

ASSISTANTE COMMERCIALE, AU COEUR DE LA PERFORMANCE COMMERCIALE

Durée

2 Jours

Référence Formation

5-CL-ACPC

Objectifs

Renforcer l'impact professionnel de l'assistante commerciale

Maîtriser les outils essentiels à la bonne réalisation de sa mission

Participants

Toute personne assurant ou souhaitant assurer la mission d'assistante commerciale

Pré-requis

Pas de prérequis spécifique

Moyens pédagogiques

Formateur expert dans le domaine

Mise à disposition d'un ordinateur, support de cours remis à chaque participant, vidéo projecteur, tableau blanc et paperboard

Feuille de présence signée en demi-journée, évaluation des acquis tout au long de la formation, questionnaire de satisfaction, attestation de stage

PROGRAMME

1. Cerner précisément la mission et les responsabilités d'une assistante commerciale moderne

Définir précisément le rôle et les responsabilités d'une assistante commerciale

Bien comprendre l'environnement managérial dans lequel on évolue grâce aux travaux de Blake et Mouton.

Mettre en place une relation « gagnant-gagnant » avec son entourage

2. Optimiser son organisation de travail

Définir et gérer ses priorités

Planifier ses tâches pour gagner en efficacité

3. Soigner le professionnalisme de son accueil commercial

Les principes de base d'un accueil physique et téléphonique performant

Les fondamentaux de la relation commerciale

4. Gérer les situations de communication délicates

S'affirmer simplement en toutes circonstances

Gérer les situations litigieuses efficacement (impayés, réclamations, problèmes de facturation...)

Training avec utilisation de la vidéo et débriefing précis et concret du consultant

5. Valider les acquis en fin de formation. Synthèse par un représentant de la direction