

FORMATION PROFESSIONNELLE

ASSISTANT COMMERCIAL & MARKETING

La Présentation de la formation

La formation d'Assistant Commercial & Marketing organisée par le centre de formation CIFOPE est basée sur le traitement commercial (suivi des commandes, délais de fabrication et de livraison) et administratif (factures, devis, actualisation des tableaux statistiques...) des ventes, la maîtrise et la pratique des échanges relationnels entre (clients, collègues, responsables hiérarchiques, prestataires extérieurs, etc.), des techniques de vente, du marketing, de négociation au téléphone, la communication, la planification commerciale.

Vous allez apprendre, connaître et maîtriser les différentes étapes de la vente, de la préparation à la conclusion pour maximiser vos chances de succès et booster votre carrière.

Le Métier de Assistant Commercial & Marketing

Véritable intermédiaire et interface entre le client et l'entreprise, les commerciaux sur le terrain et la direction commerciale de l'entreprise, l'Assistant Commercial & Marketing joue un rôle essentiel. Il assure le traitement commercial (suivi des commandes, délais de fabrication et de livraison) et administratif (factures, devis, actualisation des tableaux statistiques...) des ventes. Il suit les dossiers en cours, prépare les rendez-vous des agents commerciaux, rédige les courriers et traite les litiges le cas échéant. Les échanges relationnels sont au cœur de son activité et très variés (clients, collègues, responsables hiérarchiques, prestataires extérieurs, etc.). Le goût du contact et le sens du service sont donc indispensables. Il doit non seulement conseiller la clientèle et développer des arguments mais aussi adapter son discours selon ses besoins, ses incertitudes et ses hésitations,

l'aider à faire un choix qui corresponde à ses attentes et à en être satisfait.

Outre le volet secrétariat classique de sa fonction, il peut également être amené à présenter à la clientèle les produits ou les services de son entreprise, répondre aux demandes d'informations, participer aux réunions commerciales et même élaborer des offres et rédiger des argumentaires.

Les Objectifs de la formation

- Détecter et saisir toutes les opportunités de vente.
- Fidéliser les clients par la qualité du service rendu.
- Maîtriser les situations délicates de l'Assistant de vente
- Apprendre, connaître et maîtriser les différentes étapes de la vente, de la préparation à la conclusion, réussir l'entretien de vente pour augmenter le CA et fidéliser ses clients et acquérir une culture commerciale.
- Défendre son prix et négocier les conditions les plus rentables.
- Devenir un expert de la vente et de la négociation commerciale solide et convaincante.
- Comprendre les grands principes du marketing direct
- Établir un plan de développement ou de prospection.
- Optimiser l'expérience client sur l'ensemble du parcours.
- Gérer ses priorités pour optimiser son temps sur le terrain.

Les Débouchés

Vous pourrez travailler en qualité de :

- Assistant commercial & marketing
- Correspondant clientèle
- Conseiller commercial / Attaché commercial etc...

Les Avantages

Après le constat fait au niveau des entreprises commerciales et industrielles recherchant des personnes maîtrisant le traitement commercial (suivi des commandes, délais de fabrication et de livraison) et administratif (factures, devis, actualisation des tableaux statistiques...) des ventes, les échanges relationnels entre (clients, collègues, responsables hiérarchiques, prestataires extérieurs, etc.), la négociation au téléphone, les techniques de vente et de négociation commerciales pour booster leur chiffre d'affaires, nous avons initié cette formation pour les aider et permettre aux auditeurs de trouver un emploi garanti. Les inscrits recevront les pratiques, rouages, conseils puis une assistance pour réussir leur insertion en entreprise.

Les Qualités exigées requises pour exercer ce métier

- Savoir-faire et savoir-être. Très bonne communication orale et écrite, sens aigu de l'organisation, du service et du contact (multiples interlocuteurs)
- Être réactif, résistant à la pression et au stress, persuasif, rigoureux, enthousiaste, convaincant

- Savoir accepter l'échec et se remettre en cause
- Avoir le sens relationnel et la capacité d'écoute
- Maîtriser les outils informatiques (internet, messagerie, traitement de texte, tableur, logiciel de gestion commerciale...),
- Être à l'aise avec le maniement des chiffres et des statistiques,
- Savoir concevoir et rédiger un argumentaire de vente,
- Maîtriser l'anglais serait un atout appréciable

Le Programme de la formation (un bref aperçu)

Module 1 : COMMERCE - VENTE – MARKETING

Techniques commerciales :

Comment préparer son entretien de vente pour être efficace ?
La préparation du rendez-vous, Les objectifs, se préparer mentalement, Comment créer rapidement le contact avec son interlocuteur ? La relation de confiance, Comprendre les enjeux du client, ses problématiques, Le premier contact, Donner immédiatement une première impression positive, Savoir présenter efficacement son produit, son entreprise, Prendre l'ascendance sur le déroulement de l'entretien, La fonction commerciale, Apprendre à dialoguer et à négocier, Comment convaincre le client hésitant ou réticent ? Comment passer de la négociation à la signature du contrat ?

La vente :

Quelles sont les erreurs à ne pas commettre ?
La présentation du vendeur, Les qualités d'un bon vendeur, Les aspects psychologiques de la vente, Les différentes techniques de vente, L'art de la vente, Apprendre à réussir une vente, Les façons de conclure une vente, Reconnaître le signal d'achat, Adapter sa technique d'engagement au profil de l'interlocuteur, Savoir obtenir une réponse franche et claire.

Marketing :

Les différents niveaux de marketing : stratégique, opérationnel, etc., Les différents type de clients : privés, public, B to B (entreprises), B to C (particuliers), L'importance de l'outil informatique, Le mailing, l'e-mailing, La publicité sur Internet, Techniques de communication écrite et du marketing direct, Maîtriser les bases fondamentales de l'expression écrite.

Module2 : Communiquer pour mieux satisfaire ses clients internes

Comprendre les objectifs des autres services. Communiquer autrement en interne pour augmenter la satisfaction client. Identifier sa valeur ajoutée dans la satisfaction client.

Module3 : Optimiser son temps au service du client

Planifier ses tâches pour être encore plus performant.
Arbitrer et hiérarchiser ses priorités.
Savoir dire NON lorsque c'est nécessaire.
Utiliser des outils pour gérer son temps au quotidien.

Module 4 : Conseiller les clients et vendre par téléphone

Personnaliser le contact. Questionner pour détecter les attentes implicites et explicites du client. Convaincre en adaptant ses

arguments aux motivations du client. Se préparer à traiter les objections. Conclure positivement pour engager le client.
Prévenir les litiges. Mise en situation
Simulations d'entretiens téléphoniques débriefés.

Module 5 : Optimiser sa communication écrite avec les clients

Soigner l'objet pour accrocher le client. Structurer son message.
Faciliter la compréhension par l'utilisation de règles simples.
Adopter un style concis et clair pour engager à l'action.

Les ouvrages et manuels remis à l'auditeur :

- 1- Développement personnel
- 2- Le marketing de soi
- 3- Les techniques de recherche d'emploi
- 4- Le livre " Savoir vivre en entreprise "
- 5- Le livre " Rédaction de CV, Lettre de motivation et entretien d'embauche "
- 6- Techniques de rédaction des courriers professionnels
- 7- Techniques de communication écrite et du marketing

Le coût de la formation en présentiel

(en salle au centre) : 175.000 FCFA

Durée : 03 mois

Le coût de la formation à distance (en ligne par email

ou le Pack) : 50.000 FCFA

Stage en entreprise : 03 mois

1^{er} versement à l'inscription : 75.000 FCFA

Modalité : 60.000 FCFA / mois sur 02 mois

Niveau : BEPC et plus.

**DIPLÔME : CERTIFICAT DE COMPETENCES PROFESSIONNEL
AU METIER D'ASSISTANT COMMERCIAL & MARKETING**

LES PIECES A FOURNIR

- ✓ 02 photos d'identité
- ✓ Copie CNI ou Passeport
- ✓ 01 CV actualisé
- ✓ Copie du dernier diplôme
- ✓ 01 paquet de rame
- ✓ 01 chemise à rabat
- ✓ 01 boîte de marker effaçable

RENSEIGNEMENTS ET INSCRIPTIONS :

Centre de formation CIFOPE

Siège : Abidjan, Treichville Avenue 16 Rue 21
COTE D'IVOIRE

Tél : (+225) 2721.000.794

Cél : (+225) 0708740795 / 0506452703

Email : infos.cifope@gmail.com

Email pro : infos@cifopeformation.com

Site : www.cifopeformation.com