

STAGE

L'assistant(e) Commercial et ADV

Garant de la qualité de service et acteur de la fidélisation des clients

« L'assistance Commercial et ADV, au cœur de la satisfaction et de la fidélisation des clients. Pour réussir dans cette fonction, vous vous appuyez sur votre sens commercial pour fidéliser et vendre, sur vos capacités en organisation et gestion du temps pour le service efficace du client. Vous formez un binôme productif avec le commercial terrain et vous êtes l'interface des différents services engagés dans le circuit de vente : production, livraison, comptabilité... Cette formation dédiée à l'assistance Commercial et ADV vous apporte les compétences nécessaires pour répondre à ces exigences. »

Pour qui ?

■ Assistant(e)s commercial(e)s, collaborateurs des services administration des ventes, services clients, customer service, correspondants clientèle, impliqués dans le circuit de vente. Pour les assistant(e)s de départements commerciaux souhaitant renforcer leur efficacité auprès d'un responsable commercial et de son équipe, se reporter à la formation "Assister une direction commerciale" (réf. 4588).

Objectifs

- Jouer un rôle actif dans la fidélisation des clients.
- Détecter et saisir toutes les opportunités de vente.
- Se porter garant du bon déroulement de la commande.
- Former un binôme gagnant avec le commercial terrain.
- Jouer pleinement son rôle d'interface entre les clients et les différents services de l'entreprise.

Programme

1. Le Service Client, acteur de la satisfaction client

- L'assistant(e) ADV et Commercial : point de jonction et interface.
- Connaître l'organisation de l'entreprise et du travail : comprendre les contraintes des acteurs du processus client pour informer les clients en connaissance de cause.
- La contribution pratique de l'assistant(e) à la satisfaction des clients et au chiffre d'affaires.

2. Conseiller les clients et vendre par téléphone

- Créer le contact.
- Questionner pour détecter les besoins du client.
- Argumenter pour conseiller et convaincre.
- Répondre aux objections.
- Conclure ses entretiens en engageant le client.

3. Fidéliser les clients : suivi des commandes, traitement des situations délicates et des litiges

- Anticiper et proposer des solutions alternatives.
- Proposer un compromis équitable pour l'entreprise et ses clients, se montrer diplomate.
- Désamorcer les situations de tension. Prendre des initiatives.
- Gérer les litiges : désaccord sur la fourniture, modification de la commande, retard de livraison, relance d'impayé

4. Optimiser son temps au service du client, mieux fonctionner en binôme avec le commercial terrain

- La répartition des rôles avec le commercial terrain.

- Déterminer l'importance des demandes.
- Arbitrer et hiérarchiser en fonction de la priorité client.
- S'organiser pour respecter les délais.


e-learning : Modules d'autoformation à distance qui peuvent être suivis pendant ou à l'issue de votre formation.

- Les enjeux de la relation client
- Votre client et vous : objectif confiance
- Votre client et vous : objectif préférence

Les + de cette formation

- Des cas pratiques, quiz, autodiagnostic, jeu "Le temps de l'ADV" pour mettre en œuvre les outils et techniques proposés.
- Des simulations d'entretiens téléphoniques enregistrées pour recenser vos points forts et explorer des alternatives pour renforcer votre contribution à la satisfaction client et au chiffre d'affaires de l'entreprise.
- Votre plan d'actions opérationnel.
 - 3 modules d'auto-formation à distance pour approfondir sa posture et son habileté relationnelle avec les clients.

e-learning : Modules d'autoformation à distance qui vous permettent d'approfondir et de compléter certains thèmes étudiés

3 JOURS Réf. 1291  69 €HT Paris 60 €HT Régions	1530 €HT	Paris 18 jan > 20 jan 22 fév > 24 fév 29 mars > 31 mars 3 mai > 5 mai 14 juin > 16 juin 30 août > 1 sep	4 oct > 6 oct 8 nov > 10 nov 13 déc > 15 déc	Lyon 8 mars > 10 mars 17 mai > 19 mai 27 sep > 29 sep 29 nov > 1 déc	Marseille 10 mai > 12 mai 20 sep > 22 sep 22 nov > 24 nov			