



Public concerné :
Assistants
sédentaires

Durée 2 jours

Pré-requis:
Aucun

Nombre de participants :
8-10

Assistants commerciales: développer ses aptitudes commerciales.

Objectif général

Professionaliser les réflexes commerciaux des assistantes commerciales et développer leur engagement commercial.

Contenu du stage

- Les bonnes pratiques
- Le bon comportement
- La trame d'entretien
- L'écoute
- Savoir dire non
- La technique de rebond commercial
- Traiter l'insatisfaction
- Le passage du barrage
- La vente au téléphone
- Le bon scénario commercial
- Méthode de conclusion

Approche pédagogique et supports

- Pédagogie interactive
- Nombreuses mises en situation
- Vidéo
- Echanges
- Remise de documents

Compétences développées

Savoir-faire attendu en fin de stage

- Respecter une trame rigoureuse de prise en charge d'un appel
- Avoir les bons réflexes en cas de réclamation, discussion houleuse, début de conflit
- Apprendre à désamorcer le litige ou l'insatisfaction client
- Pratiquer le réflexe opportuniste de proposition commerciale à l'occasion d'appels entrants des clients
- Prendre des rendez vous pour le compte des commerciaux
- Mener des actions appels sortants organisés par le service commercial.

Lieu :
Sur site

Formateur :
Externe

Préparation et suivi de stage

Avant la formation

- Identifier ses difficultés

Après la formation

- Mettre en place son plan d'action;