

Assistant(e) commercial(e) et ADV, le métier assurer l'interface avec les commerciaux et fidéliser les clients

-Référence: **AS-29**

-Durée: **2 Jours (14 Heures)**

Les objectifs de la formation

- Cerner le périmètre d'action de l'assistant(e) commercial(e)
- Assister l'équipe commerciale en assurant le suivi du tableau de bord adapté aux besoins du service
- Conseiller, vendre et traiter les réclamations quelles que soient les situations
- Gérer de manière organisée les événements commerciaux

A qui s'adresse cette formation ?

POUR QUI :

- Assistant commercial, chargé/conseiller de clientèle, assistant administration des ventes.

PRÉREQUIS :

- Aucun.

Programme

- **Assumer l'administration des ventes**
 - Traiter les commandes : du devis jusqu'au règlement de la facture.
 - Assurer le suivi de la relation clientèle.
 - Maîtriser les outils bureautiques (Word, Excel.
 -).
 - Prévenir le risque client.
 - Suivre les affaires en cours et gérer les écarts.
 - Exercice: Bâtir la fiche de poste de l'Assistant(e) commercial(e) (fonction, tâches, liaisons hiérarchiques et occasionnelles, qualités requises.
 -).
 - Echanges sur les bonnes pratiques.
- **Contribuer au succès commercial**
 - Hiérarchiser des priorités de nature différente.

- Le prospect ou le client.
 - Les commerciaux.
 - Le manager.
 - Assister le responsable commercial dans la gestion de son quotidien.
 - Organiser et gérer les informations nécessaires à l'activité.
 - Savoir analyser les écarts objectifs/résultats.
 - Gestion du temps.
 - Assister les commerciaux dans l'organisation opérationnelle.
 - Renseigner les outils de suivi de l'activité commerciale.
 - Mise en place et mise à jour des tableaux de bord des résultats.
 - Alerter sur les échéances clients.
 - Participer à la veille du marché et des concurrents.
 - Exercice: Construire, mettre à jour et " faire vivre " un tableau de bord d'un service commercial.
- **Renforcer ses compétences en communication**
 - Etre entendu, se positionner comme aide à la décision.
 - Accueillir et renseigner les prospects/clients.
 - Conseiller et vendre en face-à-face et par téléphone.
 - Savoir traiter les réclamations.
 - Rédiger des courriers orientés client.
- **Apporter sa valeur ajoutée à l'action commerciale**
 - Savoir-être commercial.
 - Etre proactif dans l'action commerciale et assurer le suivi.
 - Concevoir et réaliser un support de communication commerciale.
 - Organiser les salons et manifestations commerciales.
 - Gérer efficacement les retombées des événements.
 - Exercice: Mise en situation filmée : relation client au téléphone : rester positif et savoir gérer un prospect ou un client difficile, traiter une réclamation.
 - Débriefing individualisé.



(+212) 5 22 27 99 01



(+212) 6 60 10 42 56



Contact@skills-group.com

Nous sommes à votre disposition :
De Lun - Ven 09h00-18h00 et Sam 09H00 – 13H00

Angle bd Abdelmoumen et rue Soumaya, Résidence Shehrazade 3, 7ème étage N° 30
Casablanca 20340, Maroc