



## **ASSISTANTE COMMERCIALE**

### **PROGRAMME**

**Participants :** Tout (e) assistant (e) de service ou département commercial souhaitant renforcer son efficacité au sein de son équipe.

#### **Objectifs**

- Développer l'état d'esprit orienté client au quotidien.
- Maîtriser la communication avec ses interlocuteurs.
- Maîtriser les outils d'organisation de l'équipe.

**Durée :** La formation est répartie sur 3 jours soit 21 heures.

#### **1\_ Les contributions de l'assistant (e) du service commercial**

- La fonction commerciale : mission et clés de succès
- La structure, l'organisation, les objectifs et le pilotage d'un service commercial.
- Identifier son potentiel de contribution et se positionner proactivement.

#### **2\_ Exercer pleinement son rôle d'interface communicante**

- Identifier les besoins et attentes de ses différents interlocuteurs.
- Concilier et hiérarchiser des priorités de nature différente : celles du client, des vendeurs, du manager.
- Communiquer en interne et en externe : attitudes et vocabulaire pour représenter son entreprise et son service.
- Organiser et gérer les informations nécessaires à l'activité.
- Faire savoir, alerter pour faire réussir l'équipe commerciale.

#### **3\_ Renforcer la relation client**

- Identifier le parcours client dans l'entreprise pour optimiser les mises en relation.
- Définir un accueil remarquable, en face à face et par téléphone.
- Rédiger des courriers orientés client.
- Faire du traitement des réclamations une priorité.
- Organiser les salons et les événements clients.

#### **4\_ Contribuer à la conquête des clients**

- Suivre l'actualité du marché, les concurrents.
- Les informations utiles à collecter.
- Mettre au point la base de données des références clients

#### **5\_ Apporter une aide active à l'animation de l'équipe**

- Comprendre les leviers de motivation des commerciaux.
- Optimiser l'efficacité des réunions d'équipe.
- Accueillir et intégrer les nouveaux commerciaux.
- Organiser une convention commerciale ou un séminaire.

#### **6\_ Aider au pilotage de la performance commerciale**

- Les indicateurs de l'activité commerciale.
- Tenir à jour le tableau de bord des résultats.
- Identifier les écarts et savoir les analyser.
- Suivre les affaires en cours, alerter sur les échéances.

Pluri Info 21 rue de Rioux Martin 57730 MACHEREN

Tél. : 03 87 92 65 11 - E mail : [contact@pluri-info.com](mailto:contact@pluri-info.com) - Internet : [www.pluri-info.com](http://www.pluri-info.com)

Siret : 400 354 007 000 25 - TVA : FR 79 400 354 007 - Code APE 8559A

**N° déclaration d'activité 41 57 02855 57**