Assistant(e) commercial(e) et ADV : Les indispensables

Durée : 2 jours, 14h **Tarif :** 980€ HT

Réf : C0519

Points forts : Les clés pour passer d'une posture d'assistant(e) administratif(ve) à la fonction et aux missions d'assistant(e) commercial(e).

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.

Programme

▶ Rôle et missions de l'assistant(e) commercial(e)

- L'assistant(e) : 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
- Gérer les clients difficiles et les réclamations

▶ Comment développer son efficacité au sein de votre équipe ?

- Passer avec elle un contrat de service
- Rôle et posture de l'assistant(e) 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.

Démarche pédagogique

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.

194, rue de la Ronce
76230 ISNEAUVILLE

www.ceppic.fr

Toutes nos formations sont réalisables sur mesure en intra-entreprise

CONTACT
Isabelle PROTAIS
02.35.59.44.17
isabelle.protais@ceppic.fr

Assistant(e) commercial(e) et ADV : Les indispensables

Durée : 2 jours,14h **Tarif :** 980€ HT

Réf : C0519

Public

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

Prérequis

Pas d'exigence spécifique.

Modalités d'évaluation

Evaluation des acquis tout au long de la formation avec des exercices pratiques et des quizz.
Chaque participant complète également un test de positionnement en amont et en aval pour valider les compétences acquises.

5 453 personnes formées en 2022

Dates de session

Nous consulter

194, rue de la Ronce
76230 ISNEAUVILLE

www.ceppic.fr

Toutes nos formations sont réalisables sur mesure en intra-entreprise

CONTACT
Isabelle PROTAIS
02.35.59.44.17
isabelle.protais@ceppic.fr