Métiers de l'assistanat

Assistant(e) commercial(e)

2 jours (14h00) | 9 4,6/5 | ASS-COMERC | Évaluation qualitative de fin de stage | Formation délivrée en présentiel ou distanciel

Contenu mis à jour le 13/10/2023. Document téléchargé le 27/07/2024.

Objectifs de formation

A l'issue de cette formation, vous serez capable de :

- Appliquer les techniques de communication pour augmenter la satisfaction client
- Analyser votre valeur ajoutée au sein de l'entreprise
- Evaluer les objectifs du service client pour une meilleure compréhension
- Planifier efficacement les tâches pour augmenter la performance du service client
- Classer et hiérarchiser les priorités de l'équipe afin d'optimiser les résultats
- Utiliser des outils appropriés pour gérer efficacement votre temps au quotidien
- Adapter et personnaliser le premier contact lors de la vente par téléphone
- Rédiger des mails avec un style concis et clair, en choisissant des objets accrocheurs.

Modalités, méthodes et moyens pédagogiques

Formation délivrée en présentiel ou distanciel* (blended-learning, e-learning, classe virtuelle, présentiel à distance).

Le formateur alterne entre méthode** démonstrative, interrogative et active (via des travaux pratiques et/ou des mises en situation).

Variables suivant les formations, les moyens pédagogiques mis en oeuvre sont :

- Ordinateurs Mac ou PC (sauf pour certains cours de l'offre Management), connexion internet fibre, tableau blanc ou paperboard, vidéoprojecteur ou écran tactile interactif (pour le distanciel)
- Environnements de formation installés sur les postes de travail ou en ligne
- Supports de cours et exercices

En cas de formation intra sur site externe à M2i, le client s'assure et s'engage également à avoir toutes les ressources matérielles pédagogiques nécessaires (équipements informatiques...) au bon déroulement de l'action de formation visée conformément aux prérequis indiqués dans le programme de formation communiqué.

* *nous consulter pour la faisabilité en distanciel*

** *ratio variable selon le cours suivi*

Prérequis

Cette formation ne nécessite pas de prérequis.

Public concerné

Assistants commerciaux et collaborateurs.

Cette formation :

- Est animée par un consultant-formateur dont les compétences techniques, professionnelles et pédagogiques ont été validées par des diplômes et/ou testées et approuvées par l'éditeur et/ou par M2i Formation
- Bénéficie d'un suivi de son exécution par une feuille de présence émargée par demi-journée par les stagiaires et le formateur.

Programme

1) Avant la formation

- Questionnaire de positionnement pour identifier ses propres axes de progrès

2) Pendant la formation

Introduction

- Présentation de chacun
- Attentes et objectifs visés de chaque participant
- Présentation du cadre de la formation
- Contextualisation des objectifs et des enjeux
- Emergence des représentations des participants
- Ajustement du contenu du programme de la formation si besoin

Communiquer pour satisfaire les clients

- Mieux communiquer au sein de l'entreprise pour augmenter la satisfaction client
- Connaître sa valeur ajoutée
- Comprendre les objectifs du service

Organiser le service client

- Savoir planifier les tâches pour augmenter la performance
- Hiérarchiser les priorités de l'équipe
- Quels outils pour gérer son temps au quotidien ?

Conseiller et vendre par téléphone

- Personnaliser le premier contact
- Questionner, comprendre la demande client
- Savoir traiter les objections
- Conclure un appel positivement
- Prévenir et gérer les litiges

Soigner sa communication écrite avec les clients

- Savoir rédiger un mail, choisir un objet accrocheur
- Adopter un style concis et clair

Exemples de travaux pratiques (à titre indicatif)

- *Autodiagnostic*
- *Mises en situation :*
  - *Vis ma vie*
  - *Atelier : travailler son planning de travail*
  - *Exercices de rédaction d'écrits*
- *Jeux de rôle : simulation d'appels téléphoniques*
- *Brainstorming en sous-groupe*
- *Débriefing sur les comportements mis en oeuvre : analyse de pratique*
- *Plan d'action : rédiger son plan d'action personnalisé (PAP), objectifs et actions concrètes*

Synthèse de la session

- Réflexion sur les applications concrètes que chacun peut mettre en oeuvre dans son environnement
- Conseils personnalisés donnés par l'animateur à chaque participant
- Evaluation formative (quiz permettant de valider les compétences acquises)
- Bilan oral et évaluation à chaud

3) Après la formation : consolider et approfondir

- Pendant 3 mois après la formation, les participants bénéficient d'un suivi personnalisé asynchrone auprès du formateur par courriel
- Ils reçoivent des feedbacks et des conseils personnalisés en relation avec les sujets abordés en formation

Le contenu de ce programme peut faire l'objet d'adaptation selon les niveaux, prérequis et besoins des apprenants.

Modalités d’évaluation des acquis

- En cours de formation, par des mises en situation contextualisées évaluées
- Et, en fin de formation, par un questionnaire d'auto-évaluation

Accessibilité de la formation

Le groupe M2i s'engage pour faciliter l'accessibilité de ses formations. Les détails de l'accueil des personnes en situation de handicap sont consultables sur la page Accueil et Handicap.

Modalités et délais d’accès à la formation

Les formations M2i sont disponibles selon les modalités proposées sur la page programme. Les inscriptions sont possibles jusqu'à 48 heures ouvrées avant le début de la formation. Dans le cas d'une formation financée par le CPF, ce délai est porté à 11 jours ouvrés.