

Les points forts

Les clés pour passer d'une posture d'assistante administrative à la fonction et aux missions d'assistante commerciale

Programme

Référencé



► Rôle et missions de l'assistante commerciale

- L'assistante : identifier ses objectifs et sa raison d'être
- Optimiser la relation client
- Fidéliser les clients
- Promouvoir l'image de l'entreprise
- Favoriser la synergie entre services (marketing, technique, commercial...)

► Connaître et développer son potentiel commercial

- Identifier ses points forts (comportement, techniques, relationnel...)
- Mettre l'accent sur ses atouts

► Comment développer son efficacité au sein de votre équipe ?

- Passer avec elle un contrat de service
- Rôle et posture de l'assistante dans un esprit de service et de proactivité
- Quel temps investir dans quelles activités ?
- Organiser le planning des commerciaux
- Repérage des blocages dans l'efficacité de son action
- Savoir hiérarchiser les priorités et planifier sa journée

► Comment développer ses capacités commerciales ?

- Accueillir un client et savoir se présenter en face à face, au téléphone
- S'entraîner à l'empathie et à l'écoute.
- Développer une attitude de "service"
- Jouer un rôle essentiel dans la fidélisation de la clientèle
- Confirmer par écrit votre engagement ou envoyer une documentation commerciale
- S'engager
- Développer une approche proactive et saisir les occasions de rebond commercial.

Objectifs

- **Maîtriser** les fondamentaux de l'approche commerciale
- **Renforcer** son efficacité auprès des clients
- **Favoriser** la collaboration avec les services (marketing, technique, commercial)
- **Développer** une approche proactive et saisir les occasions de rebond commercial.

Démarche pédagogique

En amont, questionnaire d'analyse des attentes et besoins.

Une forte dimension "training" : des conseils personnalisés. De nombreux exercices (plus de 70% du temps de formation) permettent aux participants de capitaliser sur leurs points forts et de progresser sur leurs points de perfectionnement.

Une formation complète, des outils opérationnels, immédiatement utilisables pour accroître votre contribution à l'efficacité du service commercial.

Formatrice :

Intervenante spécialiste en action et organisation commerciale.

Formatrice expérimentée sélectionnée par le CEPPIC pour ses compétences techniques et son expérience significative, tant sur le sujet traité qu'en matière de pédagogie.

Public

Assistant(e) commercial(e), assistant(e) ADV.

Prérequis

Pas d'exigence spécifique.

Évaluation / Validation

Fiche d'évaluation de la formation en fin de stage.
Attestation de fin de formation accompagnée de la fiche programme à destination du stagiaire.

Formation également réalisable sur mesure en intra-entreprise

2 jours (14 heures)



Dates :

Nous consulter



Tarif :

750 €HT



Nous contacter :

Lucie Pointeau

02.35.59.44.17

lucie.pointeau@ceppic.fr