

## Assistant(e) commercial(e) et ADV, le métier assurer l'interface avec les commerciaux et fidéliser les clients Full learning



AS-29 2 Jours (14 Heures)



### Description

Cette formation vous permettra d'optimiser l'organisation de votre travail afin d'assurer un suivi efficace des actions commerciales. A l'issue de ce stage, votre capacité à orienter les demandes clients et à servir d'interface avec les commerciaux sera optimisée, avec pour objectif de fidéliser la clientèle.

### À qui s'adresse cette formation ?

#### Pour qui

Assistant commercial, chargé/conseiller de clientèle, assistant administration des ventes.

#### Prérequis

Appétence à la vente et aux relations humaines.

### Les objectifs de la formation

- Détecter et saisir toutes les opportunités de vente.
- Fidéliser les clients par la qualité du service rendu.
- Maîtriser les situations délicates de l'ADV.

### Programme de la formation

#### Assumer l'administration des ventes

- Traiter les commandes : du devis jusqu'au règlement de la facture.
- Assurer le suivi de la relation clientèle.
- Maîtriser les outils bureautiques (Word, Excel.).
- Prévenir le risque client.
- Suivre les affaires en cours et gérer les écarts.
- Exercice: Bâtir la fiche de poste de l'Assistant(e) commercial(e) (fonction, tâches, liaisons hiérarchiques et occasionnelles, qualités requises.).
- Echanges sur les bonnes pratiques.

### Contribuer au succès commercial

- Hiérarchiser des priorités de nature différente.
- Le prospect ou le client.
- Les commerciaux.
- Le manager.
- Assister le responsable commercial dans la gestion de son quotidien.
- Organiser et gérer les informations nécessaires à l'activité.
- Savoir analyser les écarts objectifs/résultats.
- Gestion du temps.
- Assister les commerciaux dans l'organisation opérationnelle.
- Renseigner les outils de suivi de l'activité commerciale.
- Mise en place et mise à jour des tableaux de bord des résultats.
- Alerter sur les échéances clients.
- Participer à la veille du marché et des concurrents.
- Exercice: Construire, mettre à jour et " faire vivre " un tableau de bord d'un service commercial.

### Renforcer ses compétences en communication

- Etre entendu, se positionner comme aide à la décision.
- Accueillir et renseigner les prospects/clients.
- Conseiller et vendre en face-à-face et par téléphone.
- Savoir traiter les réclamations.
- Rédiger des courriers orientés client.

### Apporter sa valeur ajoutée à l'action commerciale

- Savoir-être commercial.
- Etre proactif dans l'action commerciale et assurer le suivi.
- Concevoir et réaliser un support de communication commerciale.
- Organiser les salons et manifestations commerciales.
- Gérer efficacement les retombées des événements.
- Exercice: Mise en situation filmée : relation client au téléphone : rester positif et savoir gérer un prospect ou un client difficile, traiter une réclamation.
- Débriefing individualisé.