

## EFFICACITÉ PROFESSIONNELLE | L'assistante commerciale : maillon fort de l'équipe commerciale

### PROGRAMME

3 jours

#### 1. SA POSITION DANS LA STRUCTURE :

- Clarifier les spécificités et les exigences de la fonction
- Le lien relationnel avec :
  - \* l'équipe commerciale
  - \* les clients internes
  - \* les clients externes
- L'image de marque de l'entreprise et sa gestion

#### 2. SON RÔLE COMMERCIAL :

- Les outils et les moyens mis à sa disposition
- Analyser les forces et les faiblesses de son organisation actuelle
- Les points d'amélioration vis-à-vis des :
  - \* commerciaux
  - \* clients
  - \* prospects
  - \* concurrents
- La définition des moyens d'action :
  - \* mailing
  - \* prospection
  - \* prise de rendez-vous pour les commerciaux
  - \* phoning

#### 3. SON RÔLE RELATIONNEL :

- L'accueil du client :
  - \* les 4 « C » :
    - > La prise de contact
    - > La prise en charge
    - > Assurer la communication
    - > La prise de congé
  - \* les 7 « P »
- L'accueil téléphonique et ses spécificités :
  - \* la Reformulation
  - \* l'impact du Non Verbal
  - \* la Synchronisation
- La gestion des situations difficiles :
  - \* Anticiper les conflits
  - \* Savoir dire Non pour rester efficace
  - \* La relance des impayés
  - \* Désamorcer les litiges par l'Assertivité

### OBJECTIFS

- Optimiser son potentiel commercial
- Développer ses capacités personnelles et professionnelles pour donner une nouvelle dimension à sa fonction
- Acquérir des méthodes d'organisation
- Maîtriser son activité
- Renforcer son interface relationnelle

### MÉTHODE

- Pédagogie participative
- Echanges d'expériences
- Mises en situation
- Vidéo