

ÊTES-VOUS PRÊT À PASSER LA VALIDATION D' EMPLOYÉ ADMINISTRATIF DES SERVICES COMMERCIAUX ?

**Actuellement, 7 personnes sur 10 obtiennent leur Titre de compétence.
Plus vous êtes informé, plus vous augmentez vos chances d'obtenir le Titre de compétence.**

Selon votre expérience, votre histoire, une première orientation est nécessaire afin d'augmenter vos chances de réussite à une épreuve de validation des compétences.

C'est pourquoi nous vous proposons, à travers ce questionnaire, de faire le point sur votre parcours. Si la validation des compétences est adaptée à votre situation, ce questionnaire vous permettra également de choisir les unités de compétence pour lesquelles vous avez le plus de chances de réussir.

Le métier d'employé administratif des services commerciaux est divisé en 2 unités de compétence

QUESTIONS GÉNÉRALES

1. Avez-vous une expérience et/ou une formation dans le métier visé ?

- oui : *La validation est possible.*
 non : *La validation n'est pas une démarche envisageable pour le moment. Renseignez-vous plutôt sur les possibilités de formation.*

Si oui :

a) De quand date-t-elle ?

- d'1 an : *La validation est envisageable.*
 + d'1 an : *Vérifiez que vos acquis sont toujours d'actualité.*

b) Cette expérience ou formation a-t-elle eu lieu en Belgique ?

- oui : *La validation est possible.*
 non : *La validation est envisageable mais vérifiez si votre façon de faire est semblable à celle utilisée en Belgique.*

2. Avez-vous une bonne maîtrise du français parlé et écrit ?

- oui : *La validation est possible.*
 non : *La maîtrise du français parlé et écrit est indispensable pour réussir l'épreuve.*

3. Avez-vous l'habitude de travailler selon des consignes et des procédures précises dans le domaine commercial ?

- oui : *La validation est possible.*
 non : *Cette compétence est évaluée dans l'épreuve de validation.*

4. Avez-vous l'habitude de travailler avec les logiciels WORD et EXCEL ?

- oui : *La validation est possible.*
 non : *La validation n'est pas une démarche envisageable pour le moment. Renseignez-vous plutôt sur les possibilités de formation.*

5. Avez-vous l'habitude de modifier des documents commerciaux à partir de modèles (Word, Excel) ?

- oui : *La validation est possible.*
- non : *Cette compétence est évaluée lors de l'épreuve de validation.*

6. Avez-vous une connaissance de l'administration des ventes et de la gestion commerciale, comptable et fiscale qu'elle implique ? (TVA, remise, insolvabilité, gestion des stocks ?)

- oui : *La validation est possible.*
- non : *La validation n'est pas une démarche envisageable pour le moment. Renseignez-vous plutôt sur les possibilités de formation.*

7. Avez-vous l'habitude de classer, dans un environnement commercial, des documents en format électronique et papier en respectant une norme qui vous est donnée ?

- oui : *La validation est possible.*
- non : *Cette compétence sera évaluée lors de l'épreuve de validation.*

UNITÉ 1 : ASSURER L'ADMINISTRATION DES VENTES, DE L'OFFRE A LA LIVRAISON

Rappel de la tâche demandée lors de l'épreuve :

Sur la base d'appels téléphoniques et de courrier entrant et sortant (e-mails, notes internes) et de consignes écrites, expliquées oralement, le candidat transmet au client des informations commerciales et traite 3 offres et 2 bons de commande.

Il recherche des informations nécessaires à la rédaction des offres dans les bases de données prévues à cet effet.

Assurant le support à la vente, il met à jour les fichiers et prend un rendez-vous dans un agenda électronique et finalise sa tâche en classant les documents clients.

1. Avez-vous l'habitude de traiter du courrier entrant et sortant (mail, notes internes,)

- oui : *La validation est possible.*
- non : *Cette compétence est évaluée dans l'épreuve.*

2. Avez-vous une pratique des appels entrants et sortants dans un contexte commercial ?

- oui : *La validation est possible.*
- non : *Cette compétence est évaluée dans l'épreuve.*

3. Avez-vous déjà rédigé des offres de prix/devis ?

- oui : *La validation est possible.*
- non : *La validation n'est pas une démarche envisageable pour le moment. Renseignez-vous plutôt sur les possibilités de formation.*

4. Avez-vous l'habitude de mettre à jour des bases de données et/ou des fichiers?

- oui : *La validation est possible.*
- non : *Cette compétence est évaluée lors de l'épreuve de validation.*

5. Avez-vous l'habitude d'utiliser un logiciel de messagerie dans un contexte professionnel ? (Outlook, Thunderbird...)

- oui : *La validation est possible.*
 non : *Cette compétence est évaluée lors de l'épreuve de validation.*

6. Avez-vous l'habitude d'utiliser un agenda électronique ?

- oui : *La validation est possible.*
 non : *Cette compétence est évaluée lors de l'épreuve de validation.*

UNITÉ 2 : ASSURER L'ADMINISTRATION DES VENTES, DE LA NOTE D'ENVOI A LA FACTURATION

Rappel de la tâche demandée lors de l'épreuve :

Sur la base de notes d'envoi, d'offres et de bons de commande, le candidat établira 2 factures.

Le candidat traitera 2 plaintes (l'une par téléphone, l'autre par e-mail)

Ensuite, sur la base d'un fichier Excel existant et en appliquant des consignes, le candidat traitera des données en vue d'établir un document de synthèse simple qui comprendra 2 tableaux (un tableau avec les données brutes, un tableau avec les données traitées) et un graphique.

Le candidat finalisera sa tâche en classant les documents de manière informatique et manuelle.

1. Avez-vous l'habitude de traiter du courrier entrant et sortant (mail, notes internes) ?

- oui : *La validation est possible.*
 non : *Cette compétence est évaluée dans l'épreuve.*

2. Avez-vous une pratique de l'accueil téléphonique et du traitement des plaintes ?

- oui : *La validation est possible.*
 non : *Cette compétence est évaluée dans l'épreuve.*

3. Savez-vous établir des factures ?

- oui : *La validation est possible.*
 non : *La validation n'est pas une démarche envisageable pour le moment. Renseignez-vous plutôt sur les possibilités de formation.*

4. Savez-vous établir des notes de débit et des notes de crédit ?

- oui : *La validation est possible.*
 non : *La validation n'est pas une démarche envisageable pour le moment. Renseignez-vous plutôt sur les possibilités de formation.*

5. Savez-vous utiliser les fonctionnalités d'analyse de données (tri, filtre), et les fonctionnalités arithmétiques (somme, moyenne, nombre) du logiciel EXCEL ?

- oui : *La validation est possible.*
 non : *Cette compétence est évaluée lors de l'épreuve de validation.*

6. Avez-vous l'habitude de réaliser des graphiques avec le logiciel EXCEL ?

- oui : *La validation est possible.*
 non : *Cette compétence est évaluée lors de l'épreuve de validation.*

De manière générale, pour réussir les épreuves liées au métier d'employé administratif des services commerciaux, il vous faut posséder une expérience liée au travail administratif commercial, une maîtrise du français oral et écrit, une capacité à travailler selon des consignes précises et une connaissance suffisante des logiciels informatiques de base (Windows, Word et Excel)

Le candidat doit connaître les étapes du flux de vente et savoir établir les documents commerciaux requis à chaque étape. Pour que ces documents soient justes, il doit savoir mettre à jour et traiter des informations dans des bases de données Excel. Il doit enfin savoir traiter par mail et téléphone les situations commerciales qui se présentent à lui.
