



Mise à jour nov. 2023

# L'assistante commerciale, au cœur de la performance commerciale

**Durée** 2 jours (14 heures)

« Délai d'accès maximum 1 mois »

Nantes / Rennes : 1260 € HT

Brest / Le Mans : 1260 € HT

Certification : NON

## OBJECTIFS PROFESSIONNELS

- - Renforcer l'impact professionnel de l'assistante commerciale
- - Maîtriser les outils essentiels à la bonne réalisation de sa mission

## PARTICIPANTS

- Toute personne assurant ou souhaitant assurer la mission d'assistante commerciale

## PRE-REQUIS

- Pas de pré-requis spécifique

## MOYENS PEDAGOGIQUES

- Réflexion de groupe et apports théoriques du formateur
- Travail d'échange avec les participants sous forme de
- Utilisation de cas concrets issus de l'expérience professionnelle
- Validation des acquis par des questionnaires, des tests d'évaluation, des mises en situation et des jeux pédagogiques.
- Remise d'un support de cours.

## MODALITES D'EVALUATION

- Feuille de présence signée en demi-journée,
- Evaluation des acquis tout au long de la formation,
- Questionnaire de satisfaction,
- Positionnement préalable oral ou écrit,
- Evaluation formative tout au long de la formation,
- Evaluation sommative faite par le formateur ou à l'aide des certifications disponibles,
- Sanction finale : Certificat de réalisation, certification éligible au RS selon l'obtention du résultat par le stagiaire

## MOYENS TECHNIQUES EN PRESENTIEL

- Accueil des stagiaires dans une salle dédiée à la formation, équipée d'ordinateurs, d'un vidéo projecteur d'un tableau blanc et de paperboard. Nous préconisons 8 personnes maximum par action de formation en présentiel

## MOYENS TECHNIQUES DES CLASSES EN CAS DE FORMATION DISTANCIELLE

- A l'aide d'un logiciel comme Teams, Zoom etc... un micro et éventuellement une caméra pour l'apprenant,
- suivez une formation uniquement synchrone en temps réel et entièrement à distance. Lors de la classe en ligne, les apprenants interagissent et communiquent entre eux et avec le formateur.
- Les formations en distanciel sont organisées en Inter-Entreprise comme en Intra-Entreprise.
- L'accès à l'environnement d'apprentissage (support de cours, labs) ainsi qu'aux preuves de suivi et d'assiduité (émargement, évaluation) est assuré. Nous préconisons 4 personnes maximum par action de formation en classe à distance

## ORGANISATION

- Les cours ont lieu de 9h à 12h30 et de 14h à 17h30.

## PROFIL FORMATEUR

- Nos formateurs sont des experts dans leurs domaines d'intervention
- Leur expérience de terrain et leurs qualités pédagogiques constituent un gage de qualité.

## A L'ATTENTION DES PERSONNES EN SITUATION DE HANDICAP

- Les personnes atteintes de handicap souhaitant suivre cette formation sont invitées à nous contacter directement, afin d'étudier ensemble les possibilités de suivre la formation.

## Programme de formation

### Cerner précisément la mission et les responsabilités d'une

#### assistante commerciale moderne (04h00)

- Définir précisément le rôle et les responsabilités d'une assistante commerciale
- Bien comprendre l'environnement managérial dans lequel on évolue grâce aux travaux de Blake et Mouton.
- Mettre en place une relation « gagnant-gagnant » avec son entourage

### Optimiser son organisation de travail (02h45)

- Définir et gérer ses priorités
- Planifier ses tâches pour gagner en efficacité

### Soigner le professionnalisme de son accueil commercial

#### (02h45)

- Les principes de base d'un accueil physique et téléphonique performant
- Les fondamentaux de la relation commerciale

### Gérer les situations de communication délicates (04h00)

- S'affirmer simplement en toutes circonstances
- Gérer les situations litigieuses efficacement (impayés, réclamations, problèmes de facturation...)
- Training avec utilisation de la vidéo et débriefing précis et concret du consultant