



## RÉUSSIR DANS SA FONCTION D'ASSISTANCE COMMERCIALE

100% PRÉSENTIEL

### DURÉE et HORAIRES

- 14 heures soit 2 jours
- 8:45-12:45 14:00-17:00

### DATES

Merci de nous consulter pour connaître la prochaine session

### COÛT DE LA FORMATION

- 649 euros HT
- Possibilités de prise en charge par votre OPCO

### DÉLAI D'ACCÈS

- 7 jours

### LIEU

- DAL'ALU – Site ALUCAMPUS

### CONTACT

Pour vous inscrire, merci de nous contacter

- Société DAL'ALU  
Z.A. La Prade  
Rue des Giroles 33 650  
Saint-Médard d'Eyrans
- [formations@alucampus.fr](mailto:formations@alucampus.fr)
- [www.dalalu.fr](http://www.dalalu.fr)
- [www.alucampus.fr](http://www.alucampus.fr)
- Tél : 05 56 67 40 40/49

### MODALITÉS

- Capacité d'accueil : 4 min.
- Feuille d'émargement
- Attestation d'assiduité délivrée à l'issue de la formation
- DAL'ALU SAS  
SIRET 438 705 238 000 22
- Numéro d'enregistrement de l'organisme de formation  
75 33 10438 33
- En cas de situation de handicap, contactez-nous pour connaître l'accessibilité de la formation et l'adaptation.

## OBJECTIFS

- Appliquer des mécanismes qui fidélisent les clients
- Gérer la demande Client
- Distinguer les situations délicates de l'assistante commerciale
- Etablir un climat de confiance dans relation Client
- Identifier mes nouveaux interlocuteurs, mes nouveaux outils et les points clés des processus techniques propres au domaine d'activité

## PUBLIC CONCERNÉ / PRÉREQUIS

Assistant(e)commercial(e), chargé(e) de l'interface client, force de vente du réseau DAL'ALU.

Aucun prérequis n'est nécessaire.

## JOUR 1 : RELATION CLIENT

- Les fondamentaux de la relation commerciale - Cerner les enjeux de la relation client  
Comprendre les objectifs de la mission d'assistante commerciale - Identifier sa valeur ajoutée dans la satisfaction client
- Savoir communiquer pour mieux satisfaire le client  
Maîtriser les clés de la communication verbale et non verbale - Personnaliser le contact - Oser dire « non » lorsque c'est nécessaire - Connaître les outils de la gestion des conflits
- Développer des compétences clés  
Maîtriser le suivi de la relation Client de l'avant-vente à l'après-vente - Accueillir et conseiller les prospects et les clients en face à face ou par téléphone - Analyser les attentes exprimées du client - Savoir poser les bonnes questions - S'assurer de la compréhension mutuelle des échanges verbaux
- Savoir traiter les réclamations et répondre aux objections



COMMERCE



## RÉUSSIR DANS SA FONCTION D'ASSISTANT(E) COMMERCIAL(E)

100% PRÉSENTIEL

### JOUR 2 : ENVIRONNEMENT DE TRAVAIL

- ❑ Identifier la fonction de tous vos nouveaux interlocuteurs (Production, Logistique, Administration des ventes, Commerce etc..)
- ❑ Appréhender les interfaces opérationnelles (Extranet, Gestion des commandes etc...)
- ❑ Comprendre le processus technique de la mise en œuvre des éléments en aluminium pour l'enveloppe extérieure du bâtiment (fabrication, lexique, outillage, profilage etc...)

### NOS ATOUTS

- ❑ Une expérience de transmission de savoir-faire de plus de 30 ans
- ❑ **Modalités pédagogiques** : notre pédagogie allie exposés théoriques, démonstrations et exercices pratiques. La formation préparée sur-mesure pour notre réseau DAL'ALU.
- ❑ **Modalités d'évaluation** : mise en situation, QCM, exercices d'application, établir son plan d'action commercial selon ses préférences



## PROGRAMME

Réussir dans sa fonction  
d'assistante commerciale

