

Assistant(e) commercial(e) et ADV, le métier assurer l'interface avec les commerciaux et fidéliser les clients

Cours Pratique de 2 jours

Réf : ASC - Prix 2021 : 1 450€ HT

Cette formation vous permettra d'optimiser l'organisation de votre travail afin d'assurer un suivi efficace des actions commerciales. A l'issue de ce stage, votre capacité à orienter les demandes clients et à servir d'interface avec les commerciaux sera optimisée avec pour objectif de fidéliser la clientèle.

OBJECTIFS PÉDAGOGIQUES

À l'issue de la formation l'apprenant sera en mesure de :

Cerner le périmètre d'action de l'assistant(e) commercial(e)

Assister l'équipe commerciale en assurant le suivi du tableau de bord adapté aux besoins du service

Conseiller, vendre et traiter les réclamations quelles que soient les situations

Gérer de manière organisée les événements commerciaux

TRAVAUX PRATIQUES

Pédagogie basée sur le "faire comprendre". Exposé théorique, exemples pratiques, méthode participative. Etude de cas et mises en situation.

LE PROGRAMME

dernière mise à jour : 02/2019

1) Assumer l'administration des ventes

- Traiter les commandes : du devis jusqu'au règlement de la facture.
- Assurer le suivi de la relation clientèle.
- Maîtriser les outils bureautiques (Word, Excel...).
- Prévenir le risque client.
- Suivre les affaires en cours et gérer les écarts.

Exercice : Bâtir la fiche de poste de l'assistant(e) commercial(e) (fonction, tâches, liaisons hiérarchiques et occasionnelles, qualités requises...). Echanges sur les bonnes pratiques.

2) 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.
- 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.

Exercice : Construire, mettre à jour et "faire vivre" un tableau de bord d'un service commercial.

PARTICIPANTS

Assistant(e) commercial(e), chargé(e)/conseiller de clientèle, assistant(e) administration des ventes.

PRÉREQUIS

Appétence à la vente et aux relations humaines.

COMPÉTENCES DU FORMATEUR

Les experts qui animent la formation sont des spécialistes des matières abordées. Ils ont été validés par nos équipes pédagogiques tant sur le plan des connaissances métiers que sur celui de la pédagogie, et ce pour chaque cours qu'ils enseignent. Ils ont au minimum cinq à dix années d'expérience dans leur domaine et occupent ou ont occupé des postes à responsabilité en entreprise.

MODALITÉS D'ÉVALUATION

L'évaluation est réalisée tout au long de la formation à travers différents moyens (QCM, mise en situation, quiz...). Le stagiaire évalue sa progression et ses acquis à l'issue de la formation.

L'intervenant valide la progression pédagogique du stagiaire et précise les outils utilisés pour la validation des acquis.

MOYENS PÉDAGOGIQUES ET TECHNIQUES

- Les moyens pédagogiques et les méthodes d'enseignement utilisés sont principalement : aides audiovisuelles, documentation et support de cours, exercices pratiques d'application et corrigés des exercices pour les stages pratiques, études de cas ou présentation de cas réels pour les séminaires de formation.
- À l'issue de chaque stage ou séminaire, ORSYS fournit aux participants un questionnaire d'évaluation du cours qui est ensuite analysé par nos équipes pédagogiques.
- Une feuille d'émargement par demi-journée de présence est fournie en fin de formation ainsi qu'une attestation de fin de formation si le stagiaire a bien assisté à la totalité de la session.

MODALITÉS ET DÉLAIS D'ACCÈS

L'inscription doit être finalisée 24 heures avant le début de la formation.

ACCESSIBILITÉ AUX PERSONNES HANDICAPÉES

Vous avez un besoin spécifique d'accessibilité ? Contactez Mme FOSSE, référente handicap, à l'adresse suivante psh-accueil@orsys.fr pour étudier au mieux votre demande et sa faisabilité.

3) Renforcer ses compétences en communication

- Etre entendu, se positionner comme aide à la décision.
- Accueillir et renseigner les prospects/clients.
- Conseiller et vendre en face-à-face et par téléphone.
- Savoir traiter les réclamations.
- Rédiger des courriers orientés client.

4) Apporter sa valeur ajoutée à l'action commerciale

- Savoir-être commercial.
- Etre proactif dans l'action commerciale et assurer le suivi.
- Concevoir et réaliser un support de communication commerciale.
- Organiser les salons et manifestations commerciales.
- Gérer efficacement les retombées des événements.

Exercice : Mise en situation filmée : relation client au téléphone : rester positif et savoir gérer un prospect ou un client difficile, traiter une réclamation... Débriefing individualisé.

LES DATES

CLASSE A DISTANCE

2021 : 18 nov.