



## Un vent nouveau souffle sur la formation...

# OPTIMISER LE RÔLE COMMERCIAL DE L'ASSISTANT(E)

### Objectifs :

Répondre aux attentes clients pour les fidéliser.  
Organiser l'information du service.  
Assurer le suivi d'activité commerciale.

### Enjeux :

Premier(e) interface entre les clients et l'entreprise, l'assistant(e) commerciale facilite les relations et contribue à la réalisation des ventes.

### Niveau & Public

Assistant(e)s commerciales ou ADV chargé(e)s de l'interface client/force de vente/entreprise.

### Modalités de participation :

Durée : 2 jours

Prix\* :

Moyens pédagogiques :  
Pack préparatoire  
Valise Formlab :

- Pack de bienvenue
- Book CD résumé
- Outils de synthèse et de prise de conscience
- Outils d'assimilation et d'application
- Code extranet de suivi

\*Le coût associé...  
\*Repas et hébergement non inclus.

### Programme (9h00 – 18h00)

- Établir un contact positif au téléphone ou en face à face :**
  - Connaître et reconnaître vos clients ,
  - Personnaliser le contact ,
  - Développer une attitude de « service » ,
- Prendre en charge la demande du client :**
  - Être à l'écoute (active),
  - Analyser ses attentes (exprimées ou latentes),
  - S'assurer qu'on l'a compris et le rassurer.
- Connaître votre offre :**
  - Savoir en parler : produits, services, offre additionnelle, de substitution, etc.,
  - Avoir votre réseau d'information interne ,
  - Préparer les argumentaires et les supports d'information.
- Avoir une réponse adaptée :**
  - « Projeter » le client dans votre offre ,
  - Parler bénéfice client,
  - Traiter ses objections,
  - L'amener à un accord,
  - Confirmer les points d'accord par écrit,
  - Informer les commerciaux,
  - Mettre à jour les bases de données.
- Faire face aux réclamations et restaurer un climat de confiance :**
  - Écouter et prendre en compte le point de vue du client ,
  - Bien définir sa demande ,
  - Proposer une solution immédiate ou différée,
  - Obtenir son accord,
  - Confirmer par écrit votre engagement,
  - Fidéliser vos clients et prospecter,
  - Établir une bonne relation au quotidien,
  - Préparer, structurer et argumenter vos appels de fidélisation ou de prospection,
  - Obtenir des rendez-vous pour vos commerciaux.
- Comprendre le fonctionnement de l'équipe commerciale :**
  - Qu'attendent-ils de vous ?
  - Quels sont les points forts et faibles dans l'organisation de votre équipe ?
  - Quelle contribution apporter à son amélioration ?
- Collecter, diffuser, mémoriser des informations utiles :**
  - Qualifier et mettre à jour les bases de données clients ,
  - Sélectionner et diffuser des informations validées, complètes, synthétiques ,
  - Préparer des dossiers clients fiables et exploitables ,
  - Gérer le classement de l'équipe.
- Organiser la relation client/commerciaux :**
  - Savoir où et comment joindre votre équipe ,
  - Gérer son planning de rendez-vous,
  - Être prêt(e) pour un point téléphonique impromptu ou un débriefing en face à face.,
  - Obtenir des informations sur la relation client et les suites à donner.
- Faciliter et valoriser la communication écrite :**
  - Choisir le bon outil en fonction du destinataire ,
  - Créer des « modèles » (lettres, messages, diaporamas, etc.) utiles pour toute l'équipe ,
  - Rédiger des lettres types ,
  - Former votre équipe à leur utilisation.
- Assurer le suivi de l'activité commerciale :**
  - Tenir un tableau de bord commercial,
  - Suivre les indicateurs d'activité,
  - Alerter sur les écarts.
- Optimiser le capital temps de l'équipe :**
  - Planifier votre action,
  - Gérer les priorités de l'équipe,
  - Alerter sur les échéances et les risques de dérapage.

### Mise en pratique :

Training : mise en situation filmées et débriefing collectif.