

# Assister les services périphériques à la fonction commerciale de la TPE/PME dans leur quotidien



Fiche France  
Compétences

Bloc 2 du Titre Assistant d'administration commerciale (TPE/PME) (H/F)

## SENS

### Public(s) (H/F)

Tout public

### Dates

Entrées et sorties permanentes  
délai moyen d'entrée en formation: 15 jours  
Du 17/09/2025 au 29/01/2026  
Inscriptions fermées, contacter le centre

### Durées

- Durée indicative : 140 Heures(s)  
- Durée totale : 140 h (dont 140 h en centre)

### Effectif

De 1 à 10

### Coût de la prestation

Prise en charge possible en fonction de votre statut.  
Coût total max. : 2100.00 € TTC



### Vos interlocuteurs

Delphine CHARPENTIER  
Coordnatrice  
Tél. : 03 86 65 87 30  
delphine.charpentier@ac-dijon.fr

Nathalie KOVACIC  
Conseillère en formation professionnelle  
Tél. : 03 86 65 87 33  
nathalie.kovacic@ac-dijon.fr

### Référent handicap

Caroline THIERRY  
Tél. : 03 86 65 87 30  
caroline.thierry@ac-dijon.fr

### Lieu de la formation

GRETA 89  
Antenne de Sens  
GRETA 89  
13 rue Raymond Poincaré  
BP 803  
89100 SENS

### Organisme formateur

GRETA 89  
Lycée Joseph Fourier, 44 Boulevard  
Lyautey, BP 80053  
89010 AUXERRE  
Siret : 19890005200020

### Organisme responsable

GRETA 89  
Lycée Joseph Fourier, 44 Boulevard  
Lyautey, BP 80053

## - OBJECTIF(S)

- Accueillir les contacts entrants (physique, téléphone, mail, etc.) en adaptant la réponse à l'interlocuteur et au contexte pour filtrer et orienter les demandes auprès des personnes ou services compétents.
- Élaborer des documents de communication destinés aux interlocuteurs internes et externes en choisissant le mode de communication et le support informatique adaptés (courrier, note de service, formulaire, etc.), avec l'assistance de l'intelligence artificielle (IA), pour les transmettre au(x) destinataire(s) afin de communiquer avec efficacité.
- Procéder à des relances (client, prospect, etc.) en préparant les messages et supports types adaptés aux différentes situations pour traiter notamment les cas d'absence de réponse, d'impayés ou de pièces manquantes.
- Organiser des réunions, rendez-vous et événements en tenant compte des opportunités liées aux nouvelles formes d'organisation du travail et aux disponibilités des participants et partenaires à l'aide des outils de communication collaboratifs pour optimiser l'efficacité opérationnelle.
- Classer, en triant, rangeant et supprimant les documents administratifs dans le respect des règles d'archivages et du RGPD pour permettre un accès rapide et aisé aux données afin de sécuriser l'information dans une démarche RSE.
- Produire des synthèses chiffrées et graphiques sur l'activité de l'entreprise à partir de la collecte de données dans le SI interne et à l'aide d'un outil numérique de type tableur ou grapheur pour alimenter les tableaux de bord de pilotage de la TPE/PME.
- Sélectionner les fournisseurs d'un produit ou d'un service en construisant un tableau d'aide à la décision à partir des critères économiques, sociaux-environnementaux et de qualité de la TPE/PME pour réaliser les achats dont il a la charge.

## - PRÉREQUIS

Niveau d'entrée souhaité : Niv. 3

Connaissance de l'environnement informatique Windows  
Niveau correct d'orthographe  
Raisonnement logique  
Posture professionnelle adaptée  
Projet défini

## - CONTENU

BC02 - Assister les services périphériques à la fonction commerciale de la TPE/PME dans leur quotidien  
- Communication interne et externe avec les collaborateurs, les clients et les fournisseurs, les banques et les administrations de la TPE / PME  
- Soutien administratif à l'activité managériale de la TPE / PME

## - MODALITÉ(S) DE FORMATION

Personnalisation de parcours possible

- Formation en présentiel
- En centre
- Pédagogie adaptée aux personnes en situation de handicap  
*Personnes en situation de handicap, prenez contact avec le référent handicap de la structure en amont pour une étude préalable des possibilités d'adaptation des modalités en fonction de vos besoins spécifiques et particuliers.*

## - MOYEN(S) ET MODALITÉ(S) PÉDAGOGIQUE(S)

Document pédagogique, Etude de cas, Travaux pratiques, Plate-forme de formation à distance

## - MODALITÉ(S) D'ACCÈS

Admission après entretien, Admission après test

## - ÉVALUATION ET RECONNAISSANCE(S) DES ACQUIS

Validation du bloc Â« Assister les services pÃ©riphÃ©riques Ã la fonction commerciale de la TPE/PME dans leur quotidien (RNCP38625BC02) Â» du Titre Assistant d'administration commerciale (TPE/PME) (H/F) (Niveau 4)  
Epreuves ponctuelles : 3 sessions d'examen par an  
La validation du bloc de compétences certifie la capacité d'exercice autonome d'une activité professionnelle. Le parcours de formation peut être complété afin d'obtenir la certification dans sa

globalité.

# Assister les services périphériques à la fonction commerciale de la TPE/PME dans leur quotidien



Fiche France  
Compétences

Bloc 2 du Titre Assistant d'administration commerciale (TPE/PME) (H/F)

## AVALLON

### Public(s) (H/F)

Tout public

### Dates

Entrées et sorties permanentes  
délai moyen d'entrée en formation: 15 jours  
Du 16/09/2025 au 30/01/2026  
Inscriptions fermées, contacter le centre

### Durées

- Durée indicative : 140 Heures(s)  
- Durée totale : 140 h (dont 140 h en centre)

### Effectif

De 1 à 10

### Coût de la prestation

Prise en charge possible en fonction de votre statut.  
Coût total max. : 2100.00 € TTC



### Vos interlocuteurs

Julie VEYRAT - DAL DEGAN  
Conseiller(-ère) en Formation  
Professionnelle  
Tél. : 03 86 34 18 66  
Julie-Mariane.Veyrat-Dal-Degan@ac-dijon.n.fr

### Référent handicap

Agnes VERNANT  
Tél. : 03 86 34 18 66  
agnes.vernant@ac-dijon.fr

### Lieu de la formation

GRETA 89  
Antenne d'Avallon  
GRETA 89  
27 avenue du Parc des Chaumes  
89200 AVALLON

### Organisme formateur

GRETA 89  
Lycée Joseph Fourier, 44 Boulevard  
Lyautey, BP 80053  
89010 AUXERRE  
Siret : 19890005200020

### Organisme responsable

GRETA 89  
Lycée Joseph Fourier, 44 Boulevard  
Lyautey, BP 80053  
89010 AUXERRE  
Siret : 19890005200020  
N° d'activité : 2689P000389  
www.bourgogne-greta.fr

### - OBJECTIF(S)

- Accueillir les contacts entrants (physique, téléphone, mail, etc.) en adaptant la réponse à l'interlocuteur et au contexte pour filtrer et orienter les demandes auprès des personnes ou services compétents.
- Élaborer des documents de communication destinés aux interlocuteurs internes et externes en choisissant le mode de communication et le support informatique adaptés (courrier, note de service, formulaire, etc.), avec l'assistance de l'intelligence artificielle (IA), pour les transmettre au(x) destinataire(s) afin de communiquer avec efficacité.
- Procéder à des relances (client, prospect, etc.) en préparant les messages et supports types adaptés aux différentes situations pour traiter notamment les cas d'absence de réponse, d'impayés ou de pièces manquantes.
- Organiser des réunions, rendez-vous et événements en tenant compte des opportunités liées aux nouvelles formes d'organisation du travail et aux disponibilités des participants et partenaires à l'aide des outils de communication collaboratifs pour optimiser l'efficacité opérationnelle.
- Classer, en triant, rangeant et supprimant les documents administratifs dans le respect des règles d'archivages et du RGPD pour permettre un accès rapide et aisé aux données afin de sécuriser l'information dans une démarche RSE.
- Produire des synthèses chiffrées et graphiques sur l'activité de l'entreprise à partir de la collecte de données dans le SI interne et à l'aide d'un outil numérique de type tableur ou grapheur pour alimenter les tableaux de bord de pilotage de la TPE/PME.
- Sélectionner les fournisseurs d'un produit ou d'un service en construisant un tableau d'aide à la décision à partir des critères économiques, sociaux-environnementaux et de qualité de la TPE/PME pour réaliser les achats dont il a la charge.

### - PRÉREQUIS

Niveau d'entrée souhaité : Niv. 3

Connaissance de l'environnement informatique Windows  
Niveau correct d'orthographe  
Raisonnement logique  
Posture professionnelle adaptée  
Projet défini

### - CONTENU

BC02 - Assister les services périphériques à la fonction commerciale de la TPE/PME dans leur quotidien  
- Communication interne et externe avec les collaborateurs, les clients et les fournisseurs, les banques et les administrations de la TPE / PME  
- Soutien administratif à l'activité managériale de la TPE / PME

### - MODALITÉ(S) DE FORMATION

Personnalisation de parcours possible  
- Formation en présentiel  
- En centre  
- Pédagogie adaptée aux personnes en situation de handicap  
*Personnes en situation de handicap, prenez contact avec le référent handicap de la structure en amont pour une étude préalable des possibilités d'adaptation des modalités en fonction de vos besoins spécifiques et particuliers.*

### - MOYEN(S) ET MODALITÉ(S) PÉDAGOGIQUE(S)

Document pédagogique, Etude de cas, Travaux pratiques, Plate-forme de formation à distance

### - MODALITÉ(S) D'ACCÈS

Admission après entretien, Admission après test

### - ÉVALUATION ET RECONNAISSANCE(S) DES ACQUIS

Validation du bloc Â« Assister les services pÃ©riphÃ©riques Ã la fonction commerciale de la TPE/PME dans leur quotidien (RNCP38625BC02) Â» du Titre Assistant d'administration commerciale (TPE/PME) (H/F) (Niveau 4)  
Epreuves ponctuelles : 3 sessions d'examen par an  
La validation du bloc de compétences certifie la capacité d'exercice autonome d'une activité professionnelle. Le parcours de formation peut être complété afin d'obtenir la certification dans sa

globalité.