



**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

### **Établir 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](http://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 - 02 563 69 48
- Centre de validation des compétences de l'EPS de Liège - 0472/63.06.24

