



Vous maîtrisez des compétences du métier d'

EMPLOYE ADMINISTRATIF/EMPLOYEE ADMINISTRATIVE DES SERVICES COMMERCIAUX

Faites-les reconnaître dans un Centre de validation !

Après la réussite d'une épreuve de validation (mise en situation professionnelle), vos compétences seront reconnues officiellement par la Région wallonne, la Communauté française et la Commission communautaire française de la Région de Bruxelles-Capitale.

Obtenez alors un ou plusieurs Titre(s) de compétence associé(s) au métier de employé(e) administratif(ive) des services commerciaux.

Le Titre de compétence est un document officiel qui atteste de votre maîtrise d'une partie de métier.

Vous pouvez l'utiliser pour augmenter vos chances de décrocher un job et pour accéder plus facilement à des formations.

Qu'est-ce que le métier "Employé(e) administratif(ive) des services commerciaux" ?

Appellations associées :

- Technicien administratif des services commerciaux
- Employé administratif et commercial
- Agent d'administration des ventes
- Employé des services commerciaux
- Collaborateur administratif et commercial
- Employé commercial interne

Définition du métier : L'employé administratif des services commerciaux exécute un travail administratif dans un service commercial. Celui-ci consiste à recueillir, vérifier, trier, saisir, traiter, transformer, transmettre et classer des informations écrites et/ou orales, de nature commerciale. Il assure le suivi administratif des relations commerciales au quotidien, avec les clients et/ou les prospects. Pour ce faire, il exécute ses tâches de manière manuelle et/ou avec la technologie appropriée. Il les réalise dans le respect des procédures en vigueur et des consignes reçues, tout en suivant les règles de déontologie professionnelle.

Comment obtenir un Titre de compétence ?

Pour faire valider vos compétences et obtenir un Titre de compétence, il vous faut réussir une épreuve de validation (mise en situation professionnelle).

Celle-ci est gratuite moyennant la demande et l'inscription préalable auprès du Centre de validation.



Qui peut se présenter à ces épreuves de validation ?

Toute personne (H/F) à partir de 18 ans, quelle que soit la manière dont elle a acquis ses compétences.

Titres disponibles

Assurer l'administration des ventes, de l'offre à la livraison

Quelles compétences seront vérifiées lors de l'épreuve ?

Transmettre des informations commerciales, oralement ou par écrit

- Informer les clients sur les produits et les services de l'entreprise
- Envoyer de la documentation commerciale
- Informer les clients sur les conditions générales de vente (prix, garantie, T.V.A, délais de livraison, conditions de paiement, etc.)
- Rechercher des informations demandées par le client ou par le client potentiel

Etablir des offres et/ou des devis standard

- Rassembler les informations nécessaires à la rédaction de l'offre (état des stocks, données client, planning livraison, etc)
- Insérer les données dans un modèle d'offre ou de devis
- Calculer le prix final en fonction des informations reçues ou rassemblées
- Vérifier l'exactitude de l'offre
- Modifier une offre
- Envoyer l'offre et/ou le devis
- Renseigner les clients sur l'offre et/ou le devis

Assurer le support à la vente

- Mettre à jour les fichiers (clients, produits, prix, plaintes, etc.)
- Rechercher des informations sur les clients
- Constituer et/ou actualiser des dossiers clients
- Prendre ou modifier des rendez-vous pour les commerciaux
- Etablir et tenir à jour des systèmes de classement ou d'archivage.

Sur base de quels critères le jury jugera-t-il votre travail ?



- La transmission des informations est professionnelle
- Les offres sont correctes
- Le support à la vente est efficace
- Le classement est fiable

Durée de l'épreuve

La durée de l'épreuve de validation est fixée à 3H45.

Assurer l'administration des ventes, de la note d'envoi à la facturation

Quelles compétences seront vérifiées lors de l'épreuve ?

Traiter les commandes

- Suivre les commandes (enregistrer, annuler)
- Confirmer les commandes auprès des clients
- Renseigner les clients sur l'état de la commande et de la facture
- Vérifier la conformité de la note d'envoi par rapport au bon de commande
- Rassembler les informations nécessaires à l'établissement d'une facture
- Etablir la facture sur la base d'un modèle
- Traiter et/ou transférer les plaintes

Assurer le support à la vente

- Mettre à jour les fichiers (clients, produits, prix, plaintes, etc)
- Etablir un document de synthèse simple (texte simple, tableaux statistiques, graphiques, tableaux de bord, etc) à partir de consignes orales ou écrites
- Constituer et/ou actualiser des dossiers clients
- Etablir et tenir à jour des systèmes de classement ou d'archivage

Sur base de quels critères le jury jugera-t-il votre travail ?



- Le traitement des factures est pertinent
- La procédure de réception des plaintes est complète
- La synthèse est exploitable
- Le classement est fiable

Durée de l'épreuve

La durée de l'épreuve de validation est fixée à trois heures et demie.

Plus d'informations ?

Renseignez-vous !

En Région wallonne auprès d'un Carrefour Emploi Formation

- Carrefour Emploi Formation d'Arlon T. 063 67 03 32
- Carrefour Emploi Formation de Charleroi T. 071 23 05 03
- Carrefour Emploi Formation de Huy T. 085 27 41 31
- Carrefour Emploi Formation de La Louvière T. 064 23 90 50
- Carrefour Emploi Formation de Marche-en-Famenne Tél 084 24 58 61
- Carrefour Emploi Formation de Liège T. 04 254 57 42
- Carrefour Emploi Formation de Mons T. 065 38 21 00
- Carrefour Emploi Formation de Mouscron T. 056 85 51 50
- Carrefour Emploi Formation de Namur T. 081 48 67 07
- Carrefour Emploi Formation de Brabant Wallon T. 067/ 88 42 40
- Carrefour Emploi Formation de Tournai T. 069 88 11 00
- Carrefour Emploi Formation de Verviers T. 087 59 03 00

N° vert du Forem : 0800/93 947

www.leforem.be

En Région bruxelloise auprès de Bruxelles Formation Carrefour

T. 0800 555 66

Vous souhaitez vous inscrire en tant que candidat ?

Vous connaissez suffisamment le métier de Employe(e) administratif(ive) des services commerciaux ainsi que ses exigences.

Vous disposez d'assez d'informations sur la manière dont vos compétences vont être



évaluées.

Prenez rendez-vous !

Aux Centres de validation de :

- Centre de validation bruxellois des métiers du tertiaire - Site : Max - 02/508.12.69
- Centre de validation des compétences de l'EPS Huy-Waremme - 04/279.37.37
- Centre IFAPME de Charleroi - 071/ 28 10 36



LE FONDS SOCIAL EUROPÉEN ET LES AUTORITÉS PUBLIQUES INVESTISSENT DANS VOTRE AVENIR