

Assistant(e) commercial(e)

Code : EXP 01

Durée : 4 jours (2 modules de 2 jours)

Prix : session inter 1800 €HT (repas compris)

Pourquoi ce stage ?

L'assistant(e) commercial(e) ou ADV est un interlocuteur privilégié pour les client. Son rôle est multiple : prendre les commandes mais aussi conseiller le client, résoudre des « problèmes » et proposer des solutions, faire des ventes complémentaires ou de substitution, être un relais entre la force de vente, les clients et l'entreprise.

Ce poste demande :

- des capacités à gérer son temps et celui de son équipe,
- des qualités relationnelles importantes pour faire face aux pressions des clients et des commerciaux et savoir gérer le stress,
- *une maîtrise des compétences commerciales pour comprendre le client et les commerciaux et être un véritable acteur dans les processus de vente.*

Ce stage concerne

Toutes les secrétaires et assistant(e)s travaillant dans un service commercial, ADV qui désirent renforcer leur efficacité au sein de l'équipe et mieux maîtriser la relation client.

Bénéfices attendus

A l'issue de ce stage, les participants sont en mesure de :

- mieux comprendre la complémentarité qu'ils/elles doivent apporter à leur équipe,
- suivre l'activité commerciale,
- être un véritable relais auprès des clients,
- être une force de proposition en organisation,
- maîtriser le téléphone comme outil commercial.

Pédagogie

Méthodes actives et participatives :

- échanges d'expériences,
- exercices individuels ou en groupe,
- jeux de rôle et mise en situation pour repérer ses points forts et cerner les points à travailler.
- conseils personnalisés pour chaque participant qui définit, avec l'aide du formateur, un plan d'action concret à mettre en œuvre au retour, dans son entreprise

Suivi

Le formateur donne ses coordonnées aux participants et reste à leur disposition par téléphone ou par mail pendant 2 mois.

Les formations Forma.Com en INTER

Vous souhaitez suivre cette formation en INTER, contactez-nous pour connaître nos prochaines sessions.

Les formations Forma.Com en INTRA

Ce stage peut être programmé dans votre entreprise ou servir de base pour vous construire un programme sur mesure.

Programme

Module 1 : 2 jours

Identifier le rôle de l'assistant(e) commercial(e)

- Comprendre l'enjeu de la fonction commerciale dans l'entreprise : les différentes structures et organisations des directions commerciales.
- Identifier les plus values de sa fonction :
 - **Être l' interface entre les commerciaux, des clients, des services internes et des fournisseurs.**
 - **Etre l'appui administratif des commerciaux terrain.**

Assurer le suivi des relations clients et de l'activité commerciale.

- Faire face aux litiges pour fidéliser.
- Adopter des comportements positifs avec les différents acteurs.

Organiser un secrétariat commercial

L'organisation de son poste :

- Détecter ses causes d'interruption les plus fréquentes et trouver des remèdes.
- Gérer les priorités pour soi-même, pour l'équipe, pour l'entreprise, pour le client.
- Faire face aux urgences.
- Savoir négocier des délais
- Connaître ses points forts et ses points faibles face a la gestion du temps.
- Suivre et gérer la messagerie : organisation de la réception, de la diffusion et du classement des mails.

Les outils de suivi

- Tenue des agendas, des fiches de suivi des déplacements des commerciaux.
- Echéanciers, plannings, fiches de relance et de suivi des actions commerciales.
- Fiche produit, fiches de prospection et de suivi clientèle.

Module 2 : 2 jours

Téléphoner avec un esprit commercial

- L'importance des premières minutes : les mots clés pour établir un contact de qualité.
- Les techniques d'accueil et d'identification.
- Se faire reconnaître comme un interlocuteur privilégié par les clients.
- Prendre un message précis et concis :
les questions à poser pour cerner la demande, faire répéter un nom, demander des explications complémentaires sans « incommoder » le client
- Savoir sécuriser le client et éviter les multiples rappels.
- Faire face aux cas difficiles :
 - traiter les réclamations, les litiges,
 - faire face aux agressifs,
 - écouter les bavards,
 - annoncer une mauvaise nouvelle : rupture de stock, retard de livraison, augmentation de tarif...

Connaître les techniques de vente pour développer son rôle commercial

- Contact : se faire reconnaître comme un interlocuteur privilégié.
- Connaître : déterminer les besoins et attentes du client.
- Convaincre : savoir argumenter, faire une vente de substitution ou additionnelle.
Conclure : faire dire “ oui ” à un client, mettre fin à un entretien.