

# Perfectionnement à l'Assistance Commerciale

*L'assistance commerciale est actuellement une fonction en pleine mutation.*

*Elle doit s'orienter vers :*

- *une dimension plus commerciale (relation - clients, impact important sur les ventes additionnelles)*
- *un rôle d'interface influencé par la multiplicité des interlocuteurs (clients, force de vente, services internes) et la souplesse relationnelle en découlant*
- *une organisation personnelle adaptée à la multiplicité des tâches rencontrées*

**Contact :**  
**01 40 20 04 09**  
info@pragma-consultants.fr

## Personnes concernées

Toute personne impliquée dans une fonction commerciale ou de vente et souhaitant mieux assurer son rôle (organisation, contact, suivi)

## Objectifs

- **Enrichir sa fonction** en renforçant son implication au plan commercial et en développant son autonomie
- **Utiliser des outils** et méthodes permettant une meilleure prise en charge des clients
- **Mettre en place des comportements** facilitant la mise en place de relations constructives, tant au plan interne qu'externe

## Contenu

- **Clarification du positionnement** de l'assistant commercial vis-à-vis de ses clients internes et externes
- **Techniques de prise en charge** et règles de base de l'accueil téléphonique
- **Comment concrétiser** dans le travail quotidien la dimension commerciale de l'administration des ventes : l'adaptation aux différents types de clients, la prise en compte des attentes et des motivations, le traitement des objections
- **Éléments d'organisation** permettant d'optimiser la gestion de son activité (organisation individuelle et collective, suivi de l'activité ...)
- **Techniques permettant de gérer** les situations difficiles (agressivité des clients, traitement des demandes excessives, blocages, erreurs ...)
- **Comment jouer efficacement son rôle d'interface**: recueil, transmission et présentation des informations

## Particularités pédagogiques

- **Avant la formation** : Rencontre des hiérarchies et des assistants commerciaux concernés (état des lieux et détermination des grands axes de l'action à mettre en oeuvre, coordination)
- **Pendant la formation** : Alternance de courts ateliers de travail (apports de méthodes, résolution des problèmes) et de séquences d'assistance-conseil individualisées (traitement des difficultés rencontrées, conseils personnalisés), sur site et/ou par téléphone
- **À l'issue de la formation** : Finalisation d'un plan d'action individuel
- **Après la formation** : Suivi individuel dans le cadre d'une assistance par téléphone

## Modes de diffusion

- Stage sur mesure
- Atelier pour groupe restreint