



2 Le metier d'assistant commercial

Jours dans COMMERCIAL - METIERS DE LA VENTE / Réf : CIAL-METI-07

Objectifs de la formation

- Communiquer avec les clients
- Assurer l'administration des ventes
- Gérer les situations difficiles et les réclamations clients
- Faire vivre le domaine commercial
- Fidéliser les clients

Programme de la formation

A l'issue de la formation, les participants seront préparés à :

Jour 1 - Matin

1. Organiser et piloter l'administration des ventes

- Traitement des commandes (du devis jusqu'à la facturation)
- Personnaliser les contacts
- Suivi des dossiers clients
- Vérifier le paiement des factures
- Maîtriser les outils de bureautique
- Gestion optimale de sa boîte mail

Jour 1 - Après-midi

2. Prioriser les différentes tâches

- Cerner les priorités
- Hiérarchiser ses tâches
- Assister le responsable commercial et l'équipe commerciale
- Bien gérer son temps
- Renseigner les tableaux de suivi d'activité



- Mettre en place des tableaux de bord ou des documents (argumentaires...)
- Accueillir les nouveaux commerciaux

Jour 2 - Matin

3. Employer une communication efficace

- Apprendre à être "clair parlant"
- Apprendre à conseiller ou vendre en direct et au téléphone
- Savoir pratiquer l'écoute active
- Savoir répondre aux attentes/objections des clients
- Toujours proposer des solutions
- Arriver à une solution gagnant/gagnant
- Améliorer ses écrits

Jour 2 - Après-midi

4. Convaincre l'équipe commerciale par ses idées

- Les clefs pour être proactif
- Réaliser des supports de communication commerciale (argumentaire, pub, notices explicatives ...)
- Organiser des salons ou des conférences
- Optimiser l'efficacité des réunions en préparant des documents
- Obtenir des rendez-vous aux commerciaux
- Mettre en place des outils de fidélisation
- Assurer un reporting de l'activité

Pré-requis

Une expérience professionnelle dans le métier d'assistant commercial ou de personnel ADV serait un plus

Public cible

Assistant commercial, personnel ADV, attaché commercial du service commercial



Pédagogie

Méthodes pédagogiques

- Notre pédagogie est adaptée aux participants et aux spécificités de leur métier. Le stagiaire, au centre du processus d'apprentissage, pourra interagir avec le formateur et les autres participants en faisant part de ses expériences.
- La pédagogie que nous mettons en avant favorise l'assimilation par des outils variés, tels que le jeu pédagogique ou la mise en situation. Véritables leviers de motivation, ces outils interviennent en complément des savoirs transmis directement par le formateur, et permettent à ce dernier de s'inscrire dans une démarche de facilitateur et d'intermédiaire dans l'apprentissage.

Modalités d'évaluation

- Les acquis des participants seront mesurés tout au long de la session de formation.
- L'évaluation privilégiera l'aspect formatif et les interactions participant/formateur. Elle pourra éventuellement prendre l'aspect d'un QCM.
- Une attestation de fin de formation reprendra l'ensemble des objectifs pédagogiques de la formation et sanctionnera l'acquisition des savoirs du participant.

