

## Assistant(e) commercial(e)

### Objectifs :

Optimiser son positionnement et sa valeur ajoutée auprès du manager commercial  
Développer l'état d'esprit orienté client au quotidien, en interne et en externe  
Renforcer ses compétences de communication orale  
Acquérir des outils pour contribuer à la conquête de nouveaux clients  
Maîtriser les outils d'organisation de l'équipe

### Programme :

#### **Clarifier sa fonction dans la relation commerciale**

- ✓ Identifier son rôle, ses fonctions, ses missions
- ✓ Optimiser la relation clientèle
- ✓ Centraliser, organiser, faire circuler l'information
- ✓ Assurer le suivi des actions

#### **Contribuer au succès commercial**

- ✓ Hiérarchiser des priorités de nature différente
- ✓ Le prospect ou le client
- ✓ Les commerciaux
- ✓ Le manager

#### **Assister le responsable commercial dans la gestion de son quotidien**

- ✓ Organiser et gérer les informations nécessaires à l'activité
- ✓ Savoir analyser les écarts objectifs/résultats
- ✓ Gestion du temps

#### **Assister les commerciaux dans l'organisation opérationnelle**

- ✓ Renseigner les outils de suivi de l'activité commerciale
- ✓ Mise en place et mise à jour des tableaux de bord des résultats
- ✓ Alerter sur les échéances clients
- ✓ Participer à la veille du marché et des concurrents

#### **Communiquer efficacement à l'oral**

- ✓ Maîtriser le face à face
- ✓ Être assertif
- ✓ Diffuser l'information
- ✓ Dénouer les tensions et conflits quotidiens

#### **Gérer les appels téléphoniques/la prospection**

- ✓ Les 4 C : Connaître, Communiquer, Convaincre et Conclure
- ✓ Le sourire, la voix, l'écoute
- ✓ L'attitude positive
- ✓ La relation commerciale (questionnement, reformulation...)
- ✓ La prise de rendez-vous

#### **Etablir un plan personnel de progrès**

- ✓ Définir les forces et axes d'amélioration
- ✓ Fixer des objectifs réalisables dans un temps donné

**Code :** A268

**En présentiel :**

**Durée :** 2 jours

**Prix :** 990 € HT

**Lieu :** Paris

### **Liste des dates :**

15 au 16 janvier  
17 au 18 mars  
11 au 12 juin  
03 au 04 septembre  
03 au 04 novembre

**En distanciel :**

**Durée :** 3 sessions de 0,5 jour et 1 heure de coaching individuel

**Prix :** 810 € HT

### **Liste des dates :**

Janvier : 07 après-midi, 09 après-midi et 12 après-midi  
Avril : 03 après-midi, 06 après-midi et 09 après-midi  
Juillet : 01 matin, 03 matin et 06 matin  
Octobre : 02 après-midi, 05 après-midi et 09 après-midi  
Décembre : 04 après-midi, 07 après-midi et 08 après-midi

### **Public concerné :**

Assistant(e) devant prendre de nouvelles fonctions d'assistant(e) commercial

### **Intervenants :**

Spécialiste de l'assistantat et de la fonction commerciale

### **Pré-requis :**

Aucun

### **Techniques d'animation :**

Alternance de théorie et de pratique.  
Etudes de cas d'entreprise.  
Exercices individuels et collectifs.

	Retour d'expériences. Mise en situation. Jeux de rôles. Tests.
--	---