Administrer les ventes et assurer le suivi de la supply chain

1. Identification de l'action

Certification visée	**CCP 1 du titre professionnel Assistant commercial – RNCP41254BC01 – Niveau 5 (Bac+2)**
Certificateur	**Ministère du Travail**
Modalité	**Distanciel tutoré**
Durée	**435 h, dont 260 h de formation sur 13 semaines et 175 h de stage en entreprise**
Prix	**3 200 € TTC, dont 350 € TTC de frais d'examen**
Lieu	**100 % à distance (examen en présentiel à Lyon)**
Agrément d'examen	**DREETS Auvergne-Rhône-Alpes, décision n° 30010451 du 22/04/2026, valable jusqu'au 28/10/2030 – 12 candidats maximum par session**
Équipe pédagogique	**Sarah DELACROIX : responsable pédagogique chargée de la conception, de la coordination et du suivi qualité des parcours, formatrice référente du CCP 1 (formatrice de cette action).** **Laura MARCHAND : formatrice référente du CCP 2 et référente FOAD, chargée de l'animation, du tutorat et de l'évaluation des stagiaires.**

2. Objectifs

Objectif général : Gérer le cycle de commande, de la saisie à l'encaissement, en lien avec la logistique.

Objectifs opérationnels – à l'issue de la formation, le stagiaire est capable de :

- 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

3. Public, prérequis et positionnement

Public visé

- Salariés, demandeurs d'emploi, personnes en reconversion, dans toute la France
- Accessible aux personnes en situation de handicap (référente : Sarah DELACROIX)

Prérequis

- niveau 4 (Bac) ou expérience équivalente
- maîtrise de la bureautique
- bases d'anglais

Entrée après entretien de positionnement et test, réponse sous 48 h ouvrées. Le parcours peut être individualisé selon les acquis, sans modifier les compétences évaluées à l'examen.

4. Programme – vue d'ensemble

N°	Séquence	Modalités	Semaines	Durée
00	Accueil, positionnement et individualisation	Entretien individuel en visio	S1	2 h
01	Socle professionnel et posture commerciale	5 h de classes virtuelles + 7 h d'e-learning et travaux tutorés	S1	12 h
02	Compétence 1 – Gérer l'administration des ventes	21 h de classes virtuelles + 31 h d'e-learning et travaux tutorés	S1 à S4	52 h
03	Compétence 2 – Suivre les opérations de la supply chain	21 h de classes virtuelles + 31 h d'e-learning et travaux tutorés	S4 à S6	52 h
04	Compétence 3 – Suivre la relation clientèle en français et en anglais	21 h de classes virtuelles + 31 h d'e-learning et travaux tutorés	S6 à S9	52 h
05	Compétence 4 – Prévenir et gérer les impayés	21 h de classes virtuelles + 31 h d'e-learning et travaux tutorés	S9 à S11	52 h
06	Dossier professionnel et préparation à l'épreuve	10 h de classes virtuelles + 14 h d'e-learning et travaux tutorés	S12 à S13	24 h
07	Examen blanc et remédiation	5 h de classes virtuelles + 7 h d'e-learning et travaux tutorés	S13	12 h
08	Bilan individuel de fin de formation	Entretien individuel en visio	S13	2 h
	Total formation		**13 semaines**	**260 h**
ST	Stage obligatoire en entreprise (avant l'examen du CCP 1)	Convention tripartite, tuteur en entreprise	S14 à S18	175 h
	Durée totale du parcours		**18 semaines**	**435 h**

5. Contenu détaillé par séquence

SÉQUENCE 00 · S1 — **2 h**

Accueil, positionnement et individualisation

- Présentation du parcours, du référentiel et du calendrier
- Test de positionnement et entretien individuel
- Définition du plan individuel de formation et des objectifs personnels
- Lancement de la recherche de l'entreprise de stage

Modalités : Entretien individuel en visio **Évaluation :** Test de positionnement

SÉQUENCE 01 · S1 — **12 h**

Socle professionnel et posture commerciale

- Environnement du métier, organisation de la fonction commerciale
- Posture professionnelle, communication orale et écrite
- Outils numériques : CRM, tableur, messagerie, visio
- RGPD, éthique commerciale, écoresponsabilité et sobriété numérique
- Accueil et prise en compte des situations de handicap du client

Modalités : 5 h de classes virtuelles + 7 h d'e-learning et travaux tutorés

Évaluation : Quiz de positionnement et autodiagnostic des outils

SÉQUENCE 02 · S1 À S4 — **52 h**

Compétence 1 – Gérer l'administration des ventes

- Cycle de commande : devis, commande, livraison, facture
- Saisie et suivi dans l'ERP ou le logiciel de gestion commerciale
- Conditions générales de vente et incoterms
- Gestion des retours et avoirs

Modalités : 21 h de classes virtuelles + 31 h d'e-learning et travaux tutorés

Évaluation : Traitement complet d'un dossier de commande

SÉQUENCE 03 · S4 À S6 — **52 h**

Compétence 2 – Suivre les opérations de la supply chain

- Flux physiques et d'information de la supply chain
- Relations avec production, logistique et transporteurs
- Suivi des délais, des stocks et des incidents
- Documents de transport et formalités export de base

Modalités : 21 h de classes virtuelles + 31 h d'e-learning et travaux tutorés

Évaluation : Suivi d'une livraison avec gestion d'un incident

SÉQUENCE 04 · S6 À S9 — **52 h**

Compétence 3 – Suivre la relation clientèle en français et en anglais

- Communication écrite et téléphonique avec le client
- Anglais commercial niveau B1 : e-mails, appels, documents
- Traitement des demandes et réclamations
- Qualité de service et satisfaction client

Modalités : 21 h de classes virtuelles + 31 h d'e-learning et travaux tutorés

Évaluation : Échange client en anglais (écrit et oral)

SÉQUENCE 05 · S9 À S11 — 52 h

Compétence 4 – Prévenir et gérer les impayés

- Analyse du risque client et conditions de paiement
- Suivi des encaissements et balance âgée
- Procédure de relance amiable
- Recouvrement : mise en demeure et recours

Modalités : 21 h de classes virtuelles + 31 h d'e-learning et travaux tutorés

Évaluation : Plan de relance d'un client débiteur

SÉQUENCE 06 · S12 À S13 — 24 h

Dossier professionnel et préparation à l'épreuve

- Méthodologie et rédaction du dossier professionnel (DP)
- Choix et description des exemples de pratique professionnelle
- Préparation des productions demandées à l'examen
- Entraînement à l'entretien avec le jury

Modalités : 10 h de classes virtuelles + 14 h d'e-learning et travaux tutorés

Évaluation : Relecture et validation du DP par le formateur

SÉQUENCE 07 · S13 — 12 h

Examen blanc et remédiation

- Épreuve blanche dans les conditions de l'examen (durée, consignes, jury simulé)
- Débriefing individuel et grille d'évaluation du référentiel
- Remédiation ciblée sur les points faibles

Modalités : 5 h de classes virtuelles + 7 h d'e-learning et travaux tutorés

Évaluation : Examen blanc noté sur grille référentiel

SÉQUENCE 08 · S13 — 2 h

Bilan individuel de fin de formation

- Bilan des acquis au regard des compétences visées
- Validation de la présentation à l'examen
- Questionnaire de satisfaction à chaud

Modalités : Entretien individuel en visio

Évaluation : Bilan des acquis

STAGE · S14 À S18 **175 h**

Stage obligatoire en entreprise

- Mise en pratique de l'administration des ventes et du suivi de la supply chain en entreprise
- Collecte des exemples de pratique professionnelle pour le dossier professionnel
- Point de suivi à mi-stage avec la référente FORMACOOL et le tuteur en entreprise
- Bilan de stage et attestation des heures réalisées

Modalités : 5 semaines à 35 h, convention tripartite

Évaluation : grille d'évaluation du tuteur et attestation de stage

6. Modalités pédagogiques et moyens

- Rythme : 20 h par semaine, dont 8 h de classes virtuelles en direct et 12 h d'e-learning et de travaux tutorés
- Plateforme FOAD Digiforma utilisée par FORMACOOL : mise à disposition des modules et ressources, dépôt des travaux, quiz et évaluations, suivi des connexions, de l'assiduité et de la progression pédagogique
- Classes virtuelles : apports, études de cas, jeux de rôle et mises en situation filmées en visio
- Tutorat : réponse sous 24 h ouvrées, entretien individuel en visio toutes les 2 semaines
- Assistance technique : Laura MARCHAND, référente FOAD, du lundi au vendredi de 9 h à 18 h
- Matériel requis : ordinateur avec webcam et micro, connexion haut débit

7. Évaluations

Avant la formation	**Test de positionnement et entretien individuel**
Pendant la formation	**Évaluation formative à la fin de chaque séquence : quiz, cas pratiques, mises en situation et productions**
Fin de formation	**Examen blanc dans les conditions réelles, noté sur la grille du référentiel**
Satisfaction	**Questionnaire à chaud en fin de formation et à froid à 3 mois**
Assiduité	**Émargement numérique aux classes virtuelles et suivi des connexions**

8. Examen et certification

Épreuve du CCP 1 : Mise en situation professionnelle et entretien technique devant un jury de professionnels ; entretien final sur le dossier professionnel. Condition d'accès : 175 h de stage en entreprise effectuées.

- Le jury, composé de professionnels du métier, s'appuie aussi sur le **dossier professionnel** du candidat et les résultats des évaluations passées en cours de formation
- Lieu : FORMACOOL – CITY WORK Le 21, 21 rue d'Algérie, 69001 Lyon (centre agréé) – examen obligatoirement en présentiel
- Frais d'examen : 350 € TTC, inclus dans le prix ; transport, hébergement et repas à la charge du stagiaire
- Résultat : CCP 1 délivré par le Ministère du Travail, capitalisable dans la limite de validité du titre ; le titre complet est obtenu avec les 2 CCP
- Aménagements d'épreuve possibles pour les candidats en situation de handicap, sur demande à l'inscription

Condition d'accès à l'examen du CCP 1 : avoir effectué au moins 175 h de stage en entreprise.