

## L'anglais à la certification

Pour le TP ACOM concernant l'anglais, pouvez-vous préciser ce qui est attendu lors de la certification ?

Voici ce qui est attendu concernant **l'anglais** pour la certification du **titre professionnel Assistant Commercial (TP ACOM)**, tel que précisé dans le webinaire :

### Le niveau attendu

- **Niveau B1 du CECRL** (Cadre Européen Commun de Référence pour les Langues) est requis pour les **candidats**.
- Pour les **membres du jury**, le niveau recommandé est **B2**.

### L'anglais est évalué :

- dans la mise en situation écrite pour la compétence « Suivre la relation clientèle en anglais »
- à l'oral pour la compétence « Assurer l'accueil d'une manifestation commerciale en français et en anglais ».

### Dans la mise en situation écrite :

- L'anglais est évalué à l'écrit à travers la rédaction de mails ou de documents professionnels.

### Dans la mise en situation orale :

Le candidat doit **accueillir deux visiteurs** dans le cadre d'une manifestation commerciale :

- Un **francophone**
- Un **anglophone** : Il s'agit d'un **jeu de rôle** simulant un accueil physique, évaluant la capacité à interagir oralement en anglais.

### Remarques complémentaires

- L'anglais est utilisé dans environ **30 % des offres d'emploi** pour ce métier (en légère baisse par rapport à 2020).
- L'évaluation est conçue pour refléter les usages professionnels réels : rédaction de mails, accueil, présentation succincte de produits ou services.
- Le **diaporama préparé en amont** de la session ne comporte pas d'évaluation en anglais, le questionnement a lieu en Français.

Les jurés doivent justifier d'un niveau B1 a minima ?

Voici ce qui est précisé concernant les jurés :

### Niveau recommandé pour les jurés

- **Le niveau idéal est le B2** du CECRL (Cadre Européen Commun de Référence pour les Langues).
- Il est **souhaité** qu'au moins **un membre du binôme de jury** soit capable :
  - **d'évaluer la production écrite en anglais,**
  - **d'animer le jeu de rôle en anglais** (accueil d'un visiteur anglophone).

### Précisions importantes

- Il n'est **pas exigé** que tous les jurés aient un niveau B1 ou B2.
- Il est de la **responsabilité du centre de formation** de s'assurer que le jury a la capacité de mener l'évaluation en anglais.
- Si un intervenant extérieur (ex. formateur d'anglais) est sollicité pour le jeu de rôle, **il ne doit en aucun cas participer à l'évaluation.**

Niveau B2 anglais est-il obligatoire pour valider les CCP ?

Non, c'est le niveau B1 qui est attendu pour le titre professionnel **Assistant Commercial (TP ACOM)**.

### Niveau requis pour les candidats

- Le **niveau attendu est B1** du CECRL (Cadre Européen Commun de Référence pour les Langues).
- Ce niveau est requis pour :
  - **Une production écrite** en anglais dans le cadre du **CCP 1**.
  - **Une mise en situation orale** (jeu de rôle) dans le cadre du **CCP 2**, où le candidat accueille un visiteur anglophone.

### Pas de niveau B2 exigé

Le niveau **B2 est recommandé pour les membres du jury**, afin qu'ils puissent :

- Corriger les productions écrites en anglais.
- Animer le jeu de rôle en anglais.

Mais **les candidats ne sont pas tenus d'atteindre ce niveau** pour valider les CCP.

Le niveau d'anglais est-il le même que celui du TP AD ?

Non, le niveau d'anglais attendu n'est **pas le même** entre le **TP Assistant Commercial (ACOM)** et le **TP Assistant de Direction (AD)**.

Pour **ACOM**, le niveau B1 est suffisant pour rédiger des mails simples en anglais.

### Niveaux attendus selon le titre professionnel :

| Titre professionnel    | Niveau d'anglais attendu (CECRL) |
|------------------------|----------------------------------|
| Assistant Commercial   | B1                               |
| Assistant de Direction | B2                               |

Pour **AD**, le niveau B2 est requis car les tâches incluent souvent :

- La gestion de correspondances plus complexes.
- La prise de notes ou la rédaction de comptes rendus en anglais.
- Une interaction plus soutenue avec des interlocuteurs internationaux.

## Peut-on avoir un formateur d'anglais pour aider le jury ?

Il est possible d'avoir un formateur d'anglais pour aider le jury, mais sous certaines conditions.

Conditions pour l'intervention d'un formateur d'anglais :

1. Le formateur ne doit pas connaître les stagiaires (neutralité indispensable).
2. Le formateur ne doit pas connaître les stagiaires (neutralité indispensable).
3. Son rôle est uniquement de soutenir l'animation du jeu de rôle en anglais, ou éventuellement d'aider à la compréhension linguistique.
4. Il ne peut en aucun cas participer à l'évaluation des candidats.
5. Cette intervention doit être prévue et justifiée dans la demande d'agrément faite par l'organisme de formation.

En résumé :

- Oui, un formateur peut intervenir à titre de soutien linguistique.
- Non, il ne peut pas être membre du jury ni évaluer les productions des candidats.

## Les compétences transversales :

Pouvez-vous rappeler les compétences transversales ?

Voici les **compétences transversales** attendues pour le **titre professionnel Assistant Commercial (TP ACOM)**, telles qu'énoncées dans le webinaire :

### Compétences transversales intégrées au référentiel

Elles complètent les compétences techniques et sont jugées **essentielles à l'exercice du métier** :

1. **Adopter un comportement orienté vers l'autre**
  - Capacité à écouter, comprendre les besoins, faire preuve d'empathie et de courtoisie dans les échanges professionnels.
2. **Travailler et coopérer au sein d'un collectif**
  - Savoir collaborer efficacement avec les collègues, les commerciaux de terrain, les clients et les partenaires.
3. **Mobiliser les environnements numériques**
  - Être à l'aise avec les outils numériques (ERP, CRM, outils bureautiques, plateformes collaboratives, etc.) et savoir les utiliser de manière pertinente dans un contexte professionnel.

Ces compétences sont issues de l'analyse des offres d'emploi et des attentes des recruteurs, qui insistent de plus en plus sur les **soft skills** : agilité, réactivité, autonomie, organisation, travail en équipe.

## Les outils :

On utilise toujours le logiciel CIEL ?

Non, l'utilisation du logiciel **CIEL** n'est **pas obligatoire** ni systématique dans le cadre de la certification du titre professionnel **Assistant Commercial (TP ACOM)**.

Voici ce qui a été précisé dans le webinaire :

« On ne propose jamais de logiciel en particulier dans un webinaire de certification. [...] Chacun choisit le logiciel qu'il veut et le référentiel d'évaluation est fait de telle sorte que ça marche avec tous les logiciels. »

L'organisme de formation utilise le progiciel qu'il souhaite : Ciel, EBP, Sage, ou des ERP/CRM spécifiques) sont tous valables.

L'évaluation est conçue pour être **indépendante du logiciel utilisé**, tant que les compétences visées sont couvertes.

Pour information :

« On ne propose jamais de logiciel en particulier dans un webinaire de certification. [...] Chacun choisit le logiciel qu'il veut et le référentiel d'évaluation est fait de telle sorte que ça marche avec tous les logiciels. »

## Le questionnement à partir d'une production :

Le PowerPoint à faire porte sur les mêmes compétences que la synthèse si je comprends bien ?

Oui, le **diaporama à préparer en amont de la session d'examen** remplace la **synthèse** qui était demandée dans l'ancien millésime, et il **porte sur les mêmes compétences**, à une exception près.

### Détails sur le diaporama

- Il est **réalisé à partir de l'expérience en entreprise** (5 semaines obligatoires).
- Il est **présenté pendant 15 minutes** le jour de l'épreuve, suivi d'un **entretien de 30 minutes** avec le jury.
- Il permet d'évaluer **trois compétences du CCP 1** :
  1. Gérer l'administration des ventes
  2. Suivre les opérations de la supply chain
  3. Prévenir et gérer les impayés

### Exception

- La compétence « **Suivre la relation clientèle en français et en anglais** » n'est **plus évaluée via le diaporama**, mais **dans la mise en situation écrite**, car toutes les périodes en entreprise ne permettent pas de pratiquer l'anglais.

Peut-on avoir un détail des compétences 5 et 6 dans le CCP2 qui sont révisées ?

Oui, les **compétences 5 et 6 du CCP 2** du titre professionnel **Assistant Commercial** ont bien été **ajustées** dans le nouveau millésime. Voici les détails :

Dans l'ancien millésime, la compétence 5 – « concevoir et publier des supports de communication commerciale » faisait référence à la communication commerciale avec les outils du web.

Dans le nouveau millésime, elle devient « **Réaliser des actions de fidélisation de la clientèle** »

On ne se limite plus à l'usage des outils numériques, on intègre désormais des **actions concrètes de fidélisation**. Ces actions sont menées en collaboration avec les commerciaux de terrain, en tenant compte des retours de l'expérience clients et dans le respect du RGPD.

La compétence 6 « Concevoir et actualiser les tableaux de bord commerciaux » devient « **Traiter les données chiffrées de l'activité commerciale** »

On passe d'un traitement via **tableaux Excel** à une **analyse de données extraites directement des ERP et CRM**.

L'accent est mis sur la **capacité à interroger les systèmes d'information** pour produire des indicateurs utiles à l'activité commerciale.

## La période en entreprise :

Quelle est la durée de la PE obligatoire ?

La **durée de la période en entreprise (PE) obligatoire** pour le titre professionnel **Assistant Commercial (TP ACOM)** est de **5 semaines**.

Cette période est indispensable pour permettre au candidat de :

- Mettre en pratique les compétences du **CCP 1** (administration des ventes, supply chain, gestion des impayés).
- Préparer le **diaporama** qui sera présenté lors de l'épreuve finale.
- S'immerger dans un environnement professionnel réel, notamment pour manipuler des outils comme les ERP/CRM.