



RENCONTRONS-NOUS !

CRÉ@VALLÉE SUD

SIRET : 753 127 398 00026

05 53 45 85 70

AVENUE DE BORIE MARTY

DÉCLARATION D'EXISTENCE :

CONTACT@ADHENIA-FORMATION.FR

24660 NOTRE DAME DE SANILHAC

72 24 01587 24

adhénia formation

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



1 / 2

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



RENCONTRONS-NOUS !

CRÉ@VALLÉE SUD

SIRET : 753 127 398 00026

05 53 45 85 70

AVENUE DE BORIE MARTY

DÉCLARATION D'EXISTENCE :

CONTACT@ADHENIA-FORMATION.FR

24660 NOTRE DAME DE SANILHAC

72 24 01587 24

adhénia formation

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



2 / 2

- 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 : structurer 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

