

1. Intitulé du certificat (NL)

Ervaringsbewijs: administratief commercieel medewerker binnendienst (m/v)

Dans la langue d'origine

2. Traduction de l'intitulé du certificat

Certificate of professional competence: administrative commercial assistant inside service (m/f) (EN)

Titre de compétence professionnelle: employé(e) administratif(ve) commercial(e) au service interne (h/f) (FR)

Cette traduction est dépourvue de toute valeur légale.

3. Description des compétences acquises

La norme a été développée et approuvée par les partenaires sociaux sectoriels.

Le titulaire du titre de compétence professionnelle sait:

communiquer de façon commerciale:

- informe les clients par écrit et par téléphone des produits/services;
- pose des questions pertinentes afin de recueillir les souhaits du client;
- propose des alternatives qui répondent aux souhaits du client;
- informe les clients du contenu d'une offre;
- informe les clients de l'état d'avancement d'une commande;
- prend contact avec les clients afin de recueillir les données manquantes pour la rédaction d'une offre/une commande.

gérer l'administration des ventes:

- rédige une offre standard sur la base des données reçues;
- enregistre les commandes;
- prévoit les commandes de spécifications;
- corrige les erreurs dans les données;
- gère l'administration des ventes à l'aide d'un logiciel;
- rédige des fiches de client et garde-les à jour.

délibérer:

- délibère sur les possibilités et les restrictions des délais de production/livraison en vue d'une commande;
- demande du feedback sur l'état d'avancement d'une commande;
- transmet des réclamations;
- consulte le vendeur sur les accords faits avec le client.

Note explicative

Ce document vise à compléter l'information figurant sur le certificat spécifique. Le supplément descriptif du certificat n'a aucune valeur légale. Le format adopté est conforme à la Résolution 93/C 49/01 du Conseil du 3 décembre 1992 concernant la transparence des qualifications, à la Résolution 96/C224/04 du Conseil du 15 juillet 1996 sur la transparence des certificats de formation professionnelle, ainsi qu'à la Recommandation 2001/613/EG du Parlement européen et du Conseil du 10 juillet 2001 relative à la mobilité dans la Communauté des étudiants, des personnes en formation, des volontaires, des enseignants et des formateurs.

Pour plus d'information, visitez le site: <http://europass.cedefop.europa.eu>

© Communautés européennes 2002

4. Secteurs d'activité et types d'emplois accessibles pour le détenteur du certificat

Le détenteur du titre de compétence professionnelle sait travailler en tant qu'employé(e) administratif(ve) commercial(e) au service interne.

5. Base officielle du certificat

Nom et statut juridique de l'organisme certificateur <i>Centre de test agréé par l'autorité flamande</i>	Nom et statut juridique de l'autorité régionale responsable de l'accréditation/de la reconnaissance du certificat Ministère flamand de l'Emploi et de l'Economie sociale <i>Boulevard Roi Albert II 35 boîte 21 1030 Bruxelles</i>
Niveau du certificat (national ou international) <i>Niveau flamand</i> <i>VAE (Validation des Acquis de l'Expérience)</i>	Système de notation / conditions d'octroi <i>Toutes les compétences telles que décrites sous point 3 doivent être prouvées.</i>
Règlementation internationale ou européenne	
Base légale <ul style="list-style-type: none">• <i>Arrêté du Gouvernement flamand du 23 septembre 2005 portant exécution du décret du 30 avril 2004 concernant l'acquisition d'un titre de compétence professionnelle</i>• <i>Arrêté ministériel du 13 juillet 2010 fixant la norme pour le titre de compétence professionnelle d'employé(e) administratif(ve) commercial(e) au service interne.</i>	

6. Mode d'accès à la certification officiellement reconnus

Description du parcours suivi	Pourcentage du programme complet (%)	Durée (heures/semaines/mois/années)
Validation des acquis de l'expérience (VAE)	100	Max. 4 heures
Durée totale de l'évaluation menant au certificat		Max. 4 heures
Informations complémentaires <p><i>L'évaluation a été développée selon la norme d'employé(e) administratif(ve) commercial(e) au service interne, telle qu'établie et approuvée par les représentants des employés et les représentants des employeurs du secteur. L'évaluation consiste d'une l'observation directe du processus dans un contexte relevant au plan professionnel et d'un jeu de rôle. L'évaluation proprement dite est fait par 2 évaluateurs selon la norme d'employé(e) administratif(ve) commercial(e) au service interne.</i></p>		
Plus d'informations disponibles sur: www.ervaringsbewijs.be		
Répertoire flamand de suppléments au certificat Europass <p><i>Vous pouvez télécharger ici les suppléments au certificat Europass en différentes langues. Vous trouverez également une description des systèmes nationaux et régionaux pour les qualifications sur:</i></p> www.europass-vlaanderen.be/cs		