

Référence	5-CL-ACPC
Durée	2 jours (14 heures)
Éligible CPF	NON
Mise à jour	27/11/2023

## 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.
- Remise d'un support de cours.



### MODALITES D'ÉVALUATION

- 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 formateurs 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 PRÉCISEMENT 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

## **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