Contribuer au déploiement de la stratégie commerciale de l'entreprise

1. Identification de l'action

Certification visée	**CCP 2 du titre professionnel Assistant commercial – RNCP41254BC02 – Niveau 5 (Bac+2)**
Certificateur	**Ministère du Travail**
Modalité	**Présentiel**
Durée	**260 h sur 13 semaines (3 mois)**
Prix	**3 700 € TTC, dont 350 € TTC de frais d'examen**
Lieu	**45 rue de Jouy, 92370 Chaville (examen 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.** **Laura MARCHAND : formatrice référente du CCP 2 (formatrice de cette action) et référente FOAD, chargée de l'animation, du tutorat et de l'évaluation des stagiaires.**

2. Objectifs

Objectif général : Préparer, chiffrer et animer des actions commerciales et de fidélisation.

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

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

3. Public, prérequis et positionnement

Public visé

- Salariés, demandeurs d'emploi, personnes en reconversion
- 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	S1	2 h
01	Socle professionnel et posture commerciale	Apports, ateliers pratiques, études de cas et mises en situation en salle	S1	12 h
02	Compétence 1 – Réaliser des actions de fidélisation de la clientèle	Apports, ateliers pratiques, études de cas et mises en situation en salle	S1 à S4	52 h
03	Compétence 2 – Traiter les données chiffrées de l'activité commerciale	Apports, ateliers pratiques, études de cas et mises en situation en salle	S4 à S6	52 h
04	Compétence 3 – Organiser une action commerciale	Apports, ateliers pratiques, études de cas et mises en situation en salle	S6 à S9	52 h
05	Compétence 4 – Assurer l'accueil d'une manifestation commerciale en français et en anglais	Apports, ateliers pratiques, études de cas et mises en situation en salle	S9 à S11	52 h
06	Dossier professionnel et préparation à l'épreuve	Apports, ateliers pratiques, études de cas et mises en situation en salle	S12 à S13	24 h
07	Examen blanc et remédiation	Apports, ateliers pratiques, études de cas et mises en situation en salle	S13	12 h
08	Bilan individuel de fin de formation	Entretien individuel	S13	2 h
	Total formation		**13 semaines**	**260 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

Modalités : Entretien individuel **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 : Apports, ateliers pratiques, études de cas et mises en situation en salle

Évaluation : Quiz de positionnement et autodiagnostic des outils

SÉQUENCE 02 · S1 À S4 — **52 h**

Compétence 1 – Réaliser des actions de fidélisation de la clientèle

- Segmentation de la clientèle et cycle de vie
- Programmes et outils de fidélisation
- Campagnes e-mailing et marketing direct
- Mesure de la satisfaction et du retour sur investissement

Modalités : Apports, ateliers pratiques, études de cas et mises en situation en salle

Évaluation : Plan d'actions de fidélisation

SÉQUENCE 03 · S4 À S6 — **52 h**

Compétence 2 – Traiter les données chiffrées de l'activité commerciale

- Extraction et nettoyage des données
- Tableur avancé : formules, tableaux croisés dynamiques, graphiques
- Indicateurs commerciaux : CA, marge, panier moyen, taux de transformation
- Présentation et commentaire des résultats

Modalités : Apports, ateliers pratiques, études de cas et mises en situation en salle

Évaluation : Tableau de bord commercial commenté

SÉQUENCE 04 · S6 À S9 — **52 h**

Compétence 3 – Organiser une action commerciale

- Cahier des charges et objectifs de l'action
- Budget, prestataires et rétroplanning
- Communication et supports
- Bilan quantitatif et qualitatif

Modalités : Apports, ateliers pratiques, études de cas et mises en situation en salle

Évaluation : Rétroplanning et budget d'une action commerciale

SÉQUENCE 05 · S9 À S11 — **52 h**

Compétence 4 – Assurer l'accueil d'une manifestation commerciale en français et en anglais

- Préparation de l'accueil et des supports
- Accueil physique et orientation des visiteurs
- Présentation de l'offre en anglais
- Recueil des contacts et suivi post-événement

Modalités : Apports, ateliers pratiques, études de cas et mises en situation en salle

Évaluation : Mise en situation : accueil d'un visiteur étranger

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 : Apports, ateliers pratiques, études de cas et mises en situation en salle

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 : Apports, ateliers pratiques, études de cas et mises en situation en salle

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

Évaluation : Bilan des acquis

6. Modalités pédagogiques et moyens

- Rythme : 20 h par semaine en salle, groupe de 12 stagiaires maximum
- Pédagogie active : apports courts, ateliers pratiques, études de cas, jeux de rôle filmés
- Salle équipée : postes informatiques, vidéoprojecteur, logiciels métier, espace de mise en situation
- Ressources complémentaires, dépôt des travaux et quiz sur la plateforme Digiforma utilisée par FORMACOOL
- Suivi individuel : point avec le formateur toutes les 2 semaines

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 par demi-journée**

8. Examen et certification

Épreuve du CCP 2 : Mise en situation professionnelle et entretien technique devant un jury de professionnels ; entretien final sur le dossier professionnel. Les 2 CCP validés donnent le titre complet.

- 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) – en présentiel
- Frais d'examen : 350 € TTC, inclus dans le prix ; transport, hébergement et repas à la charge du stagiaire
- Résultat : CCP 2 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

Sarah DELACROIX
Responsable pédagogique

Programme validé le 09/11/2026