RENCONTRONS-NOUS !

05 53 45 85 70
CONTACT@ADHENIA-FORMATION.FR

CRÉ@VALLÉE SUD

AVENUE DE BORIE MARTY
24660 NOTRE DAME DE SANILHAC

SIRET : 753 127 398 00026

DÉCLARATION D'EXISTENCE :
72 24 01587 24

SE FORMER TOUT AU LONG DE SA VIE !

WWW.ADHENIA-FORMATION.FR

INFORMATIQUE, TECHNIQUE ET BUREAUTIQUE | COMMERCE, MARKETING, COMPTABILITÉ, GESTION | RELATIONS ET RESSOURCES HUMAINES | DÉVELOPPEMENT PERSONNEL | SÉCURITÉ ET SANTÉ AU TRAVAIL | LANGUES ÉTRANGÈRES

LA FONCTION D'ASSISTANTE COMMERCIALE

Soyez acteur de votre parcours de formation et passez à l'action !

Objectifs

A l'issue de cette formation, le participant sera capable de :

- Gérer les relations clients,
- Piloter l'activité commerciale
- Gérer ses priorités.

Méthodes pédagogiques et modalités d'évaluation

La pédagogie est basée sur le principe de la dynamique de groupe avec alternance d'apports théoriques, de phases de réflexion et de confrontation d'expériences.

Des exercices pratiques accompagnent les apports théoriques et permettent un entraînement concret.

Programme

1. La relation Commerciale

- Gestion de de la relation Clients: prendre en compte les besoins et attentes des interlocuteurs,
- Répondre aux appels téléphoniques et renseigner les clients sur le catalogue,
- Procéder au suivi commercial (relance de devis, relance de préinscriptions, d'annulations etc..),
- Vendre ou conseiller par téléphone,
- Prospection téléphonique,
- L'entretien en face à face,

Durée de formation
2 jours soit 14 heures

Public
Assistante, secrétaire et personnel administratif

Prérequis
Aucun pré-requis

Niveau / Certification Obtenue
Attestation de formation

Type de formation / stage
Intra/Inter/ Accompagnement individuel

LA FONCTION D'ASSISTANTE COMMERCIALE

- Gérer les situations délicates avec professionnalisme.

2. La Gestion administrative

- Procéder au suivi administratif (devis, facture, convention de formation etc.),
- Classement, archivage,
- Rédiger des e-mails, courriers ou notes : structure le contenu et aller à l'essentiel,
- Rendre ses écrits attractifs et faciles à lire.

3. Gérer les priorités et tenir les délais

- Concilier et hiérarchiser ses priorités,
- Pratiquer le questionnement systématique et hiérarchiser les demandes en fonction de l'importance et de l'urgence.,
- Anticiper et planifier les activités dans le temps,
- Utiliser des outils pratiques de suivi et de relance.

4. Aide au pilotage de l'efficacité commerciale

- Identifier les indicateurs utiles,
- Tenue des tableaux de bord,
- Plan d'actions commerciales,
- Compte-rendu à sa hiérarchie.

5. Animation d'équipe et lien avec l'équipe commerciale

6. Promouvoir l'image de l'entreprise et du service