

L'ASSISTANTE COMMERCIALE, AU CŒUR 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 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
- Gérer les situations litigieuses efficacement (impayés, réclamations, problèmes de facturation...)
- Training avec utilisation de la vidéo et débriefing précis et concret du consultant

