

Assistant(e) Commerciale et ADV : développez la satisfaction de vos clients

-Référence: **AS-29**

-Durée: **2 Jours (14 Heures)**

Les objectifs de la formation

- Optimiser son temps à l'interface des différents services
-
- Détecter et saisir toutes les opportunités de vente
-
- Fidéliser les clients par la qualité du service rendu
-
- Maîtriser les situations délicates de l'ADV
-

A qui s'adresse cette formation ?

POUR QUI :

- Assistante commerciale et collaborateur des services ADV et Clients. Correspondant clientèle, impliqué dans le circuit de vente. Pour l'assistant(e) de départements commerciaux souhaitant renforcer son efficacité auprès d'un responsable commercial et de son équipe, se reporter à la formation 'Assistante de direction commerciale' (réf. 4588).

PRÉREQUIS :

- Aucun.

Programme

- **Communiquer pour mieux satisfaire**
 - Comprendre les objectifs des autres services.
 - Communiquer autrement en interne pour augmenter la satisfaction client.
 - Identifier sa valeur ajoutée dans la satisfaction client.
 - Mise en situation Vis ma vie.
- **Optimiser son temps au service du client**
 - Planifier ses tches pour être encore plus performant.
 - Arbitrer et hiérarchiser ses priorités.

- Savoir dire NON lorsque c'est nécessaire.
- Utiliser des outils performants pour gérer son temps au quotidien.
- Mise en situation Atelier optimisation de son planning de travail.
- **Conseiller les clients et vendre par téléphone**
 - Personnaliser le contact.
 - Questionner pour détecter les attentes implicites et explicites du client.
 - Convaincre en adaptant ses arguments aux motivations du client.
 - Se préparer à traiter les objections.
 - Conclure positivement pour engager le client.
 - Prévenir les litiges.
 - Mise en situation Simulations d'entretiens téléphoniques débriefés.
- **Optimiser sa communication écrite avec les clients**
 - Soigner l'objet pour accrocher le client.
 - Structurer son message.
 - Faciliter la compréhension par l'utilisation de règles simples.
 - Adopter un style concis et clair pour engager à l'action.
 - Mise en situation Exercices de rédaction de mails.



(+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