

## 5 - REFERENTIELS

Article L6113-1 [En savoir plus sur cet article...](#) Créé par [LOI n°2018-771 du 5 septembre 2018 - art. 31 \(V\)](#)

« Les certifications professionnelles enregistrées au répertoire national des certifications professionnelles permettent une validation des compétences et des connaissances acquises nécessaires à l'exercice d'activités professionnelles. Elles sont définies notamment par un **référentiel d'activités** qui décrit les situations de travail et les activités exercées, les métiers ou emplois visés, un **référentiel de compétences** qui identifie les compétences et les connaissances, y compris transversales, qui en découlent et un **référentiel d'évaluation** qui définit les critères et les modalités d'évaluation des acquis. »

### Assistant d'administration commerciale et de communication commerciale (ASCOM)

Référentiel d'activités	Référentiel de compétences	Référentiel d'évaluation	
PÔLE n°1 : Assistanat aux actions commerciales de la PME <sup>(1)</sup>	BLOC DE COMPÉTENCES n°1 : Support aux activités commerciales de la PME <sup>(1)</sup>	Modalités d'évaluation	Critères d'évaluation
		ÉVALUATION bloc n°1	
<p><b>Participation aux actions de prospection</b></p> <p>Mise à jour des informations Prospects</p> <p>Soutien à la force commerciale dans la transformation des prospects en clients</p> <p><b>Traitement administratif des achats et des ventes</b></p> <p>Contribution à la gestion des stocks et des matériels de la PME</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Actualiser les tableaux de bord/bases de données commerciales de l'entreprise, par la collecte d'informations internes et externes, afin de contribuer pour les commerciaux /managers de la PME à la connaissance du marché</li> <li>• Assurer l'interface prospects-commerciaux/managers, à partir des consignes fournies par la hiérarchie, pour transformer le contact en acte d'achat</li> <li>• Planifier les besoins d'achats en termes de qualité et de quantité à partir de l'analyse d'indicateurs dédiés fournis par les tableaux de bord de l'entreprise pour garantir la continuité de l'activité</li> </ul>	<p><b>Evaluation réalisée en centre d'épreuves, en temps limité</b> : mise en situation dans un contexte professionnel PME<sup>(1)</sup>.</p> <p><b>Le candidat dispose d'un poste informatique, des fichiers-modèles de documents professionnels de l'entreprise et du matériel autorisé. Il fournit les productions suivantes, à partir d'éléments écrits ou transmis oralement, à l'aide de logiciels texteur, tableur et d'un progiciel de gestion intégré de gestion commerciale :</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Création/mise à jour de documents de collecte de données, de grilles d'analyse, de synthèse.</li> <li>• Mise à jour de bases de données : clients, prospects, fournisseurs, stocks.</li> <li>• Mise à jour de tableaux de bord : enregistrement des besoins, contrôle délais de livraison, suivi des règlements, état des stocks, conformité des livraisons.</li> </ul>	<p><b>Les compétences sont évaluées selon les critères suivants :</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Les fonctionnalités des logiciels utilisés sont utilisées de façon pertinente afin d'optimiser la gestion du temps.</li> <li>• Le contenu des documents produits est exact et répond à la demande.</li> <li>• Les anomalies sont détectées et traitées.</li> </ul>

<p>Réponses commerciales aux clients Passation des commandes Création et gestion des documents de la chaîne commerciale</p> <p><b>Suivi des commandes</b></p> <p>Contrôle des délais et de la conformité des livraisons Gestion et contrôle des règlements Contribution à l'amélioration de la satisfaction client Gestion des réclamations</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Gérer le processus administratif des achats et des ventes en mettant en œuvre les outils numériques adaptés pour garantir les livraisons</li> <li>• Assurer la logistique administrative des commandes par un suivi numérique des contrôles de conformité, des délais et des règlements, pour détecter les anomalies.</li> <li>• Traiter les dysfonctionnements liés aux commandes afin de pérenniser une relation qualitative avec les clients et les fournisseurs, dans le respect du niveau de délégation accordée et de la politique commerciale de l'entreprise</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Saisie, édition et contrôle des documents de la chaîne commerciale</li> <li>• Rédaction de messages : argumentaires de vente, appel d'offre simple, réclamations clients-fournisseurs, relances règlements, échanges avec les services.</li> <li>• La syntaxe, l'orthographe et la ponctuation sont correctes. L'argumentaire est pertinent. Le langage est adapté au support, à la situation de communication et à la politique de communication / commerciale de la PME <sup>(1)</sup>.</li> <li>• Les documents réalisés satisfont aux usages et règles de mise en forme professionnelles.</li> </ul>
---	--	---

<sup>(1)</sup> Petites et Moyennes entreprises = TPE / PME-PMI / Associations

<b>Référentiel d'activités</b>  <b>PÔLE n°2</b>  <b>Assistanat à l'action managériale</b>	<b>Référentiel de compétences</b>  <b>BLOC DE COMPÉTENCES n°2</b>  <b>Support à la gestion des activités de la PME<sup>(1)</sup></b>	<b>Référentiel d'évaluation</b> <b>Modalités d'évaluation</b> <b>Critères d'évaluation</b>  <b>ÉVALUATION bloc n°2</b>	
<p><b>Accueil et prise en charge des interlocuteurs de l'entreprise :</b> Accueil physique et téléphonique. Gestion des rendez-vous et des agendas</p> <p><b>Aide aux activités de l'équipe managériale :</b> Classement et tri des informations et documents. Ordonnancement des tâches et respect des échéances. Participation à l'organisation de réunions et d'événements, en présentiel ou à distance. Veille documentaire sur l'évolution des méthodes de gestion administrative.</p> <p><b>Actualisation et suivi des indicateurs, des activités et des projets de la PME<sup>(1)</sup> :</b> Actualisation et suivi des indicateurs, des activités et des projets. Production de données statistiques. Analyse et restitution des données produites Création de supports de suivi dans le cadre d'un projet ou d'un suivi qualité. Rédaction de modes opératoires des activités de la PME<sup>(1)</sup>.</p> <p><b>Soutien à l'administration du personnel :</b> Traitement administratif des opérations de recrutement, de formation. Accueil des nouveaux collaborateurs. Gestion des dossiers du personnel.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Prendre en charge, sous ses différentes modalités, l'accueil de premier niveau en sachant orienter pertinemment les demandes ou assurer leur traitement, de manière à garantir et à valoriser l'image de l'entreprise et permettre un suivi d'information efficace</li> <li>• Assurer en autonomie la logistique des activités internes et externes des managers pour optimiser leur efficacité, en mettant en œuvre les outils et les techniques associés à l'assistanat</li> <li>• Constituer des tableaux de bord en réunissant les informations nécessaires à la prise de décision et permettant une démarche d'actualisation participative</li> <li>• Assurer le suivi administratif de la gestion du personnel en tenant compte des procédures de la PME<sup>(1)</sup>.</li> </ul>	<p><b>Évaluation réalisée en centre d'épreuves, en temps limité :</b> mise en situation dans un contexte professionnel PME<sup>(1)</sup>.</p> <p><b>Le candidat dispose d'un poste informatique, des fichiers-modèles de documents professionnels de l'entreprise, et du matériel autorisé. Il fournit, à partir de consignes écrites ou orales, les productions suivantes à l'aide de logiciel texteur, logiciel tableur, logiciel de présentation :</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Création/recyclage de messages et documents d'accueil.</li> <li>• Création/mise à jour de planning, d'agenda, de schéma de classement numérique/physique.</li> <li>• Production de statistiques et graphiques.</li> <li>• Rédaction de note, mode opératoire, newsletter, supports liés aux réunions, avec mobilisation de connaissances sur le travail collaboratif.</li> <li>• Recyclage de documents relatifs à la gestion administrative du personnel.</li> </ul>	<p><b>Les compétences sont évaluées selon les critères suivants :</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Les fonctionnalités des logiciels utilisés sont mises en œuvre de façon pertinente afin d'optimiser la gestion du temps.</li> <li>• Les supports d'information produits répondent à la demande.</li> <li>• Le contenu des documents produits, résultats chiffrés ou graphiques sont exacts et constitue une aide à la prise de décision.</li> <li>• Les anomalies sont détectées et traitées.</li> <li>• La syntaxe, l'orthographe et la ponctuation sont correctes. L'argumentaire est pertinent. Le langage est adapté au support, à la situation de communication et à la politique de communication / commerciale de la PME<sup>(1)</sup>.</li> </ul>

<sup>(1)</sup> **Petites et Moyennes entreprises = TPE / PME-PMI / Associations**

Référentiel d'activités	Référentiel de compétences	Référentiel d'évaluation	
<p><b>PÔLE n°3 : Assistanat aux actions de communication de la PME<sup>(1)</sup></b></p> <p><b>Participation à la mise en œuvre du plan de communication de l'entreprise :</b> Suivi de l'évolution du plan de communication. Suivi de l'activité des supports de communication digitale dans le cadre d'opérations commerciales ciblées.</p> <p><b>Réalisation de documents de communication :</b> Conception de documents adaptés à l'action de communication. Traitements graphiques simples.</p> <p><b>Actualisation des vecteurs de la communication commerciale de la PME<sup>(1)</sup> :</b> Mise en œuvre des outils de diffusion massive Animation des réseaux sociaux et des sites internet de l'entreprise.</p>	<p><b>BLOC DE COMPÉTENCES n°3 : Contribution à la communication de la PME<sup>(1)</sup></b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Assurer le suivi administratif de la planification du plan de communication pour permettre aux managers de procéder aux ajustements nécessaires.</li> <li>Collecter les informations de premier niveau sur l'expérience client des supports de communication numérique afin de faciliter l'actualisation des priorités du plan de communication et du plan d'action commerciale.</li> <li>Réaliser tout type de document selon les objectifs et les consignes fournis par la hiérarchie, en respectant les usages professionnels et le plan de communication de l'entreprise.</li> <li>Assurer la mise à jour des supports de communication de l'entreprise, en utilisant les outils numériques, afin de valoriser l'image de la PME, dans le cadre de son plan de communication.</li> </ul>	Modalités d'évaluation	Critères d'évaluation
		<p><b>ÉVALUATION bloc n°3</b></p> <p><b>Evaluation réalisée en centre d'épreuves, en temps limité :</b> mise en situation dans un contexte professionnel PME<sup>(1)</sup>.</p> <p><b>Le candidat dispose d'un poste informatique, et du matériel autorisé. Il fournit, à partir d'éléments transmis oralement, ou d'éléments écrits ou dématérialisés, les productions suivantes à l'aide de logiciel texteur, logiciel tableur, logiciel de présentation, logiciel simple de traitement graphique, accès internet, plateforme d'e-mailing et d'un système de gestion de contenu web (CMS) :</b></p> <p>Réalisation de travaux, avec mobilisation de connaissances de premier niveau sur les risques et les obligations liés aux NTIC :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Adaptation d'un contenu graphique existant.</li> <li>Conception de fichiers-modèles simples à usage commercial et/ou administratif: formulaires, tableaux chiffrés ou non, dépliants, flyers, pages de catalogue.</li> <li>Mise à jour d'une page de site internet et interactions avec les réseaux sociaux.</li> <li>Envoi de mailing et e-mailing.</li> <li>Adaptation d'un rédactionnel selon le média : presse, site Internet, réseaux sociaux.</li> <li>Suivi de tableaux de bord.</li> <li>Echange d'informations au moyen des outils collaboratifs.</li> </ul> <p><b>Les compétences sont évaluées selon les critères suivants :</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Les fonctionnalités des logiciels et systèmes informatiques utilisés sont mises en œuvre de façon pertinente afin d'optimiser la gestion du temps.</li> <li>Les supports produits répondent à la demande et respectent le plan de communication de l'entreprise. Ils satisfont aux usages et règles de mise en forme professionnelles.</li> <li>Les règles applicables à la e-communication sont connues et respectées.</li> <li>La syntaxe, l'orthographe et la ponctuation sont correctes. L'argumentaire est pertinent. Le langage est adapté au support, à la situation de communication et à la politique de communication / commerciale de la PME<sup>(1)</sup>.</li> </ul>	

<sup>(1)</sup> Petites et Moyennes entreprises = TPE / PME-PMI / Association