



BY ABILWAYS

FORMATIONS COURTES

INITIATION

Ref. : C20ASSCOM

Durée :
2 jours - 14 heures

Tarif :
Salarié - Entreprise : 1340
€ HT

ASSISTANT COMMERCIAL

Dynamiser sa fonction et les performances de son équipe

L'assistant commercial doit contribuer activement au développement des ventes et à la fidélisation client. Il assure notamment le traitement des activités commerciales de l'équipe mais il doit également développer sa capacité d'écoute et son assertivité pour garantir la satisfaction des clients externes comme internes et la pérennité du business.

OBJECTIFS

- Mettre ses compétences au service de l'action commerciale de l'équipe.
- Contribuer au développement des ventes et à la fidélisation par sa contribution à la qualité du service rendu
- Participer à l'animation de l'équipe et au suivi de l'activité commerciale.

EVALUATION

Les compétences visées par cette formation font l'objet d'une évaluation.

POUR QUI ?

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

PRÉREQUIS

Aucun.

COMPÉTENCES ACQUISES

Soutenir efficacement la performance de l'équipe commerciale.

PARCOURS PÉDAGOGIQUE

Communauté d'apprenants
E-quiz amont
Modules vidéos
Présentiel
E-quiz aval

PROGRAMME

Assistant(e) commercial(e)

Modules distanciels

- E-quiz en amont/aval de la formation.
- Quelles bonnes pratiques dans la relation client ?
- Quelles attitudes adopter face à un client mécontent ?
- Comment traiter l'objection d'un client ?
- Comment gérer son stress face à un client ?
- Comment mieux communiquer en usant d'assertivité ?

Définir ses missions et responsabilités d'assistant commercial

- Appréhender les enjeux de la fonction assistant commercial.
- Analyser ses activités et les compétences requises.
- Atelier : établir la cartographie de son équipe commerciale, des besoins et des missions associées.

Gérer la relation assistant/commercial

- Se positionner au sein de l'équipe et du process commercial.
- Établir une communication fluide.
- Restituer les informations efficacement.
- Comprendre les besoins de ses interlocuteurs commerciaux.
- Gérer et prioriser les demandes internes.
- Organiser et planifier ses activités en intégrant les urgences.



Organisme qualifié par l'ISQ-OPQF



Membre de la FFP

ISM - 35, rue du Louvre - 75002 PARIS
Tél. : +33 (0)1 43 72 64 00 - e-mail : serviceclient@ism.fr
Siret 712 010 362 000 28

Adopter un état d'esprit orienté client au quotidien

- Pratiquer l'écoute active et personnaliser le contact client.
- Développer ses qualités relationnelles pour améliorer la satisfaction client.
- Transmettre l'information efficacement et de manière appropriée : les outils de communication.
- Gagner en assurance et en flexibilité : pratiquer la relation gagnant-gagnant.

Assister dans la gestion administrative des clients

- Gérer les dossiers commerciaux et la réalisation des commandes.
- Mettre en place une organisation efficace de son activité : process, retroplanning...
- Construire et utiliser des tableaux de bord performants pour gérer ses missions.
- Organiser, synthétiser et transmettre les informations nécessaires à l'activité.

Assurer la facturation et le suivi des impayés

- Préparer des devis et estimations.
- Vérifier les frais à refacturer au client.
- Valider les factures et leurs justificatifs.
- Gérer les relances et le suivi des règlements.

INTERVENANTS

Marie DAZUN (M)

MOYENS HUMAINS, TECHNIQUES ET PÉDAGOGIQUES

Équipe pédagogique :

Un consultant expert de la thématique et une équipe pédagogique en support du stagiaire pour toute question en lien avec son parcours de formation.

Techniques pédagogiques :

Alternance de théorie, de démonstrations par l'exemple et de mise en pratique grâce à de nombreux exercices individuels ou collectifs. Exercices, études de cas et cas pratiques rythment cette formation.

Pour les sessions en distanciel, notre Direction Innovation a modélisé une **matrice pédagogique** adaptée pour permettre **un apprentissage et un ancrage mémoriel optimisés**.

Cette matrice prévoit une alternance de **temps de connexion en groupe** et de **séquences de déconnexion** pour des travaux de mise en pratique individuels.

Ressources pédagogiques :

Un support de formation présentant l'essentiel des points vus durant la formation et proposant des éléments d'approfondissement est téléchargeable sur [votre espace apprenant](#).

Retrouvez également des ressources complémentaires ainsi que les quiz amont/aval sur notre [plateforme](#) dédiée.

LIEUX ET DATES

À distance

22 et 23 nov. 2021