

obe^a



VENDREDI 19 AVRIL 2024

www.obea.fr

Assistante commerciale, les clés pour réussir

OBJECTIFS

- Optimiser son efficacité au service de la relation client
- Professionnaliser son tempérament commercial

PUBLIC

Assistants d'un service commercial ou de relations client

PROGRAMME

1- Les fondamentaux de la relation commerciale

- Les enjeux de la relation client
- S'approprier une offre commerciale
- Connaître ses clients et leurs attentes

2- Rôle et missions de l'assistante commerciale

- Développer un relationnel de qualité avec les clients
- Faire l'interface clients commerciaux
- Assurer le suivi de la relation client
- Assurer la transmission des informations

3- Développer les compétences clés

- Savoir communiquer par téléphone
- Etablir une relation de confiance et de dialogue avec les clients
- Développer ses capacités d'écoute
- Etablir un devis, le suivre et finaliser une vente

4- Développer des outils adaptés

- Les outils de suivi des ventes
- Le suivi des dossiers clients
- L'utilisation d'un ERP : quelle organisation mettre en place
- Les outils de reporting de l'assistante commerciale

TOUTES LES SESSIONS