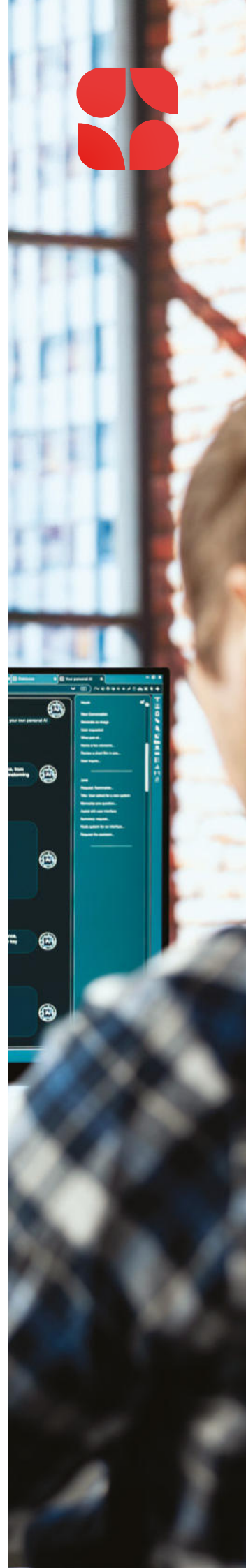
MODALITÉS D'ACCÈS

M2I s'engage pour faciliter l'accessibilité de ses formations. Les détails de l'accueil des personnes en situation en handicap sont consultables sur la page [Accueil et Handicap](#).

VALIDATION DES ACQUIS

- Dans chaque module, environ **60%** de travaux dirigés et/ou pratiques pour valider la compréhension
- Tout au long du parcours, 3,5 jours de travaux pratiques en semi-autonomie
- En fin de parcours, 2 jours de préparation pour la certification RS6776
- Passage de la certification à froid

*Selon les projets de recrutement des entreprises, ces prérequis peuvent être amenés à varier.



DÉLAIS D'ACCÈS

La candidature peut être déposée jusqu'à 15 jours avant la date de démarrage de la session.

OBJECTIFS PÉDAGOGIQUES

- 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
- Réaliser des actions de fidélisation de la clientèle
- Traiter les données chiffrées de l'activité commerciale
- Organiser une action commerciale
- Utiliser l'intelligence artificielle pour générer des contenus
- Assurer l'accueil d'une manifestation commerciale en français et en anglais

COMPÉTENCES VISÉES PAR LA CERTIFICATION RS2776

- Définir la stratégie d'implémentation de l'IA Générative en fonction du contexte professionnel et des outils existants
- Rédiger un prompt optimal sur un outil d'IA Générative en utilisant les techniques de Prompt Engineering
- Garantir la confidentialité des données professionnelles dans l'utilisation d'outils d'IA Générative
- Produire des contenus inclusifs, en les adaptant aux besoins spécifiques des personnes en situation de handicap, afin de garantir leur accessibilité
- Utiliser les techniques d'optimisation des contenus générés par les outils d'IA Générative
- Appliquer les directives de l'IA Act et du RGPD

<https://www.francecompetences.fr/recherche/rs/6776/>

Consulter la fiche du référentiel :

PROGRAMME

57 jours - 399 heures

Catégorie	Module	Durée	
		(jours)	(heures)
Méthode	Présentation du cursus : Découvrir le groupe via une activité « brise-glace » - Identifier les plateformes pédagogiques et du projet fil rouge, décrire le métier, identifier les besoins et les freins.	0,5	3,5
	Apprendre à apprendre : Identifier les mécanismes de la mémoire - Prendre des notes efficacement - Résumer les essentiels avec le mind mapping - Mettre en œuvre les meilleures stratégies de mémorisation et d'apprentissage apportées par les neurosciences.	0,5	3,5
Communication	Optimiser sa communication grâce à l'écoute active : Définir les attitudes fondamentales en écoute active - Identifier les écueils à éviter lors de l'écoute active - Développer une écoute de qualité en vous centrant sur ce que dit l'autre - Pratiquer la non-directivité et l'empathie lors de l'écoute active - Utiliser les techniques pour améliorer votre qualité d'écoute, comme le silence et le dialogue au ralenti - Reconnaître l'importance du non verbal dans la communication - Appliquer les techniques de communication telles que le DESC, le disque rayé, le silence radio et l'édredon - Montrer du respect lors de l'écoute active.	3	21
Posture	Travailler en équipe : Encourager la collaboration, l'esprit d'équipe et la capacité à travailler efficacement avec d'autres, malgré les différences individuelles : gérer les priorités et les imprévus - Communiquer efficacement pour mieux gérer son temps - Evacuer le stress et relativiser - Anticiper et organiser son travail - Appliquer des consignes - Travailler en équipe - Rendre compte aux personnes concernées - Transmettre une information claire.	2,5	17,5
Validation des acquis	Travaux pratiques : Gérer une situation de désaccord (méthode Desc).	0,5	3,5
Informatique	Informatique et bureautique collaborative : Apprendre avec les outils de l'environnement numérique : Bureautique, Internet - Utiliser les réseaux sociaux - Utiliser un ERP et un CRM.	6	42
Validation des acquis	Travaux pratiques : Créer des modèles : email type, compte-rendu, devis simple - Organiser un espace de fichiers partagé.	1	7

Catégorie	Module	Durée	
		(jours)	(heures)
Cybersécurité	Sensibilisation à la Cybersécurité : Décrire les concepts-clés relatifs à l'importance d'assurer la sécurité des informations et des données, d'assurer votre sécurité physique, d'éviter le vol de données personnelles et de protéger sa vie privée - Menace sur les données - Valeur de l'information - Sécurité personnelle - Sécurité des fichiers - Logiciels malveillants - Protection - Sécurité sur les réseaux - Contrôle d'accès - Navigation Web sécurisée - Navigation sur les réseaux sociaux - Sécurité dans la messagerie - Sauvegarder et sécuriser les données.	1	7
Intelligence Artificielle	Créer des contenus rédactionnels et visuels par l'usage responsable de l'IA Générative : Définir la stratégie d'implémentation de l'Intelligence Artificielle Générative en fonction du contexte professionnel et des outils existants d'IA Générative (ChatGPT, Google Gemini, Adobe Firefly, Microsoft Copilot), en identifiant les optimisations envisageables, afin d'en dégager un plan stratégique d'intégration et d'installation des outils d'IA Générative sur le poste de travail - Utiliser de manière optimale les outils d'IA Générative en vue de créer des contenus rédactionnels et visuels adaptés à la demande initiale, accessibles aux personnes en situation de handicap et évitant tout risque de violation de la confidentialité des données dans un contexte professionnel - Evaluer et solutionner les problématiques éthiques et réglementaires liées à l'utilisation d'outils d'Intelligence Artificielle Générative afin de créer des contenus respectant le cadre de l'IA Act, et le Règlement Général sur la Protection des Données (RGPD).	3	21
Commercial	Mobiliser un comportement orienté client et une posture de service : Faire un autodiagnostic de ses comportements dans une mise en situation ou en visualisant une situation réelle - Faire passer un message avec bienveillance et conviction dans une mise en situation de dialogue avec d'autres - Utiliser les techniques de l'écoute active et de questionnement pour rechercher de l'information - Interpréter en reformulant la situation de l'interlocuteur - Utiliser une technique appropriée pour traiter les objections - Acquérir une trame pour construire une argumentation impactante.	3	21
Administration des ventes	Gérer l'administration des ventes et assurer le suivi de la supply chain : Respecter la législation commerciale et les procédures en vigueur dans l'entreprise - Etablir les devis, vérifier et enregistrer les commandes, éditer les bons de livraison, les factures, les avoirs et les relevés de compte, enregistrer les règlements dans l'ERP - Renseigner et actualiser le fichier clients dans le CRM - 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.	5	35
	Suivre les opérations de la supply chain : Suivre le bon déroulement des opérations depuis l'approvisionnement ou la production des produits jusqu'à leur livraison au client - 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 expédition et aux transporteurs - 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.	4	28
Validation des acquis	Travaux pratiques : Traiter une commande de A à Z : demande, devis, commande, livraison, facture, règlement - Renseigner un tableau de suivi - Gérer un incident (retard, reliquat, erreur de référence) - Rédiger les mails associés.	1	7
Commerce	Suivre la relation clientèle en français et en anglais : Proposer une solution qui concilie satisfaction de la clientèle et intérêt de l'entreprise en recherchant l'historique du client - 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 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.	3	21
Administration des ventes	Prévenir et gérer les impayés : S'assurer de la solvabilité du client en collectant les informations relatives à sa situation financière - Suivre attentivement les encours de règlement et les paiements pour tout délai de paiement accordé - 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 - Transférer un dossier au service contentieux ou à un prestataire extérieur et alerter la direction commerciale, en cas de non-respect des engagements.	2	14

Catégorie	Module	Durée	
		(jours)	(heures)
Veille	Organiser une veille technologique et commerciale : Définition de la chaîne de valeur de l'unité marchande - Définition du comportement d'achat, des produits et services proposés - Identification des éléments de différenciation par rapport aux concurrents - Identification et utilisation des méthodes de veille informationnelle et collaborative sur les produits et services de l'unité marchande, leurs évolutions, les tendances, le marché - Classement, analyse, synthèse et diffusion des informations - Distinction entre faits et opinions, développement et maintien de l'e-réputation.	3	21
Communication	Concevoir et publier des supports de communication commerciale : Concevoir divers supports de communication afin de promouvoir les produits et les services de l'entreprise - Rechercher les informations et éléments nécessaires à l'élaboration du support en tenant compte de l'objectif et de la cible visée - Rédiger les informations dans un format adapté à la cible et au mode de publication - Respecter 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.	5	35
Administration des ventes	Concevoir et actualiser les tableaux de bord commerciaux : Elaborer et actualiser des tableaux de reporting - 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.	3	21
Commerce	Organiser une action commerciale : Prendre en charge et optimiser l'organisation d'une action commerciale en fonction des axes stratégiques et des plans d'actions définis par la direction commerciale - Respecter les 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.	3	21
Communication	Accueil et communication (en français et en anglais) : 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 - Organiser l'espace d'accueil - Veiller à l'approvisionnement de documentation commerciale - Adopter une attitude proactive et commerciale - Techniques de communication.	2	14
Validation des acquis	Travaux pratiques : Jeux de rôle (accueil/téléphone/e-mail) en français et en anglais - Ecrire des scripts de situation prêts à l'emploi - Formules de politesse - Prise de RDV - Gestion d'une réclamation...	1	7
	Préparation au passage de la certification RS6776 - Création de contenus rédactionnels et visuels par l'usage responsable de l'Intelligence Artificielle Générative.	2	14
Certification	Passage de la certification RS6776 - Création de contenus rédactionnels et visuels par l'usage responsable de l'Intelligence Artificielle Générative : Mise en situation professionnelle à chaud - Livraison d'une présentation et soutenance orale à froid.	2	14
		57 jours	399 heures

Programme et planning détaillé sur demande

LES PLUS DE M2I

Microsoft Teams Education, un outil de suivi et d'animation en présentiel et à distance

- Espace de stockage collaboratif pour accéder aux différents supports de cours et cahiers d'exercices
- Espace dédié aux formateur-ric-e-s pour les fiches de suivi des apprenants qui permettent d'indiquer le niveau d'acquisition des connaissances de chaque apprenant
- Outil de gestion des TPs pour suivre le niveau de progression
- Intégration de la plateforme WooClap pour proposer des activités d'apprentissage interactives
- Fonctionnalités pour gérer des sessions à distance

La playlist e-Learning*

En option, en cas de décrochage, de remédiation pédagogique ou la nécessité de se mettre à niveau pour intégrer le parcours, nous pouvons mettre à disposition avant, pendant et après le cursus, des modules e-learning depuis notre plateforme ACADEMIIC.

* pour ce cursus, certains modules e-Learning peuvent être en anglais

Je souhaite recruter des Assistant-e-s Commercial-e-s et ADV



