

AvenirFormation

Haute école de gestion Arc

Centre de formation professionnelle Berne francophone

CERTIFICAT D'ASSISTANT-E EN ADMINISTRATION DES VENTES

PLAN DE COURS

Entrée en vigueur le 4 mars 2021

Objectifs et public visé

Le certificat de formation « Assistant(e) en administration des Ventes » est destiné aux personnes positionnées dans l'entreprise (Back-Office). L'« Assistant(e) en administration des Ventes » est en charge des processus internes de vente qui font les liens entre le service commercial externe et la logistique interne.

L'« Assistant(e) en administration des Ventes » est le garant que les engagements de l'entreprise exprimés par le service commercial externe envers les clients sont correctement formulés et transmis aux différentes fonctions (logistique, production, distribution, etc.) de l'entreprise.

Il(elle) s'assure que toutes les formalités du processus de vente sont réalisées conformément aux engagements attendus et aux règles de l'art. L'« Assistant(e) en administration des Ventes » doit maîtriser les outils nécessaires à l'exécution de ses tâches.

Plan de cours du certificat « Assistant-e en administration des Ventes »

Partie 1 Généralités

	<u>Périodes</u>
1.1 Economie politique	08
1.2 Droit des contrats	12
1.3 Calcul des coûts et fixation des prix	12
1.4 Conditions de vente	08
1.5 Paiement internationaux/Import/Export	12
1.6 Transport et Incoterms 2020	08
1.7 Origine produits et Swiss made	12
1.8 Vocabulaire vente F, D, E, I	00
Total	72 périodes

Partie 2 Vente

	<u>Périodes</u>
2.1 Bases du Marketing, EMA, etc	12
2.2 Politique produits	08
2.3 Processus vente (Offre => facturation)	16
2.4 Relation client/Communication externe	04
2.5 Durabilité	08
2.6 Service après-vente	08
Total	56 périodes

Partie 3 Outils

	<u>Périodes</u>
3.1 Animation et maintien réseaux sociaux.	08
3.2 Identification produits, traçabilité, Distribution	08
3.3 Gestion des stocks	08
3.4 Outils (ERP, CRM, etc)	12
Total	36 périodes

Soit pour les trois parties un total de 164 périodes

Partie 1 Généralités

1.1 Economie politique

Les candidats comprennent les bases de l'économie politique et les principes de formation des prix.

- Bases de l'économie politique
- Phénomènes, politiques conjoncturels et PIB
- Formation des prix
- Taux de change

1.2 Droit des contrats

Les participants connaissent les bases du droit des contrats de vente.

- Principes généraux du droit des contrats et bases légales, types de contrats
- Le contrat de vente, droits et devoirs de l'acheteur et du vendeur, retards de livraison et pénalités, garanties et pénalités, résolution des litiges
- Exemples et cas pratiques

1.3 Calcul des coûts et fixation des prix

Les candidats sont capables de décomposer la structure des coûts d'un produit, ils comprennent et peuvent établir un prix de revient (TCO). Ils sont capables de calculer un point mort pour deux méthodes de production.

- Calcul du prix de revient
- Calcul par division, calcul par majoration
- Frais dépendant du temps (FFixes) et de la quantité (FVariables)
- Marge de recouvrement des frais fixes
- Calcul du point mort

1.4 Conditions de vente

Les candidats sont en mesure de comprendre et d'expliquer les conditions annexes de vente. Ils peuvent calculer le coût financier d'un escompte.

- Condition de paiement, calcul des escomptes,
- Conditions de livraison
- Garanties et étendue de la garantie
- Emballages
- Transfert de propriété
- CGV

1.5 Paiement internationaux/Import/Export

Les candidats connaissent les différents moyens de paiements internationaux. Ils connaissent les processus de mise en œuvre de ces derniers.

- Crédit documentaire
- Encaissement documentaire
- Garantie bancaire

1.6 Transport et Incoterms 2020

Les candidats connaissent et sont capable de sélectionner l'Incoterm adéquat. Ils maîtrisent les impacts du choix de l'Incoterm pour une transaction.

- Déterminer les obligations réciproques du vendeur et de l'acheteur selon l'Incoterm
- Déterminer la répartition des coûts de transport entre le vendeur et de l'acheteur selon l'Incoterm
- Déterminer le point de transfert des risques du vendeur à l'acheteur
- Incoterms pour les transports maritimes et par voies fluviales
- Incoterms pour les transports multimodaux

1.7 Origine produits et Swiss made

Les candidats connaissent les critères qui régissent les conditions relatives aux origines préférentielles. Ils sont capables de suivre une procédure de contrôle d'origine dans l'entreprise. Ils connaissent les documents et formulations en liens avec les exigences légales.

- Origine préférentielle
- Détermination d'origine
- Procédures de contrôle de l'origine
- Documents et formalités douanières

1.8 Vocabulaire vente F, D, E, I

Les candidats maîtrisent le vocabulaire en lien avec la vente et le marketing dans une deuxième langue nationale ou l'anglais.

- Vocabulaire vente et marketing selon support de cours
 - Allemand
 - Italien
 - Anglais

Partie 2 Vente

2.1 Bases du Marketing, EMA, etc

Les candidats comprennent les bases du marketing ainsi que des études de marchés.

- Base de marketing
- Mix marketing
- Politique de prix
- Etudes de marchés
- E-Commerce

2.2 Politique produits

Les candidats comprennent les différentes stratégie et terme de positionnement produit. Ils mesurent l'impact des cycles de vie des produits sur l'entreprise et ses clients

- Politiques produit
- Positionnement produit (entrée/milieu/haut de gamme)
- Cycle de vie des produits
- Obsolescence programmée

2.3 Processus vente (Offre => facturation)

Les candidats peuvent expliquer un processus administratif de vente complet depuis l'acquisition client jusqu'à la facturation et le suivi poste-vente.

- Prospection client
- Entretien de vente
- Etablissement des offres
- Commandes clients
- Etablissement des confirmations des commande
- Bulletins de livraisons
- Factures

2.4 Relation client /Communication externe

Les candidats savent gérer efficacement la communication avec les clients et les intervenants externes à l'entreprise. Ils gèrent les aspects émotionnels d'un entretien en situation délicate.

- Communication et publicité
- Communication événementielle
- Prise de coordonnées du partenaire commercial
- Traitement des réclamations clients, gestion des émotions et des conflits
- Traitement des aspects de confidentialité dans la relation commerciale

2.5 Durabilité

Les candidats connaissent l'importance des aspects relatifs à la durabilité en tant que concept pour l'entreprise. Ils en connaissent les différentes composantes et peuvent les valoriser auprès des clients internes et externes.

- Labels
- Codes éthiques
- Prise en charge des produits en fin de vie
- Réglementation

2.6 Service après-vente

Les candidats connaissent les impératifs liés au service après-vente (rapidité, disponibilité) et les conséquences correspondantes sur la gestion des stocks de pièces de rechange.

- Maintenance préventive, curative et prédictive
- Politiques de stockage et de prix des pièces de rechange

Partie 3 outils

3.1 Animation et maintien réseaux sociaux

Les candidats savent utiliser les outils de communication en lien avec les réseaux sociaux. Ils peuvent assurer et faire vivre la présence de l'entreprise sur ces médias.

- Création d'activités sur les réseaux sociaux
- Mise ligne d'évènement
- Communication avec les utilisateurs des réseaux sociaux

3.2 Identification produits, traçabilité, Distribution

Les candidats comprennent les enjeux particuliers de la traçabilité dans le domaine de la distribution. Ils en connaissent l'importance.

- Les enjeux de la traçabilité en distribution
- Traçabilité amont/aval
- Les outils de la traçabilité (traçabilité électronique/papier)

3.3 Gestion des stocks

Les candidats sont capables d'identifier les différents types de stocks et de comprendre les méthodes de gestion correspondantes.

- Analyse ABC/XYZ
- Taille de lot optimale (Wilson), calcul de stock de sécurité
- PUMP, FIFO, LIFO

3.4 Outils (ERP, CRM, GED, etc.)

Les candidats connaissent les principaux logiciels de gestion intégrés (ERP) et les fonctionnalités d'un CRM.

- ERP
- CRM
- Dématérialisation des documents, gestion électronique des données (GED)
- BIG Data