Assistant d'administration commerciale (TPE/PME)

Certifiante | Formation continue

Réf. : 24156098F — Mise à jour : 7 mai 2026

Organisme responsable : **PARALLELE FORMATIONS**

Présentation de la formation

Objectifs

Rassembler les informations relatives au client et aux produits ainsi que les données négociées par le commercial (prix, conditions de paiement, etc.) dans le logiciel de gestion commerciale pour établir le devis
Générer les documents commerciaux (bon de commande, bon de livraison, facture) selon l'étape de réalisation de la vente en saisissant les données client dans le logiciel de gestion commerciale pour les transmettre au client
Vérifier la disponibilité des produits à l'aide de l'outil de gestion des stocks de l'entreprise et de ses consignes d'approvisionnement pour déterminer les délais de livraison et les éventuels besoins en approvisionnement
Contrôler la conformité de la vente en comparant les documents commerciaux créés avec le système d'information (SI) de la TPE/PME pour traiter les éventuelles anomalies
Délivrer une information commerciale ou technique de niveau 1 aux clients, en exploitant les données à disposition dans les logiciels de GRC, de gestion commerciale et de gestion d'agenda pour répondre aux sollicitations et réclamations des clients
Assurer l'interface entre les acteurs internes (comme le gestionnaire de stock, le livreur, le service comptabilité, etc.) et externes en consignant dans le logiciel de GRC les échanges et événements relatifs à la vente pour en fluidifier le déroulement
Accueillir les contacts entrants (physique, téléphone, mail, etc.) en adaptant la réponse à l'interlocuteur et au contexte pour filtrer et orienter les demandes auprès des personnes ou services compétents
Élaborer des documents de communication destinés aux interlocuteurs internes et externes en choisissant le mode de communication et le support informatique adaptés (courrier, note de service, formulaire, etc.), avec l'assistance de l'intelligence artificielle (IA), pour les transmettre au(x) destinataire(s) afin de communiquer avec efficience
Procéder à des relances (client, prospect, etc.) en préparant les messages et supports types adaptés aux différentes situations pour traiter notamment les cas d'absence de réponse, d'impayés ou de pièces manquantes
Organiser des réunions, rendez-vous et événements en tenant compte des opportunités liées aux nouvelles formes d'organisation du travail et aux disponibilités des participants et partenaires à l'aide des outils de communication collaboratifs pour optimiser l'efficacité opérationnelle
Classer, en triant, rangeant et supprimant les documents administratifs dans le respect des règles d'archivages et du RGPD pour permettre un accès rapide et aisé aux données afin de sécuriser l'information dans une démarche RSE
Produire des synthèses chiffrées et graphiques sur l'activité de l'entreprise à partir de la collecte de données dans le SI interne et à l'aide d'un outil numérique de type tableur ou grapheur pour alimenter les tableaux de bord de pilotage de la TPE/PME

Programme

Sélectionner les fournisseurs d'un produit ou d'un service en construisant un tableau d'aide à la décision à partir des critères économiques, sociaux-environnementaux et de qualité de la TPE/PME pour réaliser les achats dont il a la charge
Qualifier les fichiers clients et prospects au sein des logiciels de GRC ou de gestion commerciale en collectant les informations disponibles en interne et en externe, dans le respect de la législation, pour préparer la segmentation du public selon la demande du commercial afin d'optimiser le ciblage des actions de prospection
Recueillir les besoins des prospects dans une démarche de prospection active respectueuse du RGPD, en utilisant les

techniques (questions ouvertes, reformulation…) de communication et les scripts de l'entreprise pour permettre au commercial d'élaborer une proposition adaptée
Effectuer une veille commerciale et concurrentielle répondant aux critères fixés par l'entreprise, en mettant en place des collectes d'informations, automatisées ou non, pour apporter une connaissance actualisée de l'écosystème de la TPE/PME au décideur et au commercial
Réaliser des campagnes d'e-mails personnalisés en utilisant les logiciels de GRC, d'e-mailing et/ou de traitement de texte pour promouvoir un événement, un produit ou un service auprès des prospects ciblés, dans le respect du RGPD et des recommandations de la CNIL
Animer le site internet de l'entreprise en publiant informations et conseils, événements, documents à télécharger, abonnement à une newsletter, etc. pour assurer une présence continue de l'entreprise sur le web
Interagir sur les contenus et avec les membres des réseaux sociaux sur lesquels l'entreprise est présente, en identifiant les conversations pertinentes dans lesquelles partager articles, commentaires, mentions, pour augmenter les opportunités de contact
Assister l'équipe commerciale à la réalisation de la chaîne commerciale de la TPE/PME (commandes, bons de livraison, factures, règlements, stocks...) à l'aide d'un logiciel de gestion commerciale
Assister les services périphériques à la fonction commerciale de la TPE/PME dans leur quotidien : communiquer en interne avec les collaborateurs de l'entreprise et avec les partenaires externes. Réaliser des tableaux de bord et des tableaux statistiques. Réaliser les travaux administratifs en lien avec le domaine commercial.
Contribuer à la fidélisation des clients et au développement du chiffre d'affaires des TPE/PME : réaliser des actions commerciales, suivre les prospects, mettre à jour les réseaux sociaux et le site internet de l'entreprise

Certifications préparées et métiers visés

Niveau d'entrée
Aucun prérequis

Niveau de sortie
Niveau Bac général, pro ou techno, BP

Liste des certifications

Assistant d'administration commerciale (TPE/PME)
Code RNCP : 38625

Métiers associés

D1401 — Assistanat commercial
M1605 — Assistanat technique et administratif
M1607 — Secrétariat

Dates et lieux de formation

N° session	Modalité	Lieu	Du	Au
2284506S	Présentiel	Quimper	02/01/2026	31/12/2027

Source : GREF Bretagne #24156098F