



L'assistante commerciale

Le service commercial s'inscrit dans le cadre de la politique de diffusion et de vente d'un produit définie par la direction de l'entreprise. Élément clé dans la stratégie de la société, il a la responsabilité du développement du chiffre d'affaires et de la réalisation des objectifs fixés. Pour y parvenir avec succès, ce service doit travailler en collaboration étroite avec tous les autres.

L'assistante commerciale assure le suivi des clients et la gestion de leurs commandes à distance, pour un secteur géographique et une gamme de produits, en collaboration avec les attachés commerciaux sur le terrain et la direction commerciale. Ainsi, elle devient l'interface essentielle et privilégiée entre les clients et l'entreprise.

OBJECTIFS

-  Accompagner la commercialisation de l'offre de l'entreprise
-  Acquérir le sens du service
-  Satisfaire le client pour le fidéliser
-  Répondre de façon personnalisée et précise aux besoins et aux attentes de chacun des clients
-  Recueillir, synthétiser et transmettre l'information.
-  Travailler en synergie avec les services de l'entreprise

PROGRAMME

Intégrer la notion de la relation client

D'un modèle de consommation à l'autre
Les différents éléments de la stratégie commerciale
Qu'est-ce qu'un client ?

Comprendre les enjeux et identifier les acteurs de la fonction

Connaître l'organisation de l'entreprise et son offre dans son ensemble
pour informer le client en connaissance de cause.

Développer son rôle d'assistante commerciale au sein d'une équipe

Définition d'une assistante commerciale
Missions et activité
Compétence
Le travail en équipe

Maîtriser les activités spécifiques à la fonction

L'accueil et l'accompagnement Client
La gestion d'une commande et un dossier client de A à Z.
L'organisation de son temps
Le classement et la mise en place des outils d'organisation
Les tableaux de bords et les données numériques et graphiques
De la préparation d'une réunion à son compte rendu
La récolte et la diffusion claire et synthétique de l'information commerciale
L'actualisation de la base de données Client

DUREE

3 jours

PUBLIC

Assistants commerciales ou
ADV, Secrétaires souhaitant
évoluer vers la fonction
d'assistante commerciale

Pré REQUIS

Aucun

EVALUATION

Auto-évaluation de
positionnement par entretien
ou questionnaire.
Auto-évaluation des acquis de
la formation par questionnaire
amenant à une réflexion sur
un plan d'actions.

PEDAGOGIE

Alternance d'apports
théoriques et de mises en
pratiques directement
exploitables en situation
professionnelle

INTERVENANTS

Selon le thème de la
formation, CQFD sélectionne
un pédagogue possédant
une expérience significative,
une maîtrise opérationnelle
et un profil particulier :
sophrologue, psychologue,
neuropsychologue, ergonome,
ergothérapeute,
senior manager,
chef de cuisine, gouvernante,
journaliste, animateur,
ex-policier, etc...

TARIFS

Inter-entreprises à Paris
Intra-muros en France entière
cliquez ici pour consulter
sur notre site internet
le calendrier et les tarifs

Vidéo de présentation

