

Un vent nouveau souffle sur la formation...

TRANSFORMER VOS SECRETAIRES EN VERITABLES ASSISTANTES COMMERCIALES

Objectifs :

Transformer votre secrétaire en une véritable assistante commerciale, marketing et de communication.
Améliorer la productivité du centre de profits. Accroître la notoriété de l'agence.
Donner de la dimension à son rôle.

Niveau & Public

Secrétaires, assistantes.

Modalités de participation :

Durée: 1 jour

Moyens pédagogiques :

- Supports pédagogiques
- Fiche d'appréciation
- Fiche d'engagements et de suivi
- Vidéo projecteur
- Paper board

Programme (9h00 – 18h00)

1. **Le rôle de l'assistante dans l'organisation de l'agence :**
 - Son profil
 - Son rôle d'interface avec l'équipe commerciale
 - La tenue de l'agence, des vitrines, des agendas des collaborateurs
 - Le suivi des dossiers
 - Comment rédiger une bonne annonce : exercice pratique
2. **La qualité de l'image de l'agence :**
 - Veiller à l'image de l'agence
 - Les « petits plus » qui font la différence
 - Marquer l'esprit du client
3. **L'accueil :**
 - Pourquoi est-ce une phase déterminante ?
 - Comment recevoir la clientèle : attitude et discours
 - Analyser et s'adapter à chaque type de client
4. **La fonction commerciale face à l'acquéreur :**
 - L'entretien de pré découverte physique et téléphonique
 - La découverte des besoins
 - La prise de rendez-vous
 - Faire face aux objections : « je veux l'adresse, je n'ai pas de temps à perdre, je veux un rendez-vous sur place, etc. »
 - Le suivi des acheteurs : comment les faire évoluer dans leur projet
 - Rythme et fréquence des relances = objectif, réactivité
5. **La fonction commerciale face au vendeur :**
 - La proposition d'offre de services
 - La pige téléphonique
 - La prise de rendez-vous
 - Le suivi des vendeurs : par téléphone et par courrier
 - Le traitement des objections : « je ne veux pas d'agence, j'ai déjà 3 agences qui s'en occupent, etc. »
6. **L'organisation du temps de travail :**
 - Comment optimiser son efficacité
 - La planification des tâches : l'important / l'urgent
 - La gestion du stress
 - Savoir gérer une situation de crise
7. **L'interface avec la direction :**
 - Les yeux et les oreilles de l'entreprise
 - Le rôle social
 - L'assistante commerciale : chef d'orchestre
 - Les tableaux de bord et d'activité