



**Public concerné :**

Assistants  
sédentaires

**Durée** 2 jours

**Pré-requis:**

Aucun

**Nombre de  
participants :**  
8-10

**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

# Assistantes commerciales: développer ses aptitudes commerciales.

**Objectif général**

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

**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;