Date de publication : 27/05/2024

Formation : Assistant commercial et ADV, le métier

assurer l'interface avec les commerciaux et fidéliser les clients

Formation pratique - 2j - 14h00 - Réf. ASC

Prix : 1280 € H.T.

4,4 / 5

Cette formation permet à l'assistant commercial et à l'ADV de travailler en symbiose et d'optimiser l'organisation du travail afin d'assurer un suivi efficace des actions commerciales. À l'issue de ce cours, votre capacité à orienter les demandes clients et à servir d'interface avec les commerciaux sera optimisée.

Objectifs pédagogiques

À l'issue de la formation, le participant sera en mesure de :

- Fluidifier la relation de l'ADV entre l'interne et l'externe
- Optimiser sa gestion du temps et des priorités ainsi que savoir dire non
- Être à l'aise dans sa communication avec le client
- Réaliser des courriers efficaces et dynamiques
- Développer la satisfaction des clients : commandes et recommandations
- Cerner le périmètre d'action de l'assistant commercial

Public concerné

Assistant commercial assistant, administrateur des ventes (ADV), collaborateur des services ADV et relation client.

Prérequis

Aucune connaissance particulière.

Méthodes et moyens pédagogiques

Travaux pratiques

Pédagogie basée sur les attentes des participants. Exemples pratiques, échanges, apports théoriques. Études de cas et mises en situation.

Méthodes pédagogiques

Pédagogie active.

PARTICIPANTS

Assistant commercial assistant, administrateur des ventes (ADV), collaborateur des services ADV et relation client.

PRÉREQUIS

Aucune connaissance particulière.

COMPÉTENCES DU FORMATEUR

Les experts qui animent la formation sont des spécialistes des matières abordées. Ils ont été validés par nos équipes pédagogiques tant sur le plan des connaissances métiers que sur celui de la pédagogie, et ce pour chaque cours qu'ils enseignent. Ils ont au minimum cinq à dix années d'expérience dans leur domaine et occupent ou ont occupé des postes à responsabilité en entreprise.

MODALITÉS D'ÉVALUATION

Le formateur évalue la progression pédagogique du participant tout au long de la formation au moyen de QCM, mises en situation, travaux pratiques...

Le participant complète également un test de positionnement en amont et en aval pour valider les compétences acquises.

Modalités d'évaluation

Le formateur évalue la progression pédagogique du participant tout au long de la formation au moyen de QCM, mises en situation, travaux pratiques…

Le participant complète également un test de positionnement en amont et en aval pour valider les compétences acquises.

Programme de la formation

1 Assumer l'administration des ventes

- Traiter et suivre la gestion des contrats de la réception à la livraison.
- Être l'interface entre l'interne (commercial, production, compta…) et externe (client).
- Suivre les affaires en cours et gérer les écarts.
- Faire vivre des tableaux de bord de suivi de l'activité commerciale.
- Focus sur le CRM.

Exercice

Bâtir la fiche de poste de l'assistant commercial et de l'ADV (descriptif de la fonction, tâches principales et occasionnelles, liens hiérarchiques et occasionnels, qualités requises…). Échanges. Construire, mettre à jour et "faire vivre" un tableau de bord d'un service commercial.

2 Gérer son temps de manière efficiente

- Hiérarchiser des priorités différentes : prospects, clients, commerciaux, managers.
- Assister le responsable et les commerciaux dans la gestion du quotidien.
- Bien gérer les e-mails commerciaux.
- Bâtir et optimiser sa matrice de gestion de l'activité commerciale.

Travaux pratiques

Exercice : réaliser individuellement sa matrice de gestion du temps et des priorités spécifiques à l'activité commerciale. Mise en situation : deux participants volontaires présentent leur propre matrice au groupe. Échanges.

3 Apporter sa valeur ajoutée à l'action commerciale

- Conseiller, orienter et vendre en multicanal (e-mail, téléphone, éventuellement face-à- face).
- Prendre contact (questionner, attentes et motivations).
- Engager vers la conclusion (traiter les objections, l'argumentation et techniques de conclusion).
- Assurer le suivi et participer à la veille du marché et des concurrents.
- Supporter l'aide à la vente (salons et manifestations, support de communication).

Mise en situation

Simulations de relations clients au téléphone : rester positif et savoir gérer un prospect ou un client difficile. Débrief en groupe.

MOYENS PÉDAGOGIQUES ET TECHNIQUES

• Les moyens pédagogiques et les méthodes d'enseignement utilisés sont principalement : aides audiovisuelles, documentation et support de cours, exercices pratiques d'application et corrigés des exercices pour les formations pratiques, études de cas ou présentation de cas réels pour les séminaires de formation.
• À l'issue de chaque formation ou séminaire, ORSYS fournit aux participants un questionnaire d'évaluation du cours qui est ensuite analysé par nos équipes pédagogiques.
• Une feuille d'émargement par demi-journée de présence est fournie en fin de formation ainsi qu'une attestation de fin de formation si le participant a bien assisté à la totalité de la session.

MODALITÉS ET DÉLAIS D'ACCÈS

L'inscription doit être finalisée 24 heures avant le début de la formation.

ACCESSIBILITÉ AUX PERSONNES HANDICAPÉES

Pour toute question ou besoin relatif à l'accessibilité, vous pouvez joindre notre équipe PSH par e-mail à l'adresse psh-accueil@orsys.fr.

4 Optimiser sa communication écrite et orale

- Connaitre les règles de la communication (verbale, paraverbale, non verbale).
- Fluidifier sa communication par téléphone.
- Prévenir les litiges et savoir traiter les réclamations clients.
- Bien structurer ses écrits professionnels : clair, concis, précis.

Travaux pratiques

Simulation de relations clients au téléphone : gérer efficacement des réclamations clients, gérer des conflits. Débrief en groupe. Exercice : répondre à un client par écrit (en lien avec son univers).

Dates et lieux

CLASSE À DISTANCE
2026 : 29 juin