

Durée : 2 jour(s)

Objectifs

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

Pré-requis

Toute personne assurant ou souhaitant assurer la mission d'assistante commerciale
Pas de pré-requis spécifique

Plan de cours

1. Cerner précisément la mission et les responsabilités d'une assistante commerciale moderne
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
2. Optimiser son organisation de travail
Définir et gérer ses priorités
Planifier ses tâches pour gagner en efficacité
3. Soigner le professionnalisme de son accueil commercial
Les principes de base d'un accueil physique et téléphonique performant
Les fondamentaux de la relation commerciale
4. Gérer les situations de communication délicates
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
5. Valider les acquis en fin de formation. Synthèse par un représentant de la direction