

## L'ASSISTANTE COMMERCIALE, AU CŒUR DE LA PERFORMANCE COMMERCIALE

Durée

2 jours

Référence Formation

5-CL-APOF

### 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 pré-requis spécifique

### Moyens pédagogiques

Accueil des stagiaires dans une salle dédiée à la formation équipée d'un vidéo projecteur, tableau blanc et paperboard ainsi qu'un ordinateur par participant pour les formations informatiques.

Positionnement préalable oral ou écrit sous forme de tests d'évaluation, feuille de présence signée en demi-journée, évaluation des acquis tout au long de la formation.

En fin de stage : QCM, exercices pratiques ou mises en situation professionnelle, questionnaire de satisfaction, attestation de stage, support de cours remis à chaque participant.

Formateur expert dans son domaine d'intervention

Apports théoriques et exercices pratiques du formateur

Utilisation de cas concrets issus de l'expérience professionnelle des participants

Réflexion de groupe et travail d'échanges avec les participants

Pour les formations à distance : Classe virtuelle organisée principalement avec l'outil ZOOM.

Assistance technique et pédagogique : envoi des coordonnées du formateur par mail avant le début de la formation pour accompagner le bénéficiaire dans le déroulement de son parcours à distance.

### PROGRAMME

#### - 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

#### - Optimiser son organisation de travail

Définir et gérer ses priorités

Planifier ses tâches pour gagner en efficacité

#### - Soigner le professionnalisme de son accueil commercial

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

Les fondamentaux de la relation commerciale

#### - Gérer les situations de communication délicates

S'affirmer simplement en toutes circonstances

#### CAP ÉLAN FORMATION

www.capelanformation.fr - Tél : 04.86.01.20.50

Mail : contact@capelanformation.fr

Organisme enregistré sous le N° 76 34 0908834

[version 2023]



Gérer les situations litigieuses efficacement (impayés, réclamations, problèmes de facturation...)  
Training avec utilisation de la vidéo et débriefing précis et concret du consultant

**CAP ÉLAN FORMATION**

[www.capelanformation.fr](http://www.capelanformation.fr) - Tél : 04.86.01.20.50

Mail : [contact@capelanformation.fr](mailto:contact@capelanformation.fr)

Organisme enregistré sous le N° 76 34 0908834

[version 2023]