Cycle assistant(e) commercial(e)

Développement commercial -

En résumé

L'assistant(e) commercial(e) joue un rôle de premier ordre vis à vis des prospects et clients. Compétences et techniques relationnelles sont requises pour réussir dans cette mission.

Cette formation est éligible au CPF. Inscrivez-vous sur "Mon Compte Formation".

2 416 €

Net de taxe par personne (hors certification). Ce prix intègre une remise de 10 % sur la totalité du cycle de formation.

8 jours. Démarrage à tout moment de l'année selon planification des modules pressentis

Certificat de compétences en entreprise (CCE)

Eligible au CPF

Objectifs :

Être plus performant(e) et remplir sa mission avec efficacité et sens commercial.
Être le pilier du service pour optimiser la relation client interne et externe.
Participer activement au développement du chiffre d'affaires.

Prérequis :

Se référer aux prérequis des formations concernées par ce cycle.

Participants :

Assistant(e) commercial(e), technico-commercial(e).

Moyens pédagogiques et d'encadrement

Méthodes pédagogiques et moyens techniques

Apports théoriques et pratiques.
Echanges de bonnes pratiques entre les participants.

Cette formation est accompagnée du module de mobile learning gamifié " ***Découverte client***" accessible en ligne pendant 2 mois.
L'objectif du mobile learning est de compléter la formation en face à face ou à distance via des activités courtes, ludiques et engageantes depuis un smartphone, une tablette ou un pc où vous voulez et quand vous voulez.
L'assimilation des notions est favorisée par un format court, répété et surtout gamifié, sur une période de temps déterminée. Cette gamification est particulièrement efficace pour favoriser l'apprentissage. C'est l'ancrage mémoriel assuré.

Moyen d'appréciation de l'action

Le stagiaire est soumis à des mises en situations, des exercices pratiques, des analyses de ses pratiques dans une pédagogie active et participative permettant un contrôle continu de sa progression et du développement de connaissances et de compétences acquises conformément aux objectifs visés.

Suivi de l'action

Le suivi de l'action se fera conformément aux éléments présentés dans chaque formation associée à ce cycle.

Accompagnement

Chaque stagiaire bénéficiera d'un accompagnement personnalisé afin d'adapter, si nécessaire, le cycle de formation à ses besoins en développement de compétences dans un objectif de professionnalisation.

Accessibilité

L'inscription à cette formation est possible jusqu'à 48 heures avant le début de la session.
Dans le cas où vous mobilisez votre CPF (Compte Personnel de Formation) pour financer cette formation, l'inscription est possible jusqu'à 15 jours avant le début de la session.
Nos locaux sont accessibles aux personnes à mobilité réduite. Dans le cadre de la charte H+, CCI Formation est un relais auprès des acteurs du handicap pour répondre le mieux possible à votre demande de formation. N'hésitez pas à prendre contact avec notre référent pour que nous étudions votre demande.

Partenaires

CCI FRANCE

Développer la qualité de service au client interne / externe - Formation certifiante

Développement commercial -

En résumé

En interne comme en externe, la qualité de la relation client/fournisseur est un facteur clé de réussite pour l'entreprise.
Ecouter, trouver des solutions, suivre ses clients, sont les compétences nécessaires que vous développerez lors de notre formation.

A l'issue de cette formation, vous pourrez valider le Certificat de Compétences en Entreprise (CCE) "Développer la qualité au service client" inscrit au répertoire spécifique de France Compétences et délivré par CCI France.

Cette formation est éligible au CPF. Inscrivez-vous sur "Mon Compte Formation".

990 €

Net de taxe par personne (hors certification)

O2 QUALITECLIENT 19-C22

3 jours soit 21 heures

Certificat de compétences en entreprise (CCE)

Eligible au CPF

Appartient au(x) cycle(s) :

Cycle assistant(e) commercial(e)

Dates et villes

Objectifs :

Analyser et prendre en compte l'ensemble des besoins du client pour apporter des solutions conformes à son attente et en respect d'un process qualité interne.
Evaluer la satisfaction du client et optimiser l'offre produit/service.

Prérequis :

Aucun prérequis n'est exigé pour suivre cette formation.

Prérequis pour la certification : Le certificat de compétence en entreprise est accessible à toute personne pouvant démontrer qu'elle exerce ou a exercé une mission effective liée au CCE concerné en milieu professionnel et/ou extraprofessionnel (ayant suivi ou non une formation préalable sur cette thématique).

Participants :

Commercial(e) et assistant(e) qui souhaitent perfectionner leur accueil et la prise en charge du client interne ou externe.

Effectifs :

L'effectif maximum est de 12 personnes.

Intervenants :

Formation animée par un consultant formateur, spécialisé dans le domaine de la relation et de la satisfaction client interne et externe.
Tous nos consultants formateurs répondent aux normes exigées par notre système qualité.

Le contenu

1. Analyse du besoin du client

Les notions de qualité de service.
La recherche des besoins explicites et implicites par le questionnement.
Utilisation d'une écoute active et pertinente.
La reformulation de la demande.
Identification du cadre de référence du client interne ou externe.
La communication positive verbale, non-verbale, para-verbale ou à distance.
Formalisation des solutions possibles.
Validation de l'adhésion client.

2. Définition et mise en œuvre d'une action de qualité de service

Elaboration d'un plan d'action QQOQCP.
Mise en place ou respect d'un process qualité avec outil de suivi.
Mobilisation des ressources internes ou externes.
Communication auprès du client pour le rassurer.
Gestion des situations de réclamations ou d'insatisfaction.
Information auprès de l'ensemble des acteurs concernés.

3. Evaluation de la qualité de service et de la satisfaction du client

Utilisation de différents outils et indicateurs fiables et adaptés.
La collecte des informations : moyens et outils.
Traitement des retours clients positifs et négatifs.
Mise en place de correctifs sur la démarche qualité.

Méthodes, moyens et suivi

Méthodes pédagogiques et moyens techniques

CCI Formation met à disposition de ses clients l'ensemble des moyens pédagogiques nécessaires à l'exécution de cette formation conformément aux éléments présentés.
Méthode active et participative qui privilégie les solutions concrètes.
Apports théoriques et pratiques.

Moyen d'appréciation de l'action

Le stagiaire est soumis à des mises en situations, des exercices pratiques, des analyses de ses pratiques dans une pédagogie active et participative permettant un contrôle continu de sa progression et du développement de connaissances et de compétences acquises conformément aux objectifs visés.
Une évaluation des acquis sera réalisée par le formateur.
Elle permettra d'attester de l'acquisition des compétences par le stagiaire à l'issue de la formation.

Cette formation peut être sanctionnée par la certification « CCE - Certification de Compétences en Entreprise-Développer la qualité au service du client» inscrite au Répertoire spécifique de France Compétences et délivrée par CCI France.

Suivi de l'action

Une feuille de présence par demi-journée devra être signée par le stagiaire.

Accessibilité

L'inscription à cette formation est possible jusqu'à 48 heures avant le début de la session.
Dans le cas où vous mobilisez votre CPF (Compte Personnel de Formation) pour financer cette formation, l'inscription est possible jusqu'à 15 jours avant le début de la session.
Nos locaux sont accessibles aux personnes à mobilité réduite. Dans le cadre de la charte H+, CCI Formation est un relais auprès des acteurs du handicap pour répondre le mieux possible à votre demande de formation. N'hésitez pas à prendre contact avec notre référent pour que nous étudions votre demande.

Partenaires

Développer son potentiel commercial

Développement commercial -

CCI FORMATION
CCI GRENOBLE

680 €

Net de taxe par personne

T3 ASSOPOTCOM 15-E22

2 jours, soit 14 heures

Formation avec mobile learning intégré

Appartient au(x) cycle(s) :

Cycle assistant(e) commercial(e)

Dates et villes

Objectifs :

Prendre conscience et développer son potentiel commercial.
Détecter et exploiter les opportunités commerciales.
Développer une relation de confiance et convaincre.

Prérequis :

Aucun prérequis n'est exigé pour suivre cette formation.

Participants :

Assistant(e) commercial(e), technico-commercial(e), commercial(e) ou ADV.

Effectifs :

L'effectif maximum est de 12 personnes.

Intervenants :

Formation animée par un consultant formateur, spécialisé dans le domaine de la vente et de la commercialisation.
Tous nos consultants formateurs répondent aux exigences de notre système qualité.

Le contenu

1. Se positionner dans son rôle d'interface client: les enjeux commerciaux

Le rôle commercial, ses missions, ses responsabilités et sa valeur ajoutée.
Mise en perspective avec les missions de la force de vente : focus sur la complémentarité des fonctions commerciales et d'assistance.

2. Adopter une attitude de service orientée satisfaction et écoute client

Prendre en charge la demande d'un client.
S'adapter à tous types de client pour véhiculer une image qualitative (au téléphone ou en face à face).
Développer l'écoute active pour fournir l'information commerciale rapide et précise.
Savoir répondre et faire patienter en cas de non réponse immédiate.
Se tenir informé(e) des évolutions des produits et services pour les présenter et rebondir sur les demandes des clients.

3. Exploiter les relations clients vécues au quotidien

Rebondir sur les demandes « administratives » ou "techniques" des clients.
Détecter les opportunités commerciales de contact et de fidélisation.
Proposer les actions commerciales au bon moment, faire le lien avec le commercial.
Collecter des informations qualitatives sur les clients et la concurrence.
Veiller à la mise à jour de l'outil CRM pour optimiser la relation commerciale.

4. Optimiser la collaboration avec les commerciaux de l'entreprise

Les bases d'une collaboration efficace avec l'équipe commerciale.
Mettre en perspective les objectifs de chacun : objectifs convergents et divergents.
Clarifier les rôles de chacun dans les processus de gestion de la relation client.
Comment faire circuler les informations clients / produits avec la force de vente et être source de proposition d'actions.
Mettre en place le travail en réseau : les pratiques et les outils.
Proposer aux équipes des indicateurs pour détecter et exploiter au plus tôt les dysfonctionnements (retards de livraison, ruptures de stock...).

Méthodes, moyens et suivi

Méthodes pédagogiques et moyens techniques

CCI Formation met à disposition de ses clients l'ensemble des moyens pédagogiques nécessaires à l'exécution de cette formation conformément aux éléments présentés.
Apports théoriques et pratiques et études de cas d'entreprise.
Echanges de bonnes pratiques entre les participants.

Cette formation est accompagnée d'un module de mobile learning gamifié " ***Découverte client***" accessible en ligne pendant 2 mois.
L'objectif du mobile learning est de compléter la formation en face à face ou à distance via des activités courtes, ludiques et engageantes depuis un smartphone, une tablette ou un pc où vous voulez et quand vous voulez.
L'assimilation des notions est favorisée par un format court, répété et surtout gamifié, sur une période de temps déterminée. Cette gamification est particulièrement efficace pour favoriser l'apprentissage. C'est l'ancrage mémoriel assuré.

Moyen d'appréciation de l'action

Le stagiaire est soumis à des mises en situations, des exercices pratiques, des analyses de ses pratiques dans une pédagogie active et participative permettant un contrôle continu de sa progression et du développement de connaissances et de compétences acquises conformément aux objectifs visés.
Une évaluation des acquis sera réalisée par le formateur.
Elle permettra d'attester de l'acquisition des compétences par le stagiaire à l'issue de la formation.

Suivi de l'action

Une feuille de présence par demi-journée devra être signée par le stagiaire.

Accessibilité

L'inscription à cette formation est possible jusqu'à 48 heures avant le début de la session.

Nos locaux sont accessibles aux personnes à mobilité réduite. Dans le cadre de la charte H+, CCI Formation est un relais auprès des acteurs du handicap pour répondre le mieux possible à votre demande de formation. N'hésitez pas à prendre contact avec notre référent pour que nous étudions votre demande.

Prendre des rendez-vous qualifiés et vendre par téléphone

Développement commercial -

Objectifs :

Prendre des rendez-vous qualifiés en nombre.
Argumenter en fonction des besoins de son interlocuteur.

Prérequis :

Aucun prérequis n'est exigé pour suivre cette formation.

Participants :

Assistant(e) commercial(e), commercial(e) sédentaire ou itinérant(e).

Effectifs :

L'effectif maximum est de 12 personnes.

Intervenants :

Formation animée par un consultant formateur, spécialisé dans le domaine du commerce, de la vente et de la relation client.
Tous nos consultants formateurs répondent aux exigences de notre système qualité.

680 €

Net de taxe par personne

T3 RDVQUAVENTEL 19-D22

2 jours, soit 14 heures

Formation avec mobile learning intégré

Appartient au(x) cycle(s) :

Cycle assistant(e) commercial(e)

Dates et villes

Le contenu

1. Préparer son entretien

Construire/optimiser son fichier de prospection.
Construire son pitch commercial.
Construire son argumentaire.
Maîtriser le vocabulaire commercial.
Faire tomber ses propres à priori.
Préparer le ton de voix, le phrasé.

2. Maîtriser les étapes de l’entretien au téléphone

Les comportements gagnants du vendeur par téléphone.
Identifier rapidement la typologie de mon client.
Comprendre le processus de prise de décision du client et convaincre.
Passer les barrages. (accueil ; secrétaire ; etc...).
L'ice-breaker (créer un climat de confiance).
Écouter.
Évaluer.
Argumenter.
Convaincre.
Proposer.
Gérer les objections.
Conclure.

3. Générer des ventes additionnelles

Maîtriser dans sa totalité l'offre commerciale.
Connaître ses clients : historique, retour d'informations.
Détecter le moment opportun pour proposer.

4. Utiliser les outils adaptés

L'argumentaire de vente, les arguments commerciaux.
La fiche contact.
Les outils de suivi : comprendre l'importance d'un outil GRC (Gestion Relation Client).
Les outils de mesure et d'analyse des résultats.

5. Relancer avec efficacité

Organiser et planifier ses relances.
Acquérir les bonnes pratiques de relance et fidélisation par téléphone.
Compte-rendu d’appels et gestion avec les équipes transverses.
Débriefer ses appels.
Analyser ses résultats pour progresser et répéter les facteurs clés de succès.
Rebondir après une vente difficile.
Mettre en place un process gagnant.
Rester positif et persévérer.

6. Les bonnes pratiques

L' organisation de la prospection (Plage horaire, Durée, Isolement, Pause).
Le suivi de prospection.
Valoriser ses réussites.

Méthodes, moyens et suivi

Méthodes pédagogiques et moyens techniques

CCI Formation met à disposition de ses clients l'ensemble des moyens pédagogiques nécessaires à l'exécution de cette formation conformément aux éléments présentés : apports théoriques, applications sur des cas, exercices pratiques, partages d'expérience.

Cette formation est accompagnée d'un module de mobile learning gamifié ***"Découverte client"*** accessible en ligne pendant 2 mois.
L'objectif du mobile learning est de compléter la formation en face à face ou à distance via des activités courtes, ludiques et engageantes depuis un smartphone, une tablette ou un pc où vous voulez et quand vous voulez.
L'assimilation des notions est favorisée par un format court, répété et surtout gamifié, sur une période de temps déterminée. Cette gamification est particulièrement efficace pour favoriser l'apprentissage. C'est l'ancrage mémoriel assuré.

Moyen d'appréciation de l'action

Le stagiaire est soumis à des mises en situations, des exercices pratiques, des analyses de ses pratiques dans une pédagogie active et participative permettant un contrôle continu de sa progression et du développement de connaissances et de compétences acquises conformément aux objectifs visés.
Une évaluation des acquis sera réalisée par le formateur.
Elle permettra d'attester de l'acquisition des compétences par le stagiaire à l'issue de la formation.

Suivi de l'action

Une feuille de présence par demi-journée devra être signée par le stagiaire.

Accessibilité

L'inscription à cette formation est possible jusqu'à 48 heures avant le début de la session.

Nos locaux sont accessibles aux personnes à mobilité réduite. Dans le cadre de la charte H+, CCI Formation est un relais auprès des acteurs du handicap pour répondre le mieux possible à votre demande de formation. N'hésitez pas à prendre contact avec notre référent pour que nous étudions votre demande.

Partenaires

Gérer les réclamations au téléphone

Développement commercial -

CCI FORMATION
CCI GRENOBLE

En résumé

Les contacts téléphoniques de l'entreprise sont extrêmement variés.
Les réclamations sont parfois délicates.
Pour maintenir une bonne relation client : compréhension et dialogue sont au programme.

Objectifs :

Faire face à l'agressivité de son interlocuteur.
Dissocier les éléments émotifs des éléments factuels.
Apaiser pour résoudre le différend.
Poursuivre et préserver efficacement la relation client.

Prérequis :

Aucun prérequis n'est exigé pour suivre cette formation.

Participants :

Toute personne commerciale confrontée à des situations conflictuelles au téléphone.

Effectifs :

L'effectif maximum est de 12 personnes.

Intervenants :

Formation animée par un consultant formateur, spécialisé dans le domaine du commerce et de la vente.
Tous nos consultants formateurs répondent aux exigences de notre système qualité.

335 €

Net de taxe par personne

T3 RECLAMTEL 15-C22

1 jour, soit 7 heures

Appartient au(x) cycle(s) :

Cycle assistant(e) commercial(e)

Dates et villes

Grenoble - 04 76 28 29 28

Sessions à venir - Nous contacter

Le contenu

1. Repérer et analyser une situation conflictuelle

Analyser les causes.
Connaître les enjeux de chacun en situation conflictuelle.
Prendre du recul sur la situation.

2. Communiquer en situation conflictuelle

Communiquer positivement en pratiquant l'écoute active et la reformulation.
Prendre en charge le mécontentement de son interlocuteur.
Repérer les motivations, les intérêts de l'interlocuteur.

3. Résoudre positivement et ensemble le conflit

Initier le dialogue.
Expressions et vocabulaire positif : le langage adapté.
Adapter la voix, le ton, le débit.
Faire patienter en cas de non-réponse immédiate, savoir dire non, formuler les demandes et faire admettre son désaccord.
Trouver les solutions et les faire accepter.

4. Préserver la relation

Envisager ensemble les relations à venir.
Fidéliser le client par la prise en compte et la gestion efficace de sa demande.

5. Une méthode en 6 étapes

Ecouter.
Accepter la réclamation.
Isoler la réclamation.
Vérifier l'intérêt du client.
Traiter la réclamation.
Faire valider la solution.

Méthodes, moyens et suivi

Méthodes pédagogiques et moyens techniques

CCI Formation met à disposition de ses clients l'ensemble des moyens pédagogiques nécessaires à l'exécution de cette formation conformément aux éléments présentés.
Une première approche "théorique" afin de maîtriser le concept de la gestion de conflit : causes, conséquences, objectifs.
Une approche par la mise en situation :
Réalisation de sketch à thème entre le formateur et les candidats avec débriefing collégial.

Moyen d'appréciation de l'action

Le stagiaire est soumis à des mises en situations, des exercices pratiques, des analyses de ses pratiques dans une pédagogie active et participative permettant un contrôle continu de sa progression et du développement de connaissances et de compétences acquises conformément aux objectifs visés.
Une évaluation des acquis sera réalisée par le formateur.
Elle permettra d'attester de l'acquisition des compétences par le stagiaire à l'issue de la formation.

Suivi de l'action

Une feuille de présence par demi-journée devra être signée par le stagiaire.

Accessibilité

L'inscription à cette formation est possible jusqu'à 48 heures avant le début de la session.

Nos locaux sont accessibles aux personnes à mobilité réduite. Dans le cadre de la charte H+, CCI Formation est un relais auprès des acteurs du handicap pour répondre le mieux possible à votre demande de formation. N'hésitez pas à prendre contact avec notre référent pour que nous étudions votre demande.