

Assistant/e Commercial/e : optimiser le suivi client et l'activité commerciale

Objectifs de formation

Assurer un suivi client efficace et contribuer à la performance commercial

Objectifs pédagogiques

- Comprendre le rôle de l'assistante commerciale dans la performance de l'entreprise.
- Assurer le suivi administratif et commercial des dossiers clients.
- Améliorer la qualité de la relation client.
- Optimiser l'organisation et le suivi des actions commerciales.
- Développer une communication professionnelle efficace.

Durée : 02 jours - 14 heures

Mise à jour le : 7 juin 2026

Présentiel : Présentiel ou Classe virtuelle

Tarifs :

1095 €

Dates :

Les 12, 13 Octobre 2026

Les 02, 03 Décembre 2026

Les 01, 02 Mars 2027

Les 07, 08 Juin 2027

Prérequis

Aucun

Public

Assistant/e/s commercial/e/s, assistant/e/s ADV, secrétaires commerciales, collaborateurs en support de l'activité commerciale.

Programme

Le rôle de l'assistante commerciale

- Comprendre les missions et responsabilités de la fonction.
- Contribuer à la satisfaction et à la fidélisation des clients.

- Collaborer efficacement avec les équipes commerciales.

Gestion administrative des ventes

- Élaboration et suivi des devis.
- Gestion des commandes et des dossiers clients.
- Suivi des livraisons et des facturations.
- Mise à jour des bases de données clients.

Organisation et suivi de l’activité commerciale

- Planifier et suivre les actions commerciales.
- Assurer le reporting et le suivi des indicateurs.
- Utiliser les outils de gestion et de suivi commercial.

Communication professionnelle

- Adopter une communication efficace avec les clients et les partenaires.
- Maîtriser les échanges téléphoniques et écrits.
- Valoriser l’image de l’entreprise dans chaque interaction.

Relation client et gestion des situations délicates

- Accueillir et renseigner les clients.
- Gérer les réclamations et les demandes particulières.
- Traiter les situations sensibles avec professionnalisme.

Développer son efficacité commerciale

- Participer à la fidélisation des clients.
- Faciliter la circulation de l’information entre les services.
- Renforcer son organisation et sa réactivité.

Modalités pédagogiques

- Alternance d’apports théoriques et pratiques
- Exercices d’applications construits à partir des informations transmises par le commanditaire
- Travail en sous-groupe
- Document de synthèse remis à l’issue de la formation
- Matériel : aucun

Modalités d'évaluation des acquis

- En amont de la formation : recueil des attentes, réunion de cadrage
- Pendant la formation : Test, QCM, cas pratiques, mises en situation
- En aval de la formation : évaluation à chaud, évaluation à froid.

Financement

- OPCO sous conditions
- Entreprise
- Individuel

Dates et horaires

- Intra-entreprise en concertation avec l’entreprise
- Inter-entreprises, selon planning de formation ORDIA
- Horaires de 8h30 à 12h00 et de 13h00 à 16h30

Le bâtiment est accessible aux personnes à mobilité réduite (PMR), pour tout autre handicap, nous contacter pour mise en place des moyens de compensation. Les services proposés sont accessibles à tous sous couvert :

- que l’information soit transmise suffisamment en amont aux équipes afin de permettre la

mise en place des moyens de compensation
- que les moyens de compensation n’appartenant pas au centre puissent effectivement être mis en place (interface de communication…)
- que la formation envisagée soit compatible avec le handicap.

Référent handicap et personnel sensibilisé

Prévention des ruptures de parcours en formation

- Création d'un climat bienveillant et inclusif dès le démarrage pour favoriser l'implication de chacun.
- Identification des niveaux et besoins individuels afin d'adapter le rythme et les explications (tour de table).
- Méthodes pédagogiques variées (démonstrations, cas pratiques, échanges collectifs) pour maintenir l'attention et l'intérêt.
- Questions fréquentes de la part de l'intervenant/e et valorisation des apports des participant·e·s pour renforcer l'engagement.
- Temps de reformulation ou appui individuel si nécessaire afin d'éviter le décrochage.
