



FORMATIONS ET SERVICES AUX ENTREPRISES

FORMATIONS ET SERVICES AUX ENTREPRISES

- Formations INTRA ou INTER
- Événementiel : séminaires, échanges entre CE, journées à thème
- Autres prestations



FORMATION

ASSISTANTE COMMERCIALE

Améliorer l'efficacité commerciale de votre entreprise

Référence :

017-324-11

Durée :

2 jours

Public :

Tout public exerçant des fonctions d'Assistante Commerciale dans un service intervenant en France.

Pré-requis :

Maitriser Excel, et Word

Méthodes pédagogiques

- Réflexion
- Attestation de formation

L'assistante du service commercial est la clé de voute de la relation clientèle. De par son **Savoir Faire et son Savoir Etre**, elle prépare, **démultiplie**, et **motive l'action des commerciaux** dans l'entreprise. Elle fait preuve non seulement de **qualités humaines nécessaires à l'accueil du client**, mais aussi d'un **esprit de synthèse et de compétences dans le domaine de l'organisation**.

OBJECTIFS PEDAGOGIQUES

À l'issue de la formation les participants seront capables de :

- **Accueillir** du Public, des clients, des fournisseurs. Prendre en compte leur demande, leurs attentes et y répondre.
- **Prendre en compte** les demandes du responsable du service.
- **Organiser** la relation tout au long de la vie du client : de la prise de contact à la gestion des commandes. Savoir classer et retrouver les différentes informations.
- **Rédiger** les documents contractuels
- **Préparer** la tâche des Commerciaux. Prendre des rendez-vous et organiser une tournée.
- **Synthétiser** et faire un compte rendu.

Eligible
au DIF



FORMATIONS ET SERVICES AUX ENTREPRISES

FORMATIONS ET SERVICES AUX ENTREPRISES

- Formations INTRA ou INTER
- Événementiel : séminaires, échanges entre CE, journées à thème
- Autres prestations



PROGRAMME

LES MISSIONS DE L'ASSISTANTE COMMERCIALE

- Le rôle du service Commercial
- Les acteurs du service commercial
- Les missions de l'Assistante du Service Commercial

ACCUEILLIR UN CLIENT

- L'accueil physique.
- L'accueil téléphonique

PASSER UN APPEL TELEPHONIQUE

- Préparer son appel
- Se présenter
- Exprimer clairement sa demande

LE FICHER CLIENTS

- L'importance et le rôle du fichier Clients
- Les informations qui le constituent.
- La mise à jour du fichier clients.

DIFFUSER LES INFORMATIONS

- Rédiger un @-mail
- Transférer un @-mail
- Rédiger un courrier

ORGANISER UNE REUNION

- Inviter les participants et Diffuser l'ordre du jour
- Savoir se présenter en réunion
- Prendre des notes et rédiger le Compte Rendu de réunion.

LA GESTION DES DOCUMENTS

- Les dossiers clients
- Les devis, Les commandes
- Le Prix, le tarif, le taux de vente et la remise.
- Les factures et le calcul de la TVA
- Le classement des documents.

LES TABLEAUX DE BORDS

- Les différents types de tableaux de bords
- Interpréter les chiffres

