



# DÉVELOPPER SES COMPÉTENCES D'ASSISTANT(E) COMMERCIAL(E)

## INFORMATIONS

03 88 47 10 96

mfo@metaformose.org

## A QUI S'ADRESSE LA FORMATION ?

- Assistant(e)s de direction ou commercial(e) souhaitant renforcer la gestion des clients comptes clés
- Assistant(e)s de responsable en charge de comptes nationaux de la distribution.

## MÉTHODES ET OUTILS PÉDAGOGIQUES

- Formation en présentiel, interactive axée sur la pratique pour une meilleure compréhension et application
- Supports vidéo et exercices (jeux de rôles, mises en situation...)
- Documents informatiques et papiers

## PREREQUIS

- Aucun prérequis nécessaire

## NOMBRE DE PARTICIPANTS

3 à 10 personnes

## DURÉE DE L'INTERVENTION

**2 journées soit 14 heures**

8h30-12h et 13h30h-17h

## EVALUATION

- Contrôle des connaissances en cours de formation, tests, questionnaires
- Fiche d'évaluation et de satisfaction stagiaire
- Attestation individuelle de formation

## INTERVENANTS

- Formateurs seniors experts en management et en communication

L'assistant(e) commercial(e) occupe une position d'interface auprès des clients, de l'équipe et du responsable des ventes. La formation propose d'approfondir les domaines de la relation clients, les supports à la vente, le suivi, la construction des coûts.

## LES OBJECTIFS DE LA FORMATION

- » Identifier les paramètres de valorisation du poste
- » Comprendre les notions de client et de compte clé
- » Acquérir des outils de gestion, d'analyse de comptes clés
- » Renforcer ses compétences de communication avec les interlocuteurs clients, vendeurs, managers

## LE PROGRAMME DE LA FORMATION

### 1. Contribuer activement au service commercial

- Définir la fonction, la mission et les clés de réussite
- Structurer, organiser, accompagner le pilotage du service
- Comprendre l'importance des clients comptes clés
- Connaître l'organisation des grandes centrales d'achat

### 2. Gérer la relation commerciale clients et les comptes clés

- Concevoir des dossiers d'analyses d'activité
- Suivre les contrats commerciaux
- Maîtriser le vocabulaire du métier, RFA, remises etc.
- Connaître les grandes lignes de la LME et son application

### 3. Exercer son rôle d'interface de communication

- Identifier les besoins et les attentes des interlocuteurs
- Concilier et hiérarchiser des priorités opposées
- Organiser et gérer les informations nécessaires à l'activité
- Informer son manager pour faire réussir l'équipe commerciale

### 4. Renforcer la relation clients comptes clés

- Définir un accueil performant en face-à-face et au téléphone
- Rédiger des courriers orientés clients comptes clés
- Faire du traitement des réclamations une priorité
- Organiser les salons et les événements clients

### 5. Aider au pilotage de la performance commerciale

- Comprendre les indicateurs de l'activité commerciale
- Créer et tenir à jour des tableaux de bord
- Identifier les écarts positifs et négatifs, les projections
- Suivre les affaires en cours, échéances, besoins clients

### 6. Gérer les tarifs

- Rechercher des données pour justifier les hausses de tarif
- Situer son entreprise sur le marché global
- Présenter les hausses de ses propres fournisseurs
- Préparer son argumentation sur la structure de coût.