SARL ONEO
1025 rue Henri Becquerel
Parc Club du Millénaire, Bât. 27
34000 MONTPELLIER
N° organisme : 91 34 0570434

Nous contacter :
+33 (0)4 67 13 45 45
www.ait.fr
contact@ait.fr

Référence	**5-CL-ACPC**
Durée	**2 jours (14 heures)**
Éligible CPF	**NON**
Mise à jour	**21/12/2021**

L'assistante commerciale, au cœur de la performance commerciale

Objectifs pedagogiques

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

Public concerne

- Toute personne assurant ou souhaitant assurer la mission d'assistante commerciale

Prerequis

- Pas de pré-requis spécifique

Moyens pedagogiques

- Réflexion de groupe et apports théoriques du formateur
- Travail d'échange avec les participants sous forme de réunion-discussion
- Utilisation de cas concrets issus de l'expérience professionnelle
- Validation des acquis par des questionnaires, des tests d'évaluation, des mises en situation et des jeux pédagogiques.
- Alternance entre apports théoriques et exercices pratiques (en moyenne 30 à 50%)
- Remise d'un support de cours.

Modalites d'evaluation

- Feuille de présence signée en demi-journée,
- Evaluation des acquis tout au long de la formation,
- Questionnaire de satisfaction,
- Attestation de stage à chaque apprenant,
- Positionnement préalable oral ou écrit,
- Evaluation formative tout au long de la formation,
- Evaluation sommative faite par le formateur ou à l'aide des certifications disponibles

Moyens techniques en presentiel

- Accueil des stagiaires dans une salle dédiée à la formation équipée à minima d'un vidéo projecteur et d'un tableau blanc et/ou paperboard.
- Pour les formations nécessitant un ordinateur, un PC est mis à disposition de chaque participant.

Moyens techniques en distanciel

- A l'aide d'un logiciel (Teams, Zoom…), d'un micro et éventuellement d'une caméra les apprenants interagissent et communiquent entre eux et avec le formateur.
- Sessions organisées en inter comme en intra entreprise.
- L'accès à l'environnement d'apprentissage ainsi qu'aux preuves de suivi et d'assiduité (émargement, évaluation) est assuré.
- Pour toute question avant et pendant le parcours, assistance technique à disposition au 04 67 13 45 45.

Organisation

- Délai d'accès : 5 jours ouvrés
  (délai variable en fonction du financeur)
- Les cours ont lieu de 9h à 12h30 et de 13h30 à 17h

Accessibilite

- Les personnes en situation d'handicap sont invitées à nous contacter directement, afin d'étudier ensemble les possibilités de suivre la formation.
- Pour tout renseignement, notre référent handicap reste à votre disposition : mteyssedou@ait.fr

Profil formateur

- Nos formateur sont des experts dans leurs domaines d'intervention
- Leur expérience de terrain et leurs qualités pédagogiques constituent un gage de qualité.

Certification possible

- Aucune

L'assistante commerciale, au cœur de la performance commerciale

CERNER PRECISEMENT LA MISSION ET LES RESPONSABILITES 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

OPTIMISER SON ORGANISATION DE TRAVAIL

- ☐ Définir et gérer ses priorités
- ☐ Planifier ses tâches pour gagner en efficacité

SOIGNER LE PROFESSIONNALISME DE SON ACCUEIL COMMERCIAL

- ☐ Les principes de base d'un accueil physique et téléphonique performant
- ☐ Les fondamentaux de la relation commerciale

GERER LES SITUATIONS DE COMMUNICATION DELICATES

- ☐ 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