

**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 en TPE/PME**

RÉFÉRENTIEL D'ACTIVITÉS <i>décrit les situations de travail et les activités exercées, les métiers ou emplois visés</i>	RÉFÉRENTIEL DE COMPÉTENCES <i>identifie les compétences et les connaissances, y compris transversales, qui découlent du référentiel d'activités</i>	RÉFÉRENTIEL D'ÉVALUATION <i>définit les critères et les modalités d'évaluation des acquis</i>	
		MODALITÉS D'ÉVALUATION	CRITÈRES D'ÉVALUATION
<b>Activité 1 : Support à la réalisation de la chaîne commerciale</b>		<p>Mise en situation professionnelle reconstituée, écrite individuelle réalisée sur poste informatique</p> <p>Pour la réalisation de l'épreuve, le candidat dispose d'un poste informatique muni d'un accès internet, d'un accès à une imprimante, d'un logiciel texteur, d'un logiciel de gestion commerciale, d'un logiciel de gestion de la relation client (GRC) et d'un logiciel de gestion d'agenda.</p> <p>À partir d'éléments transmis écrits ou dématérialisés, le</p>	

**Référentiel d'activités, de compétences et d'évaluation de « Assistant d'administration commerciale en TPE/PME » (CNED – UPPCTSC)**

RÉFÉRENTIEL D'ACTIVITÉS <i>décrit les situations de travail et les activités exercées, les métiers ou emplois visés</i>	RÉFÉRENTIEL DE COMPÉTENCES <i>identifie les compétences et les connaissances, y compris transversales, qui découlent du référentiel d'activités</i>	RÉFÉRENTIEL D'ÉVALUATION <i>définit les critères et les modalités d'évaluation des acquis</i>	
		MODALITÉS D'ÉVALUATION	CRITÈRES D'ÉVALUATION
		candidat remet les documents suivants :	
<p><b>A 1.1 Suivi administratif des ventes à l'aide des outils numériques de l'entreprise.</b></p> <p>Rédaction des devis.</p> <p>Création et gestion des documents commerciaux, du bon de commande à la facture.</p> <p>Suivi des commandes, de la livraison et de la facturation.</p>	<p><b>C1.1</b> Rassembler les informations relatives au client et aux produits ainsi que les données négociées par le commercial (prix, conditions de paiement, etc.) dans le logiciel de gestion commerciale pour établir le devis.</p> <p><b>C 1.2</b> Générer les documents commerciaux (bon de commande, bon de livraison, facture) selon l'étape de réalisation de la vente en saisissant les données client dans le logiciel de gestion commerciale pour les transmettre au client.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Extractions de fiches clients, fournisseurs et produits mis à jour</li> <li>- Devis généré par le logiciel de gestion commerciale</li> <li>- Documents commerciaux (bons de commande, bons de livraison, factures).</li> <li>- Modalité de transmission.</li> </ul>	<p>Les informations sont saisies dans le logiciel de gestion commerciale avec exactitude.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Les données clients, fournisseurs et produits sont parfaitement conformes aux informations reçues (mails, logiciel de GRC, catalogue...).</li> <li>- Les données enregistrées respectent le règlement général sur la protection des données (RGPD).</li> <li>- L'ensemble des champs du devis est complété.</li> <li>- Le devis ne comprend aucune erreur et répond à la demande du client.</li> </ul> <p>Les fonctionnalités du logiciel de gestion commerciale sont utilisées avec maîtrise.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Les bons de commande et bons de livraison sont conformes aux dispositions contractuelles.</li> <li>- La modalité de transmission est adaptée aux besoins du client et prend en compte les critères environnementaux dans le cadre de la responsabilité sociétale des entreprises (RSE).</li> </ul>

**Référentiel d'activités, de compétences et d'évaluation de « Assistant d'administration commerciale en TPE/PME » (CNED – UPPCTSC)**

RÉFÉRENTIEL D'ACTIVITÉS <i>décrit les situations de travail et les activités exercées, les métiers ou emplois visés</i>	RÉFÉRENTIEL DE COMPÉTENCES <i>identifie les compétences et les connaissances, y compris transversales, qui découlent du référentiel d'activités</i>	RÉFÉRENTIEL D'ÉVALUATION <i>définit les critères et les modalités d'évaluation des acquis</i>	
		MODALITÉS D'ÉVALUATION	CRITÈRES D'ÉVALUATION
	<p><b>C 1.3</b> Vérifier la disponibilité des produits à l'aide de l'outil de gestion des stocks de l'entreprise et de ses consignes d'approvisionnement pour déterminer les délais de livraison et les éventuels besoins en approvisionnement.</p> <p><b>C 1.4</b> Contrôler la conformité de la vente en comparant les documents commerciaux créés avec le système d'information (SI) de la TPE/PME pour traiter les éventuelles anomalies.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Fiches de stock consultées.</li> <li>- Document portant mention du délai de livraison.</li> <li>- Document de réassort.</li>   <li>- Documents commerciaux portant mention manuscrite des anomalies identifiées.</li> <li>- Documents commerciaux corrigés.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Les délais de livraison sont déterminés à l'aide du logiciel de gestion des stocks.</li> <li>- Les délais communiqués sont tenables au regard de la disponibilité des produits et des consignes d'approvisionnement.</li> <li>- Les besoins en approvisionnement sont identifiés avec précision.</li>   <li>- Les anomalies entre les documents commerciaux d'une même vente ou d'un même achat sont détectées de manière exhaustive.</li> <li>- Les corrections apportées sont appropriées et justes.</li> </ul>
<p><b>A1.2 Support client et coordination interne.</b></p> <p>Prise en charge des sollicitations et réclamations des clients.</p> <p>Suivi de la coordination entre les acteurs internes de la chaîne commerciale</p>	<p><b>C 1.5</b> Délivrer une information commerciale ou technique de niveau 1 aux clients, en exploitant les données à disposition dans les logiciels de GRC, de gestion commerciale et de gestion d'agenda pour répondre aux sollicitations et réclamations des clients.</p> <p><b>C 1.6</b> Assurer l'interface entre les acteurs internes (comme le gestionnaire de stock, le livreur, le service comptabilité, etc.) et externes en consignnant dans le logiciel de GRC les échanges et</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Textes des informations apportées dans les diverses situations.</li> <li>- Copie écran des sources utilisées pour la formulation de la réponse.</li>   <li>- Extraction de données issues du logiciel de GRC</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Les informations apportées sont fiables, pertinentes et prennent en compte les éventuelles situations de handicap du client.</li> <li>- Les sources d'information sont sélectionnées avec justesse.</li> <li>- Les informations apportées correspondent au niveau de délégation.</li>   <li>- La fonctionnalité d'historisation des actions et communications du logiciel de GRC est exploitée.</li> <li>- Les événements survenus au cours de la vente sont consignés dans leur</li> </ul>

**Référentiel d'activités, de compétences et d'évaluation de « Assistant d'administration commerciale en TPE/PME » (CNED – UPPCTSC)**

<b>RÉFÉRENTIEL D'ACTIVITÉS</b> <i>décrit les situations de travail et les activités exercées, les métiers ou emplois visés</i>	<b>RÉFÉRENTIEL DE COMPÉTENCES</b> <i>identifie les compétences et les connaissances, y compris transversales, qui découlent du référentiel d'activités</i>	<b>RÉFÉRENTIEL D'ÉVALUATION</b> <i>définit les critères et les modalités d'évaluation des acquis</i>	
		<b>MODALITÉS D'ÉVALUATION</b>	<b>CRITÈRES D'ÉVALUATION</b>
	événements relatifs à la vente pour en fluidifier le déroulement.		totalité et avec exactitude dans le logiciel de GRC. - Les informations utilisées et saisies respectent le RGPD.

Référentiel d'activités, de compétences et d'évaluation de « Assistant d'administration commerciale en TPE/PME » (CNED – UPPCTSC)

<b>RÉFÉRENTIEL D'ACTIVITÉS</b> <i>décrit les situations de travail et les activités exercées, les métiers ou emplois visés</i>	<b>RÉFÉRENTIEL DE COMPÉTENCES</b> <i>identifie les compétences et les connaissances, y compris transversales, qui découlent du référentiel d'activités</i>	<b>RÉFÉRENTIEL D'ÉVALUATION</b> <i>définit les critères et les modalités d'évaluation des acquis</i>	
		<b>MODALITÉS D'ÉVALUATION</b>	<b>CRITÈRES D'ÉVALUATION</b>
<b>A2 Support administratif à l'activité de la TPE/PME</b>		<p>Mise en situation professionnelle reconstituée, écrite individuelle réalisée sur poste informatique</p> <p>Pour la réalisation de l'épreuve, le centre met à disposition du candidat un poste informatique muni d'un accès internet, d'un accès à une imprimante, d'un logiciel texteur, d'un logiciel tableur, d'un logiciel de Présentation assistée par ordinateur, d'une suite logicielle de travail collaboratif.</p> <p>Pour les personnes en situation de handicap, l'accessibilité numérique est vérifiée.</p> <p>À partir d'éléments présentant un contexte professionnel simulé d'une TPE/PME et des documents associés au contexte, le candidat complète et remet les documents suivants :</p>	

**Référentiel d'activités, de compétences et d'évaluation de « Assistant d'administration commerciale en TPE/PME » (CNED – UPPCTSC)**

RÉFÉRENTIEL D'ACTIVITÉS <i>décrit les situations de travail et les activités exercées, les métiers ou emplois visés</i>	RÉFÉRENTIEL DE COMPÉTENCES <i>identifie les compétences et les connaissances, y compris transversales, qui découlent du référentiel d'activités</i>	RÉFÉRENTIEL D'ÉVALUATION <i>définit les critères et les modalités d'évaluation des acquis</i>	
		MODALITÉS D'ÉVALUATION	CRITÈRES D'ÉVALUATION
<b>A2.1</b> Communication interne et externe avec les collaborateurs, les clients et les fournisseurs, les banques et les administrations de la TPE/PME.	<b>C2.1</b> 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.	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Relevé de prise de contact.</li> <li>- Mails de réponse.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- La réponse apportée est efficace.</li> <li>- La réponse est adaptée avec discernement à la situation de l'interlocuteur (situation de handicap, registre de langage, etc.).</li> <li>- Le niveau de délégation est respecté.</li> <li>- Les personnes sont orientées avec justesse et précision.</li> <li>- Les codes de l'entreprise sont respectés.</li> <li>- Les fondamentaux de la sécurité numérique sont appliqués (cybersécurité).</li> </ul>
	<b>C2.2</b> 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.	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Impression du prompt sollicitant l'IA.</li> <li>- Capture d'écran de la réponse/production générée par l'IA.</li> <li>- Courrier, courriel, note de service, mode opératoire, reporting, ordre du jour, formulaire/enquête, note d'alerte de non-conformité, présentation sans animation, relevé de conclusion de réunion.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- L'IA est sollicitée, le prompt décrit un rôle, un contexte et une tâche.</li> <li>- La syntaxe, l'orthographe et la ponctuation sont correctes.</li> <li>- Les documents réalisés satisfont aux usages et règles de mise en forme professionnelles.</li> <li>- L'application de la conception universelle prévue dans la démarche RSE est respectée.</li> <li>- Les fonctionnalités logicielles choisies permettent de produire les documents de manière efficace.</li> <li>- La charte graphique de la TPE/PME est respectée.</li> </ul>

**Référentiel d'activités, de compétences et d'évaluation de « Assistant d'administration commerciale en TPE/PME » (CNED – UPPCTSC)**

RÉFÉRENTIEL D'ACTIVITÉS <i>décrit les situations de travail et les activités exercées, les métiers ou emplois visés</i>	RÉFÉRENTIEL DE COMPÉTENCES <i>identifie les compétences et les connaissances, y compris transversales, qui découlent du référentiel d'activités</i>	RÉFÉRENTIEL D'ÉVALUATION <i>définit les critères et les modalités d'évaluation des acquis</i>	
		MODALITÉS D'ÉVALUATION	CRITÈRES D'ÉVALUATION
	<b>C2.3</b> 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.	- Actions et messages types de relance.	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Le registre de communication utilisé permet au message d'atteindre l'objectif visé.</li> <li>- Le message ou support est adapté à l'objet de la relance et à l'historicité des actions.</li> <li>- Le message est complet et clair.</li> </ul>
<b>A2.2</b> Soutien administratif à l'activité managériale de la TPE/PME	<b>C2.4</b> 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.	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Planning, mise à jour d'agenda, capture d'écran d'invitation à une réunion.</li> <li>- Descriptif d'organisation d'évènement.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Le choix de l'heure de réunion est compatible avec la disponibilité affichée dans les agendas des personnes concernées.</li> <li>- Chaque interlocuteur concerné par l'évènement est identifié et alerté avec précision.</li> <li>- Les invitations comprennent la totalité des informations nécessaires à la tenue de la réunion ou du rendez-vous (ordre du jour, dossiers ou informations nécessaires, durée, lieu, personnes présentes...).</li> <li>- L'utilisation des outils collaboratifs est maîtrisée.</li> <li>- Les moyens matériels choisis respectent les contraintes de l'évènement et permettent de limiter les déplacements.</li> </ul>

**Référentiel d'activités, de compétences et d'évaluation de « Assistant d'administration commerciale en TPE/PME » (CNED – UPPCTSC)**

<b>RÉFÉRENTIEL D'ACTIVITÉS</b> <i>décrit les situations de travail et les activités exercées, les métiers ou emplois visés</i>	<b>RÉFÉRENTIEL DE COMPÉTENCES</b> <i>identifie les compétences et les connaissances, y compris transversales, qui découlent du référentiel d'activités</i>	<b>RÉFÉRENTIEL D'ÉVALUATION</b> <i>définit les critères et les modalités d'évaluation des acquis</i>	
		<b>MODALITÉS D'ÉVALUATION</b>	<b>CRITÈRES D'ÉVALUATION</b>
	<b>C2.5</b> 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.	- Copie écran des documents sauvegardés et archivés dans les différents espaces de stockage.	- Le classement respecte avec rigueur les règles d'archivage (base active, archives intermédiaires, archives définitives) et durées de conservation associées, dans le respect du RGPD. - La recherche documentaire est rapide et aisée. - L'empreinte carbone liée au numérique est réduite par la suppression des fichiers obsolètes et inutiles (RSE).

**Référentiel d'activités, de compétences et d'évaluation de « Assistant d'administration commerciale en TPE/PME » (CNED – UPPCTSC)**

<b>RÉFÉRENTIEL D'ACTIVITÉS</b> <i>décrit les situations de travail et les activités exercées, les métiers ou emplois visés</i>	<b>RÉFÉRENTIEL DE COMPÉTENCES</b> <i>identifie les compétences et les connaissances, y compris transversales, qui découlent du référentiel d'activités</i>	<b>RÉFÉRENTIEL D'ÉVALUATION</b> <i>définit les critères et les modalités d'évaluation des acquis</i>	
		<b>MODALITÉS D'ÉVALUATION</b>	<b>CRITÈRES D'ÉVALUATION</b>
	<p><b>C2.6</b> 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.</p> <p><b>C2.7</b> 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.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Supports de collecte de l'information relative au recouvrement, ventes, démarche RSE, etc.</li> <li>- Tableaux de synthèse sous un format incluant les formules de calcul utilisées.</li> <li>- Graphiques de synthèse.</li>   <li>- Tableau comparatif des fournisseurs.</li> <li>- Bons de commande.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Les informations sont collectées de façon exhaustive.</li> <li>- Les tableaux sont justes et les formules de calculs efficaces.</li> <li>- Les données sélectionnées pour les représentations graphiques sont pertinentes.</li> <li>- Le choix du type de graphique est adapté à l'objectif visé (évolution, répartition, etc.).</li> <li>- Les fonctionnalités du tableur/grapheur utilisées permettent de fournir et de présenter des résultats de manière efficiente.</li> <li>- Les synthèses sont conçues selon les règles de la conception universelle.</li>   <li>- Les critères économiques, sociaux-environnementaux et de qualité sont pris en compte dans la comparaison des fournisseurs.</li> <li>- Le choix des fournisseurs retenus est pertinent.</li> </ul>

Référentiel d'activités, de compétences et d'évaluation de « Assistant d'administration commerciale en TPE/PME » (CNED – UPPCTSC)

<b>RÉFÉRENTIEL D'ACTIVITÉS</b> <i>décrit les situations de travail et les activités exercées, les métiers ou emplois visés</i>	<b>RÉFÉRENTIEL DE COMPÉTENCES</b> <i>identifie les compétences et les connaissances, y compris transversales, qui découlent du référentiel d'activités</i>	<b>RÉFÉRENTIEL D'ÉVALUATION</b> <i>définit les critères et les modalités d'évaluation des acquis</i>	
		<b>MODALITÉS D'ÉVALUATION</b>	<b>CRITÈRES D'ÉVALUATION</b>
<b>Activité 3 : Appui au développement commercial de la TPE/PME</b>		<p>Mise en situation professionnelle reconstituée, écrite individuelle réalisée sur poste informatique</p> <p>Pour la réalisation de l'épreuve, le candidat dispose d'un poste informatique muni d'un accès internet, d'un accès à une imprimante, d'un logiciel texteur, d'un logiciel tableur, d'un logiciel de Présentation assistée par ordinateur, d'un logiciel simple de traitement graphique, d'un logiciel de GRC, d'un accès à une plateforme d'e-mailing et d'un système de gestion de contenu web (CMS).</p> <p>À partir de consignes transmises sur supports écrits ou dématérialisés, le candidat remet les documents suivants :</p>	

**Référentiel d'activités, de compétences et d'évaluation de « Assistant d'administration commerciale en TPE/PME » (CNED – UPPCTSC)**

RÉFÉRENTIEL D'ACTIVITÉS <i>décrit les situations de travail et les activités exercées, les métiers ou emplois visés</i>	RÉFÉRENTIEL DE COMPÉTENCES <i>identifie les compétences et les connaissances, y compris transversales, qui découlent du référentiel d'activités</i>	RÉFÉRENTIEL D'ÉVALUATION <i>définit les critères et les modalités d'évaluation des acquis</i>	
		MODALITÉS D'ÉVALUATION	CRITÈRES D'ÉVALUATION
<p><b>A3.1</b> Participation aux actions de prospection.</p> <p>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.</p>	<p><b>C3.1</b> 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.</p> <p><b>C3.2</b> 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.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Fichiers prospects, clients, fournisseurs, produits et stocks mis à jour.</li> <li>- Fichiers segmentés.</li>   <li>- Mise à jour du logiciel de GRC.</li> <li>- Retranscription des échanges à partir du scénario fourni.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- La qualification et la segmentation des fichiers sont effectuées avec rigueur.</li> <li>- Les fichiers sont mis à jour sans erreur.</li> <li>- Les informations collectées sont fiables et actualisées.</li> <li>- Seules les données strictement nécessaires sont consignées conformément au RGPD.</li> <li>- La segmentation réalisée respecte les consignes du commercial.</li>   <li>- Les besoins des prospects sont identifiés.</li> <li>- Le script de l'entreprise est respecté et le prospect est informé en début d'entretien, en toute transparence de l'utilisation de ses données personnelles et de l'exercice de ses droits conformément au RGPD.</li> <li>- Les besoins exprimés par le prospect sont reformulés ou résumés avec justesse et précision.</li> <li>- Les besoins recueillis sont fidèles et transcrits sans erreur dans le logiciel de GRC dans le respect du RGPD (seules les données strictement nécessaires sont recueillies).</li> </ul>

**Référentiel d'activités, de compétences et d'évaluation de « Assistant d'administration commerciale en TPE/PME » (CNED – UPPCTSC)**

RÉFÉRENTIEL D'ACTIVITÉS <i>décrit les situations de travail et les activités exercées, les métiers ou emplois visés</i>	RÉFÉRENTIEL DE COMPÉTENCES <i>identifie les compétences et les connaissances, y compris transversales, qui découlent du référentiel d'activités</i>	RÉFÉRENTIEL D'ÉVALUATION <i>définit les critères et les modalités d'évaluation des acquis</i>	
		MODALITÉS D'ÉVALUATION	CRITÈRES D'ÉVALUATION
	<b>C 3.3</b> 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.	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Description des modalités de collectes dans un formulaire (sources d'informations, critères de sélection, abonnements ou alertes mis en place, etc.).</li> <li>- Copie écran des informations concurrentielles recueillies / des sites de marché public consultés / des abonnements à des newsletters, etc.</li> <li>- Note d'information.</li> </ul>	<p>La veille mise en place permet d'obtenir une connaissance actualisée de l'écosystème de la TPE/PME.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Les sources d'informations sont ciblées avec pertinence.</li> <li>- Les possibilités d'automatisation sont systématiquement identifiées.</li> <li>- Les critères utilisés pour la recherche d'informations sont cohérents avec ceux fixés par l'entreprise.</li> <li>- Les informations recueillies apportent des renseignements actualisés conformes aux objectifs définis (produits, prix, pratique et RSE des concurrents, appels d'offres, etc.)</li> </ul>
<p><b>A3.2</b> Contribution à la promotion et à l'engagement en ligne pour soutenir les activités commerciales de la TPE/PME.</p> <p>Réalisation d'e-mailing. Publications régulières sur le site Web de la PME/TPE. Animation des réseaux sociaux.</p>	<b>C3.4</b> 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.	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Fichiers de données.</li> <li>- E-mail source avec les champs de personnalisation.</li> <li>- E-mails personnalisés.</li> </ul>	<p>La promotion de l'événement, produit ou service est de qualité et personnalisée.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- L'extraction des destinataires est conforme au ciblage.</li> <li>- La personnalisation est optimisée selon les données disponibles sur le destinataire.</li> <li>- Les normes de présentation des e-mails sont respectées.</li> <li>- Le contenu des mails comprend la totalité de l'information à diffuser.</li> </ul>

**Référentiel d'activités, de compétences et d'évaluation de « Assistant d'administration commerciale en TPE/PME » (CNED – UPPCTSC)**

<b>RÉFÉRENTIEL D'ACTIVITÉS</b> <i>décrit les situations de travail et les activités exercées, les métiers ou emplois visés</i>	<b>RÉFÉRENTIEL DE COMPÉTENCES</b> <i>identifie les compétences et les connaissances, y compris transversales, qui découlent du référentiel d'activités</i>	<b>RÉFÉRENTIEL D'ÉVALUATION</b> <i>définit les critères et les modalités d'évaluation des acquis</i>	
		<b>MODALITÉS D'ÉVALUATION</b>	<b>CRITÈRES D'ÉVALUATION</b>
	<p><b>C3.5</b> 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.</p> <p><b>C3.6</b> 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.</p>	<p>- Publications réalisées et programmées sur le site fictif du candidat.</p> <p>- Messages rédigés.</p> <p>- Liste ou copie écran des conversations relatives à la thématique donnée.</p>	<p>- Les fonctionnalités du logiciel sont utilisées avec efficacité.</p> <p>- Le RGPD est respecté, les recommandations de la CNIL en matière de prospection commerciale par courrier électronique sont suivies.</p> <p>Le site est régulièrement mis à jour avec des publications fiables.</p> <p>- Les fonctionnalités de publication programmée des plateformes sont correctement utilisées.</p> <p>- Les publications correspondent précisément au planning éditorial.</p> <p>- La publication est conforme à la charte graphique de la TPE/PME.</p> <p>- La publication intègre les principes de l'accessibilité universelle (RSE).</p> <p>- Les fondamentaux de la sécurité numérique sont appliqués.</p> <p>Les interactions garantissent la e-réputation de l'entreprise.</p> <p>- Les messages satisfont aux éléments de langage de la TPE/PME.</p> <p>- Les articles et commentaires sont judicieux.</p> <p>- La sélection des conversations est pertinente.</p> <p>- Les règles d'orthographe et de syntaxe sont respectées.</p>

**Référentiel d'activités, de compétences et d'évaluation de « Assistant d'administration commerciale en TPE/PME » (CNED – UPPCTSC)**

<b>RÉFÉRENTIEL D'ACTIVITÉS</b> <i>décrit les situations de travail et les activités exercées, les métiers ou emplois visés</i>	<b>RÉFÉRENTIEL DE COMPÉTENCES</b> <i>identifie les compétences et les connaissances, y compris transversales, qui découlent du référentiel d'activités</i>	<b>RÉFÉRENTIEL D'ÉVALUATION</b> <i>définit les critères et les modalités d'évaluation des acquis</i>	
		<b>MODALITÉS D'ÉVALUATION</b>	<b>CRITÈRES D'ÉVALUATION</b>
			- Les fonctionnalités de consultation, d'envoi de messages comprenant du texte et des photos sont maîtrisées pour les principaux médias sociaux.