
Programme de Formation

Assistant(e) commercial(e) : renforcer la satisfaction client et l'efficacité opérationnelle

Organisation

Durée : 14 heures

Mode d'organisation : Présentiel

Contenu pédagogique



Public visé

Assistant(e)s commerciaux(ales), collaborateurs des services administration des ventes ou relation client, amenés à interagir régulièrement avec des clients internes ou externes.



Objectifs pédagogiques

- Améliorer la qualité de la relation avec les clients internes et externes.
- Optimiser l'organisation et la gestion du temps au service du client.
- Développer des pratiques de communication commerciale efficaces à l'oral et à l'écrit.



Description

Jour 1

Matin : Communiquer efficacement avec les clients internes

Comprendre les objectifs et contraintes des autres services.

Adapter sa communication interne pour fluidifier les échanges.

Identifier sa valeur ajoutée dans la satisfaction client globale.

Mise en situation : immersion dans les rôles des autres services.

Après-midi : Optimiser son temps et ses priorités

Planifier efficacement ses tâches quotidiennes.

Arbitrer et hiérarchiser ses priorités.

Savoir poser un cadre et dire non lorsque nécessaire.

Utiliser des outils simples de gestion du temps.

Mise en situation : atelier d'optimisation du planning de travail.

Jour 2

Matin : Conseiller et vendre par téléphone

Personnaliser la relation client à distance.

Questionner pour identifier les attentes implicites et explicites.

Argumenter en fonction des motivations du client.

Anticiper et traiter les objections.

Conclure positivement pour engager le client.

Prévenir les situations de litige.

Mise en situation : simulations d'entretiens téléphoniques avec débriefing collectif.

Après-midi : Optimiser la communication écrite avec les clients

Soigner l'objet et la structure des messages écrits.

Rendre ses écrits clairs, concis et orientés action.

Utiliser des règles simples pour faciliter la compréhension.

Adapter son style à la relation client.

Mise en situation : exercices pratiques de rédaction de mails professionnels.



Prérequis

Aucun



Modalités pédagogiques

- Notre approche pédagogique repose sur une alternance entre apports théoriques opérationnels et mises en pratique directement issues du contexte professionnel des participants.
- Chaque thème traité s'appuie sur des études de cas concrets et des exercices pratiques, conçus spécifiquement à partir des situations réelles rencontrées dans l'environnement professionnel des stagiaires.
- Nos méthodes favorisent l'adaptation aux besoins de chaque participant afin d'optimiser leur engagement et leur apprentissage.
- L'animation privilégie une pédagogie active, favorisant les échanges, l'analyse réflexive des pratiques et une adaptation continue aux réalités professionnelles des participants.



Moyens et supports pédagogiques

- Des supports pédagogiques numériques adaptés au contexte professionnel sont remis aux participants.
- Dispositifs pédagogiques variés sont mobilisés tout au long de la formation (études de cas, exercices pratiques, travaux en sous-groupes, mises en situation, jeux pédagogiques) favorisant l'apprentissage actif, collaboratif et l'appropriation des contenus.



Modalités d'évaluation et de suivi

- Un QCM est réalisé en début et en fin de formation afin d'évaluer l'évolution des connaissances.
- Le suivi des stagiaires est assuré tout au long de la formation à travers des ateliers pratiques, des mises en situation et des échanges permettant d'évaluer leur participation et leur progression.

Une attestation individuelle de formation sera remise à chaque participant à l'issue de la formation.



Informations sur l'accessibilité

Si vous êtes en situation de handicap, ou si vous rencontrez une difficulté pouvant impacter votre participation à la formation, n'hésitez pas à nous contacter. Nous étudierons ensemble les aménagements ou adaptations pédagogiques, matérielles ou organisationnelles à mettre en place pour vous accompagner dans les meilleures conditions.