

# Un métier : Assistante Commerciale



Durée conseillée

**2 jours** soit 14 heures

Tarif selon devis



[www.abisformation.fr](http://www.abisformation.fr)



## ASSISTANAT

Capacités à travailler au sein d'une équipe commerciale, réactivité, organisation sont quelques-unes des qualités attendues chez la secrétaire commerciale.

Cette formation vous permettra d'optimiser vos méthodes de travail pour gagner en efficacité.

Format



### CONTENU

- **Savoir gérer son temps**
  - Apprécier la charge de travail pour la planifier
  - Hiérarchiser les priorités
  - S'adapter à l'urgence
  - S'organiser efficacement
  - Gérer les imprévus
- **Assurer le suivi commercial de l'équipe**
  - Coordonner et transmettre les informations
  - Savoir rédiger les commandes, factures, devis et contrats
  - Répondre aux réclamations
  - Renseigner les clients
  - La réalisation des tableaux de bord commerciaux
- **L'accueil physique et téléphonique**
  - L'accueil physique
    - Se présenter
    - Personnaliser l'accueil des clients
    - Créer un climat convivial
  - L'accueil téléphonique
    - Se présenter
    - Savoir faire patienter
    - Filtrer les appels et prendre des messages
  - Clarifier les demandes, récolter les bons renseignements et reformuler
    - Orienter les appels vers le bon interlocuteur
    - Savoir prendre et laisser un message précis adapté aux attentes
    - Gérer les appels « difficiles »
- **Prendre des notes rapides en réunion ou en face à face**
  - Savoir écouter pour mieux noter
  - Repérer les idées essentielles
  - Sélectionner les informations importantes
  - Créer son propre système d'écriture rapide
  - Retranscrire avec exactitude
- **Téléphoner en anglais**
  - Connaître le vocabulaire adéquat à la communication téléphonique
  - Savoir se présenter
  - Recueillir l'identité de l'appelant
  - Prendre et laisser un message
  - Se familiariser à différents accents

### Objectifs

A l'issue de la formation, les stagiaires seront capables :

- D'appliquer des méthodes de planification et de suivi de l'activité commerciale
- D'utiliser des techniques d'accueil clientèle
- D'appliquer des méthodes de prise de note rapide
- De coordonner le travail d'une équipe selon une méthodologie pré-définie

### Public

S'adresse aux assistantes commerciales en poste, nouvellement nommées ou souhaitant le devenir

### Pré-requis

Utilisation des logiciels bureautiques du pack office

### Profil Intervenant

**Formateur junior, senior ou expert**

- Ayant minimum 10 ans d'expérience professionnelle
- Jusqu'à plus de 10 ans d'animation de formation
- Recrutés selon un processus de sélection normé

### Pédagogie

- **Démarches** : déductive, inductive, dialectique
- **Méthodes** : démonstrative, interrogative, expositive, découverte, analogique
- **Formation-action**

### Formations complémentaires

Améliorer l'accueil et les services à la clientèle / Gestion du temps

### Nos pratiques qualité

- Personnalisation du contenu de formation possible, en fonction des objectifs du Client
- Remise d'un support pédagogique personnalisé et d'une attestation de fin de formation à chaque stagiaire

### Références bibliographiques

**Assistants « pro »**  
G. Bercovici, C. Harache  
Editions d'Organisation - 01/2008

**Modèles de lettres indispensables pour l'entreprise**  
Carole Caillaud, Nathan - 10/2007

ABIS FORMATION / ABIS INSTITUTION sont concepteurs de ce contenu