

## 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
- ✓ Etre 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 :**

17 au 18 janvier

14 au 15 mars

17 au 18 juin

09 au 10 septembre

04 au 05 novembre

**En distanciel :**

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

**Prix : 810 € HT**

### **Liste des dates :**

Janvier : 05 après-midi, 09 après-midi et 10 après-midi

Avril : 08 après-midi, 12 après-midi et 14

Juillet : 05 matin, 08 matin, 09 matin

Octobre : 04 après-midi, 07 après-midi, 11 après-midi

Décembre : 02 après-midi, 07 après-midi, 09 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.
--	--------------------------