

Le Répertoire National des Certifications Professionnelles (RNCP)

Résumé descriptif de la certification **Code RNCP : 26287**

Intitulé

CQP : Certificat de qualification professionnelle Assistant(e) commercial(e)

AUTORITÉ RESPONSABLE DE LA CERTIFICATION	QUALITÉ DU(ES) SIGNATAIRE(S) DE LA CERTIFICATION
Commission paritaire nationale de l'emploi et de la formation professionnelle (CPNEFP) de la mutualité - Observatoire de l'emploi et des métiers en mutualité (OEMM)	Président

Niveau et/ou domaine d'activité

Convention(s) :

3300 - Mutualité

Code(s) NSF :

313w Vente de produits financiers, 324 Secrétariat, bureautique

Formacode(s) :

Résumé du référentiel d'emploi ou éléments de compétence acquis

L'assistant(e) commercial(e) contribue à la préparation de l'action commerciale de l'équipe ainsi que le suivi de l'activité commerciale des adhérents ou prospects en utilisant les techniques bureautiques. Il prend une part active dans l'accueil et l'information des adhérents ou prospects sur les produits spécifiques de la mutuelle et leur fidélisation en valorisant l'image de l'entreprise mutualiste. Il/Elle est plus particulièrement chargé(e) de :

- prendre des rendez-vous pour les conseillers mutualistes, gérer et suivre les agendas, assurer les relances téléphoniques,
- assister le ou les conseillers mutualistes,
- assurer le suivi par des contacts téléphoniques réguliers pour fidéliser la relation,
- faire circuler l'information,
- établir des contrats et en assurer la transmission auprès des interlocuteurs concernés,
- assurer la gestion et le suivi des contrats.

Le/la titulaire de la certification est capable de :

- recueillir les informations permettant de planifier les activités commerciales de l'équipe de conseillers,
- organiser et suivre les activités commerciales de l'équipe de conseillers,
- établir une relation de qualité avec l'interlocuteur en face à face ou au téléphone dans le cadre d'un premier accueil
- identifier les besoins de son interlocuteur par un questionnement approprié en face à face et au téléphone
- prendre en compte l'environnement interne et externe d'une mutuelle dans les contacts avec les adhérents et les prospects
- promouvoir et valoriser l'image, les forces et les valeurs de l'entreprise mutualiste auprès des adhérents et des prospects dans les activités d'information
- prendre en compte la réglementation dans les activités d'information des adhérents et des prospects et dans les activités d'établissement et de suivi des contrats
- recueillir les informations techniques nécessaires au traitement de la demande ou de la situation
- fournir une information adaptée à la situation de l'adhérent ou du prospect

Secteurs d'activité ou types d'emplois accessibles par le détenteur de ce diplôme, ce titre ou ce certificat

L'assistant(e) commercial(e) est appelé(e) à exercer ses activités dans toutes les mutuelles appliquant le code de la mutualité.

L'emploi occupé peut être :

Assistant(e) commercial(e)

Codes des fiches ROME les plus proches :

D1401 : Assistanat commercial

Modalités d'accès à cette certification

Descriptif des composantes de la certification :

La certification comporte cinq composantes :

1. organisation et suivi de l'activité commerciale d'une équipe de conseillers
2. utilisation des techniques de communication adaptées en face-à-face et au téléphone auprès des particuliers et des entreprises
3. valorisation de l'image de l'entreprise mutualiste auprès des adhérents et des prospects
4. intégration de la réglementation liée au code de la mutualité, à la santé et à la prévoyance dans les contacts avec les adhérents et les prospects
5. information des entreprises et particuliers sur les produits de la mutuelle

N.B. : Dans tous les cas, un entretien d'accueil et d'orientation est prévu en amont afin d'identifier les compétences déjà acquises qui pourront donner lieu à une évaluation et les compétences à acquérir qui feront l'objet d'une formation comportant des modules de formation en centre et des périodes en entreprise.

Validité des composantes acquises : 5 an(s)

CONDITIONS D'INSCRIPTION À LA CERTIFICATION

OUINON

COMPOSITION DES JURYS

Après un parcours de formation sous statut d'élève ou d'étudiant		X	
En contrat d'apprentissage		X	
Après un parcours de formation continue	X		50% de représentants de l'organisation patronale (UGEM) 50% de représentants des organisations syndicales
En contrat de professionnalisation	X		idem
Par candidature individuelle	X		idem
Par expérience dispositif VAE prévu en 2007	X		idem

	OUI	NON
Accessible en Nouvelle Calédonie		X
Accessible en Polynésie Française		X

LIENS AVEC D'AUTRES CERTIFICATIONS

ACCORDS EUROPÉENS OU INTERNATIONAUX

Base légale

Référence du décret général :

Référence arrêté création (ou date 1er arrêté enregistrement) :

Arrêté du 03 octobre 2007 publié au Journal Officiel du 13 octobre 2007 portant enregistrement au répertoire national des certifications professionnelles. Enregistrement pour deux ans, avec effet au 13 octobre 2007, jusqu'au 13 octobre 2009.

Référence du décret et/ou arrêté VAE :

Références autres :

Arrêté du 26 mai 2016 publié au Journal Officiel du 07 juin 2016 portant enregistrement au répertoire national des certifications professionnelles. Enregistrement pour quatre ans, sous l'intitulé "Certificat de qualification professionnelle Assistant(e) commercial(e)" avec effet au 22 juillet 2012, jusqu'au 07 juin 2020.

Arrêté du 12 juillet 2010 publié au Journal Officiel du 22 juillet 2010 portant enregistrement au répertoire national des certifications professionnelles. Enregistrement pour deux ans, sous l'intitulé Certificat de qualification professionnelle Assistant(e) Commercial(e), avec effet au 22 juillet 2010, jusqu'au 22 juillet 2012.

Pour plus d'informations

Statistiques :

Autres sources d'information :

Lieu(x) de certification :

OEMM (Observatoire de l'Emploi et des Métiers en Mutualité) 17 avenue Victor Hugo
75016 Paris

Lieu(x) de préparation à la certification déclarés par l'organisme certificateur :

Historique de la certification :

Certification précédente : Assistant(e) Commercial(e)