





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

OURÉE & 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







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

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

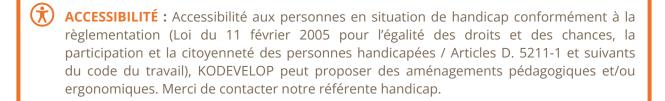






MAÎTRISER LA MISSION D'ASSISTANTE COMMERCIALE

- Maîtriser les techniques de reformulation
 - o 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
 - o Formuler une proposition de valeur avec le Pitch
 - Savoir rédiger un script AIDA (Attention, Intérêt, Désir, Action)
 - o 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
 - o Savoir convenir d'un rendez-vous
 - o Obtenir de la recommandation



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