

Opleiding : Assistent verkoop en marketing, de baan

contacten onderhouden met verkooppersoneel en klantenbinding opbouwen

Praktijkcursus - 2d - 14u00 - Ref. ASC

Prijs : 1280 € V.B.



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.

Pedagogische doelstellingen

Aan het einde van de training is de deelnemer in staat om:

- ✓ De relatie tussen interne en externe verkoopteams stroomlijnen
- ✓ Optimaliseren van tijd- en prioriteitenbeheer en weten hoe je nee moet zeggen
- ✓ Gemakkelijk kunnen communiceren met klanten
- ✓ Effectieve, dynamische brieven produceren
- ✓ Klanttevredenheid ontwikkelen: bestellingen en aanbevelingen
- ✓ De reikwijdte van het werk van de verkoopassistent vaststellen

Doelgroep

Verkoopassistent, verkoopadministrateur (ADV), assistent op de afdelingen ADV en klantenrelaties.

Voorafgaande vereisten

Geen speciale kennis vereist.

Praktische modaliteiten

Praktisch werk

Lesmethoden gebaseerd op de verwachtingen van de deelnemers.
Praktijkvoorbeelden, discussie, theoretische input. Casestudies en simulaties.

Leer methodes

Actief lesgeven.

DEELNEMERS

Verkoopassistent,
verkoopadministrateur (ADV),
assistent op de afdelingen ADV en
klantenrelaties.

VOORAFGAANDE VEREISTEN

Geen speciale kennis vereist.

VAARDIGHEDEN VAN DE CURSUSLEIDER

De deskundigen die de cursus leiden zijn specialisten op het betreffende vakgebied. Zij werden geselecteerd door onze pedagogische teams zowel om hun vakkennis als hun pedagogische vaardigheden voor elke cursus die zij geven. Zij hebben minstens vijf tot tien jaar ervaring in hun vakgebied en oefenen of oefenden verantwoordelijke bedrijfsfuncties uit.

BEOORDELINGSMODALITEITEN

De cursusleider beoordeelt de pedagogische vooruitgang van de deelnemer gedurende de gehele cursus aan de hand van meerkeuzevragen, praktijksituaties, praktische opdrachten, ...
De deelnemer legt ook van tevoren en naderhand een test af ter bevestiging van de verworven kennis.

Opleidingsprogramma

1 Verkoopadministratie afhandelen

- Verwerk en bewaak contracten van ontvangst tot levering.
- Fungeren als interface tussen intern (verkoop, productie, boekhouding, enz.) en extern (klanten) personeel.
- Houd toezicht op lopende zaken en beheer afwijkingen.
- Dashboards onderhouden om de verkoopactiviteit te controleren.
- Focus op CRM.

Oefening

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 Je tijd efficiënt beheren

- Verschillende prioriteiten stellen: prospects, klanten, verkopers, managers.
- De manager en het verkooppersoneel assisteren bij het dagelijkse management.
- Commerciële e-mails beheren.
- Bouw en optimaliseer uw matrix voor het beheer van verkoopactiviteiten.

Praktisch werk

Oefening: maak je eigen matrix voor tijd- en prioriteitenbeheer, specifiek voor jouw verkoopactiviteit. Rollenspel: twee vrijwilligers presenteren hun eigen matrix aan de groep. Discussie.

3 Waarde toevoegen aan verkoopactiviteiten

- Adviseren, begeleiden en verkopen via meerdere kanalen (e-mail, telefoon, mogelijk face-to-face).
- Contact maken (vragen stellen, verwachtingen en motivaties).
- Naar een conclusie leiden (omgaan met bezwaren, argumentatie en conclusie technieken).
- Monitoren van en deelnemen aan markt- en concurrentie-inlichtingen.
- Verkoop ondersteunen (beurzen en evenementen, communicatieondersteuning).

Rollenspel

Simulaties van klantrelaties aan de telefoon: positief blijven en omgaan met een moeilijke prospect of klant. Debriefing in groep.

4 Optimaliseren van schriftelijke en mondelinge communicatie

- Ken de regels van communicatie (verbaal, paraverbal, non-verbaal).
- Stroomlijn de telefonische communicatie.
- Geschillen voorkomen en klachten van klanten afhandelen.
- Structureer je professionele schriftwerk goed: duidelijk, beknopt, precies.

Praktisch werk

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).

PEDAGOGISCHE EN TECHNISCHE MIDDELEN

- De gebruikte pedagogische middelen en cursusmethoden zijn voornamelijk: audiovisuele hulpmiddelen, documentatie en cursusmateriaal, praktische oefeningen en correcties van de oefeningen voor praktijkstages, casestudies of reële voorbeelden voor de seminars.
- Na afloop van de stages of seminars verstrekt ORSYS de deelnemers een evaluatievragenlijst over de cursus die vervolgens door onze pedagogische teams wordt geanalyseerd.
- Na afloop van de cursus wordt een presentielijst per halve dag verstrekt, evenals een verklaring van de afronding van de cursus indien de stagiair alle sessies heeft bijgewoond.

TOEGANGSMODALITEITEN EN TERMIJNEN

De inschrijving dient 24 uur voor aanvang van de cursus plaatsgevonden te hebben.

TOEGANKELIJKHEID VOOR MINDERVALIDEN

Is voor u speciale toegankelijkheid vereist? Neem contact op met mevr. FOSSE, contactpersoon voor mindervaliden, via het adres psh-accueil@ORSYS.fr om uw verzoek en de haalbaarheid daarvan zo goed mogelijk te bestuderen.

KLAS OP AFSTAND
2026: 29 juni