

PROGRAMME DE FORMATION



MAÎTRISER LA MISSION D'ASSISTANTE COMMERCIALE

OBJECTIF(S) DE LA FORMATION:

Accompagner, développer et faciliter la prise en main du poste d'assistante commerciale

 **PUBLIC :** Formation sur mesure pour une personne exerçant la fonction d'assistante commerciale

PRÉREQUIS : Maîtriser l'outil informatique

OBJECTIFS PÉDAGOGIQUES :

- Accueillir, orienter et conseiller (accueil téléphonique)
- Savoir prendre note et effectuer un barrage téléphonique
- Gérer les situations difficiles
- Réaliser une découverte téléphonique pour cibler des besoins
- Maîtriser les techniques de reformulation
- Préparer et déployer une opération de prospection téléphonique
- Conclure et prendre rendez-vous par téléphone

MOYENS & MÉTHODES :

- Mise en situation
- Echange d'expérience
- Exposé de synthèse
- Travail sur ses propres thématiques

MODALITÉS D'ÉVALUATION :

- Début de formation : Evaluation du participant
- Pendant la formation : Quiz, mise en situation, exercice d'application
- Fin de formation : Tour de table, évaluation de fin de formation, questionnaire de satisfaction

SANCTION DE LA FORMATION : Certificat de réalisation

DURÉE & MODALITÉS D'ORGANISATION :

- 3 jours en présentiel soit 21 heures
- Session intra ou inter-entreprise

A adapter en fonction des compétences à acquérir.

DÉLAI D'ACCÈS : Selon le calendrier en cours, merci de prendre contact avec nos services.

 **NOMBRE DE PARTICIPANT(E)S MINIMUM ET MAXIMUM :** groupe de 2 à 10 personnes maximum

PROGRAMME DE FORMATION



MAÎTRISER LA MISSION D'ASSISTANTE COMMERCIALE

INTERVENANT(E)S : Expert(e)s métiers du domaine professionnel



DATES : À définir

LIEU : Au sein de l'entreprise ou à KODEVELOP

COÛT : Nous contacter



CONTENU :

- Accueillir, orienter et conseiller (accueil téléphonique)
 - Différencier le verbal du non-verbal
 - Connaître les outils pour communiquer
 - Adapter sa communication (DIVAS)
 - Savoir être, Les 5 P
- Savoir prendre note et effectuer un barrage téléphonique
 - Travailler l'écoute active
 - Préparer des fiches contacts
 - Organiser sa prise de note (notes permanentes et synthétisation progressive)
 - Développer l'assertivité
 - Maîtriser les techniques de barrage
- Gérer les situations difficiles
 - Savoir maîtriser sa posture commerciale
 - Identifier les arguments énoncés
 - Comprendre la raison de l'opposition
 - Tempérer une situation conflictuelle
- Réaliser une découverte téléphonique pour cibler des besoins
 - Réaliser une bonne accroche avec la méthode CROC
 - Utiliser la méthode SPID (Situation, Préoccupation, Intérêt, Désir)
 - Mener l'entretien de découverte
 - Utiliser les différents types de questionnement
- Maîtriser les techniques de reformulation
 - Identifier les différentes techniques de reformulation

Développer et mettre en avant les bons arguments CAPB (Caractéristique, Avantage, Preuve, Bénéfice)



MAÎTRISER LA MISSION D'ASSISTANTE COMMERCIALE

- Maîtriser les techniques de reformulation
 - Identifier les différentes techniques de reformulation
 - Développer et mettre en avant les bons arguments CAPB (Caractéristique, Avantage, Preuve, Bénéfice)
- Préparer et déployer une opération de prospection téléphonique
 - Formuler une proposition de valeur avec le Pitch
 - Savoir rédiger un script AIDA (Attention, Intérêt, Désir, Action)
 - Planifier, piloter l'action de marketing
 - Construire un tableau de bord de suivi de l'action (indicateurs)
- Conclure et prendre rendez-vous par téléphone
 - Oser conclure
 - Maîtriser les techniques de closing
 - Savoir convenir d'un rendez-vous
 - Obtenir de la recommandation



ACCESSIBILITÉ : Accessibilité aux personnes en situation de handicap conformément à la réglementation (Loi du 11 février 2005 pour l'égalité des droits et des chances, la participation et la citoyenneté des personnes handicapées / Articles D. 5211-1 et suivants du code du travail), KODEVELOP peut proposer des aménagements pédagogiques et/ou ergonomiques. Merci de contacter notre référente handicap.

CONTACTS:

Accueil : 05 86 30 08 32 - contact@kodevelop.fr

Responsable de formation et référente handicap : Karine FARINEAU - 06 14 83 90 17 - karine@kodevelop.fr