

1. Intitulé du certificat

Assurer l'administration des ventes, de l'offre à la livraison
faisant partie de **l'employé administratif des services commerciaux m/f**

⁽¹⁾ dans la langue d'origine

2. Traduction de l'intitulé du certificat

Administratief medewerker voor de commerciële dienst (NL) (arial 10 gras)
Innendienstmitarbeiter (DE) (arial 10 gras)
Administrative employee for the commercial department (EN) (arial 10 gras)

⁽¹⁾ Le cas échéant. Cette traduction est dépourvue de toute valeur légale.

3. Éléments de compétences acquis

Le détenteur du présent certificat est capable de

Transmettre des informations commerciales, oralement ou par écrit

Informers les clients sur les produits et les services de l'entreprise.

Envoyer de la documentation commerciale.

Informers les clients sur les conditions générales de vente (prix, garantie, T.V.A, délais de livraison, conditions de paiement...)

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.

4. Secteurs d'activité et/ou types d'emplois accessibles par le détenteur du certificat

La nomenclature et la codification du ROME sont utilisées par les différents services publics de l'emploi en Belgique.

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.

(¹) Rubrique facultative

(¹) **Note explicative**

Le Supplément au certificat complète l'information figurant sur le certificat. Ce document n'a aucune valeur légale. Son format est basé sur la Décision (UE) 2018/646 du Parlement européen et du Conseil du 18 avril 2018 concernant un cadre commun pour l'offre de meilleurs services dans le domaine des aptitudes et des certifications (Europass) et abrogeant la décision n° 2241/2004/CE.

© Union européenne, 2002-2020

5. Base officielle du certificat	
<p>Nom et statut de l'organisme certificateur Consortium de validation des compétences, service public Rue de Stalle 67 1180 Bruxelles Belgique Tel : 00.32.2.371.74.40 www.validationdescompetences.be</p>	<p>Nom et statut de l'autorité de tutelle responsable de l'organisme certificateur Les gouvernements de la Région wallonne, de la communauté française et de la Commission communautaire française de la Région Bruxelles-Capitale</p>
<p>Niveau du certificat Niveau 3 du CFC et du CEC(EQF)</p>	<p>Système de notation / conditions d'octroi Évaluation binaire « réussi / non réussi » établie en référence à des critères d'évaluation (norme) dont tous doivent être rencontrés pour satisfaire à l'épreuve.</p>
<p>Accès au niveau suivant d'éducation/de formation §4 Le Titre de compétence donne droit à l'accès aux formations organisées au sein des établissements de l'Enseignement de Promotion Sociale ainsi que des centres de formation des Entités, du Forem et de « Bruxelles Formation », lorsque les compétences visées par le Titre constituent une condition d'accès à ces formations, conformément aux règles en vigueur au sein de ces institutions. Le Titre de compétence donne lieu à la prise en compte automatique des compétences validées pour l'accès aux épreuves sanctionnées par les certificats scolaires délivrés par les Communauté française conformément aux dispositions du décret du Conseil de la Communauté française du 16 avril 1991 organisant l'Enseignement de Promotion Sociale, et sous réserve des conditions de durée de validité prévues, dans le cadre du cursus scolaire, pour certaines compétences.</p>	<p>Accords internationaux</p>
<p>Base légale Accord de coopération relatif à la validation des compétences dans le champ de la formation professionnelle continue (21 mars 2019)</p>	

6. Modes d'accès à la certification officiellement reconnus		
Description de l'enseignement / formation professionnel(le) suivi(e)	Part du volume total de l'enseignement / formation (%)	Durée (heures/semaines/mois/années)
École/centre de formation		h/sem
Apprentissage en contexte professionnel	100%	La durée de l'épreuve de validation est de 3 h 45
Apprentissage non formel validé		
Durée totale de l'enseignement / de la formation conduisant au certificat/titre/diplôme		h/sem

Niveau d'entrée requis

Information complémentaire

www.europass.eu

www.validationdescompetences.be