

IDENTIFICATION

Intitulé	Assistant(e) administratif et commercial(e)
Heures totales	24 HEURES
Modalités	Présentiel
Formats	Intra Entreprise, Inter Entreprise
Financements	OPCO EP - OPCO 2i - FIFPL - AGEFICE - POLE EMPLOI

PRÉSENTATION GÉNÉRALE

Cette formation vise à professionnaliser le rôle d'assistant(e) administratif et commercial en développant des compétences clés dans la gestion administrative, la relation client et le suivi commercial. Elle apporte des méthodes et outils pour renforcer l'efficacité, la rigueur et la qualité du service rendu, tout en contribuant au développement de l'activité.

PUBLIC

- Assistant(e)s nouvellement recruté(e)s
- Secrétaires et personnels administratifs souhaitant évoluer vers une fonction mixte administrative et commerciale
- Collaborateurs en reconversion vers un métier support au développement commercial

OBJECTIFS PÉDAGOGIQUES

- Maîtriser les fondamentaux de la gestion administrative (courriers, dossiers, facturation, archivage).
- Utiliser efficacement les outils bureautiques et numériques de gestion.
- Assurer l'accueil et la relation client avec professionnalisme.
- Contribuer à l'activité commerciale (gestion des devis, suivi des commandes, facturation).
- Collaborer avec les équipes terrain et commerciales pour fluidifier l'organisation.
- Appliquer les règles de confidentialité, RGPD et respect des droits des usagers/clients.

PRÉREQUIS

- Aisance relationnelle et organisationnelle
- Connaissances de base en bureautique souhaitées

ORGANISATION DU MODULE

E-Learning	Classe virtuelle avec formateur	Présentiel	Moyens pédagogiques	Evaluation
/	/	24 heures	Apports théoriques et méthodologiques Études de cas et exercices pratiques (devis, factures, gestion de dossiers) Jeux de rôle et simulations d'accueil/relance clients Utilisation d'outils numériques et logiciels de gestion	Quiz de validation des connaissances Evaluation formateur Attestation de formation

PLAN DÉTAILLÉ

CONTENU ASSOCIÉ

DURÉE

Mise en place du cadre

- Présentation des objectifs et du programme
- Tour de table et recueil des attentes individuelles
- Mise en action des participants

1 heure

Module 1 – Le rôle de l'assistant(e) administratif et commercial(e)

- Missions, responsabilités et posture professionnelle
- Organisation et priorisation des tâches
- Confidentialité, éthique et RGPD

3 heures

Module 2 – Gestion administrative

- Traitement des courriers, mails et dossiers clients
- Suivi des documents administratifs et réglementaires
- Classement, archivage et traçabilité

4 heures

Module 3 – Gestion commerciale

- Élaboration et suivi des devis et bons de commande
- Gestion de la facturation et de la relance clients
- Collaboration avec l'équipe commerciale et suivi des objectifs

6 heures

Module 4 – Relation client et communication

- Accueil physique et téléphonique
- Techniques de communication professionnelle et assertive
- Gestion des situations difficiles ou conflictuelles

6 heures

Module 5 – Outils numériques et pilotage

- Utilisation des logiciels métiers, CRM et ERP
- Suivi d'indicateurs administratifs et commerciaux
- Contribution à l'amélioration des processus internes

4 heures

SITUATION DE HANDICAP

Modalités	Référent handicap Ycare
Nous étudions chaque situation pour adapter la prestation de formation en fonction des besoins.	adrien@ycare.net

MODALITÉS D'INSCRIPTION

contact@ycare.net

05.31.61.41.71

www.ycare.net

Inscription 15 jours avant le début de la formation et jusqu'à 8 jours pour ajout d'un nouveau participant.