RÉPUBLIQUE FRANÇAISE
Liberté Égalité Fraternité

greta cfa HAUT-DOUBS FORMEZ-VOUS À DEMAIN

Contribuer à la fidélisation des clients et au développement du chiffre d'affaires des TPE/PME

Bloc 3 du Titre Assistant d'administration commerciale (TPE/PME) (H/F)

Durée adaptée en fonction des profils, des prérequis et des résultats aux tests

LA FORMATION

Objectif(s)

- Qualifier les fichiers clients et prospects au sein des logiciels de GRC ou de gestion commerciale en collectant les informations disponibles en interne et en externe, dans le respect de la législation, pour préparer la segmentation du public selon la demande du commercial afin d'optimiser le ciblage des actions de prospection.
- Recueillir les besoins des prospects dans une démarche de prospection active respectueuse du RGPD, en utilisant les techniques (questions ouvertes, reformulation…) de communication et les scripts de l'entreprise pour permettre au commercial d'élaborer une proposition adaptée.
- Effectuer une veille commerciale et concurrentielle répondant aux critères fixés par l'entreprise, en mettant en place des collectes d'informations, automatisées ou non, pour apporter une connaissance actualisée de l'écosystème de la TPE/PME au décideur et au commercial.
- Réaliser des campagnes d'e-mails personnalisés en utilisant les logiciels de GRC, d'e-mailing et/ou de traitement de texte pour promouvoir un événement, un produit ou un service auprès des prospects ciblés, dans le respect du RGPD et des recommandations de la CNIL.
- Animer le site internet de l'entreprise en publiant informations et conseils, événements, documents à télécharger, abonnement à une newsletter, etc. pour assurer une présence continue de l'entreprise sur le web.
- Interagir sur les contenus et avec les membres des réseaux sociaux sur lesquels l'entreprise est présente, en identifiant les conversations pertinentes dans lesquelles partager articles, commentaires, mentions, pour augmenter les opportunités de contact.

Contenu

BC03 - Contribuer à la fidélisation des clients et au développement du chiffre d'affaires des TPE/PME
- Participation aux actions de prospection : mise à jour des informations prospects; segmentation du public cible ; soutien à la force commerciale dans la transformation des prospects en clients ; veille commerciale et concurrentielle
- Contribution à la promotion et à l'engagement en ligne pour soutenir les activités commerciales de la TPE / PME : réalisation d'e-mailing ; publications régulières sur le site Web de la TPE / PME ; animation des réseaux sociaux.

Résultat(s) attendu(s) et modalité(s) d'évaluation

Validation du bloc « Contribuer à la fidélisation des clients et au développement du chiffre d'affaires des TPE/PME » (RNCP38625BC03) du Titre Assistant d'administration commerciale (TPE/PME) (H/F) (Niveau 4)
RNCP38625
Certificateur(s) : CNED - Site de Lyon, UPPCTSC
Pour en savoir plus sur les caractéristiques de la certification préparée, consulter la fiche France Compétences
https://www.francecompetences.fr/recherche/rncp/38625/

Modalités d'évaluation des acquis

- Mise en situation professionnelle reconstituée, écrite individuelle réalisée sur poste informatique
- Examen en fin de formation- Acquisition du bloc si et seulement si l'ensemble des compétences du bloc est validé.
- 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.

Intervenant(s)

Formateurs expérimentés issus du terrain et spécialistes dans leurs domaines de compétences.

Organisme responsable

GRETA du Haut-Doubs
48 Rue de Besançon, 25300 PONTARLIER
Siret : 19250043700046 - N° d'activité : 4325P004225
Cet enregistrement ne vaut pas agrément de l'État (Circ. n°2006-10 du 16.3.06 -BOT n°20016-4 du 30.4.06-)
greta-franche-comte.fr/greta/haut-doubs

INFO(S) +

Taux de réussite
100 % de réussite à l'examen pour l'année 2025 (sur 7 candidat(s) présenté(s))
Taux d'insertion
85 % d'insertion dans l'emploi pour l'année 2025
Taux d'insertion dans le(s) métier(s) visé(s)
85 % d'insertion dans le(s) métier(s) visé(s) pour l'année 2025
Suite(s) de parcours / Equivalence(s) / Passerelle(s)
D'autres blocs de compétences sont enregistrés auprès de France compétences.
Possibilité de validations complémentaires jusqu'à obtention de la certification totale.

Prochaine(s) session(s) de formation

PONTARLIER

Formation en présentiel

Calendrier sur-mesure

Lieu de la formation

GRETA Haut-Doubs
48 rue de Besançon
25300 PONTARLIER
Intégration possible sur le site de Morteau de janvier à début juin.

Durées

- Durée indicative : 175 Heure(s)
- Durée totale : 175 h (dont 175 h en centre)

105 heures d'immersion en entreprise obligatoire pour valider l'intégralité du titre.

Public(s) (H/F)

Tout public

Prérequis / Condition(s) spécifique(s)

Niveau d'entrée souhaité : Niveau 3
Connaissance de l'environnement informatique Windows
Niveau correct d'orthographe
Raisonnement logique
Posture professionnelle adaptée
Projet défini

Effectif

De 6 à 14

Modalité(s) de formation

Personnalisation de parcours possible
- Formation en situation de travail
- 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
- *Pédagogie active et participative*

Modalités d'accès

- Admission après entretien
- Admission après test

Coût de la prestation

Prise en charge possible en fonction de votre statut.
Pour information, cette formation est éligible au CPF, retrouvez-la sur :
https://www.moncompteformation.gouv.fr
Coût total max. : 3 590.00 EUR TTC
Organisme non assujetti à la TVA
De nombreuses modalités de financement sont possibles, n'hésitez pas à nous consulter.

Organisme formateur

GRETA du Haut-Doubs
48 Rue de Besançon 25300 PONTARLIER
Siret : 19250043700046

Contact(s)

Vanessa RAISON - Conseillère en Formation Professionnelle
Tél. : 03 81 39 35 31 - gretahd.pontarlier@ac-besancon.fr

Référent handicap

Virginie CHARDIN - Tél. : 03 81 39 35 31 - virginie.chardin@ac-besancon.fr

Prochaine(s) date(s)

Du 02/03/2026 au 17/06/2027
Entrées et sorties permanentes
Délai selon la modalité de financement (maximum 1 mois)

Dates d'inscription
Du 27/02/2026 au 30/10/2026