

# L'assistante commerciale, au cœur de la performance commerciale



## Commercial - Vente

Référence formation : 5-CL-ACPC - Durée : 2 jours

### Objectifs

- Renforcer l'impact professionnel de l'assistante commerciale - Maîtriser les outils essentiels à la bonne réalisation de sa mission

### Pré-requis

Pas de pré-requis spécifique

## Contenu pédagogique

### Cerner précisément la mission et les responsabilités d'une assistante commerciale moderne

- Définir précisément le rôle et les responsabilités d'une assistante commerciale
- Bien comprendre l'environnement managérial dans lequel on évolue grâce aux travaux de Blake et Mouton.
- Mettre en place une relation « gagnant-gagnant » avec son entourage

### Optimiser son organisation de travail

- Définir et gérer ses priorités
- Planifier ses tâches pour gagner en efficacité

### Soigner le professionnalisme de son accueil commercial

- Les principes de base d'un accueil physique et téléphonique performant
- Les fondamentaux de la relation commerciale

### Gérer les situations de communication délicates

- S'affirmer simplement en toutes circonstances
- Gérer les situations litigieuses efficacement (impayés, réclamations, problèmes de facturation...)



## XXL Formation

34 rue Raymond Aron  
76130 Mont Saint Aignan

Tél : 02 35 12 25 55 – Fax : 02 35 12 25 56

N° siret : 485 050 611 00014 – N° d'agrément : 23.76.03752.76

- Training avec utilisation de la vidéo et débriefing précis et concret du consultant

|                                                           |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
|-----------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Organisation</b>                                       | Les sessions de formation ont lieu de 9h00 à 12h30 et de 13h30 à 17h00                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
| <b>Profil formateur</b>                                   | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Nos formateurs sont des experts dans leurs domaines d'intervention</li> <li>• Leur expérience de terrain et leurs qualités pédagogiques constituent un gage de qualité</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
| <b>Moyens pédagogiques</b>                                | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Réflexion de groupe et apports théoriques du formateur.</li> <li>• Travail d'échange avec les apprenants sous forme de réunion - discussion.</li> <li>• Utilisation de cas concrets issus de l'expérience professionnelle.</li> <li>• Validation des acquis par des questionnaires, des tests d'évaluation, des mises en situation et des jeux pédagogiques.</li> <li>• Alternance entre apports théoriques et exercices pratiques (en moyenne sur 30 à 50% du temps)</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
| <b>Moyens techniques en formation <u>présentielle</u></b> | <p>Accueil des apprenants dans une salle dédiée à la formation et équipée avec :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Ordinateurs</li> <li>• Vidéo projecteur ou Écran TV interactif</li> <li>• Tableau blanc ou Paper-Board</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
| <b>Moyens techniques en formation <u>distancielle</u></b> | <p>A l'aide d'un logiciel comme © Microsoft Teams ou Zoom, un micro et une caméra pour l'apprenant.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Suivez une formation en temps réel et entièrement à distance. Lors de la session en ligne, les apprenants interagissent et communiquent entre eux et avec le formateur.</li> <li>• Les formations en distanciel sont organisées en Inter-Entreprise comme en Intra-Entreprise.</li> <li>• L'accès à l'environnement d'apprentissage (support de cours, ressources formateur, fichiers d'exercices ...) ainsi qu'aux preuves de suivi et d'assiduité (émargement, évaluation) est assuré.</li> <li>• Les participants recevront une convocation avec le lien de connexion à la session de formation.</li> <li>• Pour toute question avant et pendant le parcours, une assistance technique et pédagogique est à disposition par téléphone au 02 35 12 25 55 ou par email à <a href="mailto:commercial@xxlformation.com">commercial@xxlformation.com</a></li> </ul> |
| <b>Modalités d'évaluation</b>                             | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Positionnement préalable oral ou écrit.</li> <li>• Feuille de présence signée en demi-journée.</li> <li>• Evaluation des acquis tout au long de la formation.</li> <li>• Questionnaire de satisfaction</li> <li>• Attestation de stage à chaque apprenant</li> <li>• Evaluation formative tout au long de la formation.</li> <li>• Evaluation sommative faite par le formateur ou à l'aide de la certification NULL : <a href="https://www.francecompetences.fr/recherche/NULL">https://www.francecompetences.fr/recherche/NULL</a></li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |



## XXL Formation

34 rue Raymond Aron  
76130 Mont Saint Aignan

**Tél : 02 35 12 25 55 – Fax : 02 35 12 25 56**

N° siren : 485 050 611 00014 – N° d'agrément : 23.76.03752.76

|                                             |                                                                                                                                                                                                                                           |
|---------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Public concerné</b>                      | Salariés - Demandeur d'emploi - Reconversion professionnelle                                                                                                                                                                              |
| <b>Adaptation pédagogique et matérielle</b> | Si vous avez besoin d'adaptation matérielle ou pédagogique, merci de prendre contact avec notre référent Handicap par téléphone au 02 35 12 25 55 ou par email à <a href="mailto:handicap@xxlformation.com">handicap@xxlformation.com</a> |



**XXL Formation**

34 rue Raymond Aron  
76130 Mont Saint Aignan

**Tél : 02 35 12 25 55 – Fax : 02 35 12 25 56**

N° siret : 485 050 611 00014 – N° d'agrément : 23.76.03752.76