

Parcours Pro Assistant(e) Commercial(e)

6 Jours
42 heures
430€^{HT}/JOUR

3 FormAtout de 2 jours
soit 42 heures de formation

- Relation client
- Organisation personnelle
- Affirmation de soi

Ce parcours... renforce l'efficacité professionnelle et personnelle des secrétaires et assistant(e)s en leur apportant les compétences nécessaires pour évoluer dans leur carrière

Pour valider son parcours... et s'inscrire

- 1 Vous définissez dans quel ordre vous participez aux formations 2 et 3
- 2 Vous choisissez vos meilleures dates et le lieu de la formation
- 3 Vous réservez votre parcours auprès de **Caroline** au **01 53 20 44 47**
- 4 Vous nous faxez le Bulletin d'inscription Parcours page 107

Pour un conseil personnalisé
Catherine BOUCHEZ est à votre écoute
au **01 53 20 44 44**

Parcours Pro Assistant(e) Commercial(e)

3 formAtout de 2 jours - 42 heures
Frais d'inscription 2 580 € HT
Forfait global repas (6 déjeuners) 132 € HT

1

Relation client

2^e JOURS
14 H

Satisfaire et faire face aux exigences des clients

- ▶ **Savoir renforcer la relation client pour mieux fidéliser**
 - Comprendre les enjeux d'une relation de qualité
 - Repérer les attentes de vos interlocuteurs
- ▶ **Savoir valoriser l'image de l'entreprise**
 - Aborder sans stress la communication
 - Donner une image chaleureuse
- ▶ **Savoir écouter, questionner et reformuler**
 - Utiliser les techniques d'écoute
 - Pratiquer la reformulation
 - Obtenir la juste information
- ▶ **Savoir s'affirmer face à un client difficile**
 - Surmonter la passivité
 - Contenir l'agressivité
 - Éviter la manipulation
- ▶ **Savoir gérer les réclamations et les clients insatisfaits**
 - Faire face aux exigences
 - Positiver et fidéliser le client

Dates 2010 **Paris**

- 1^{er}-2 Février
- 6-7 Mai
- 6-7 Juillet
- 18-19 Octobre
- 8-9 Décembre

PROGRAMME DÉTAILLÉ
ET DATES RÉGIONS PAGE 97

2

Organisation personnelle

2^e JOURS
14 H

Gérer son travail et son temps sans stress

- ▶ **Savoir clarifier sa fonction et ses tâches**
 - Définir les attentes en terme de réalisation du travail
 - Repérer les attentes de son manager et de son équipe
- ▶ **Savoir gérer sa charge de travail au quotidien**
 - Analyser son emploi du temps
 - Gérer les priorités et faire face aux imprévus
- ▶ **Savoir programmer ses activités**
 - Utiliser les outils traditionnels et électroniques pour organiser son travail
 - Organiser son espace temps-travail
- ▶ **Savoir organiser ses relations avec les autres**
 - Réussir sa communication avec les autres pour gagner du temps
 - Optimiser son temps relationnel avec l'équipe
- ▶ **Savoir rester serein(e) malgré les pressions**
 - Réduire les sources de stress liées au temps et à l'organisation
 - Réussir un « Non » constructif

Dates 2010 **Paris**

- 25-26 Mars
- 2-3 Juin
- 5-6 Juillet
- 27-28 Septembre
- 20-21 Octobre
- 25-26 Novembre
- 13-14 Décembre

PROGRAMME DÉTAILLÉ
ET DATES RÉGIONS PAGE 55

3

Affirmation de soi

2^e JOURS
14 H

Oser s'affirmer en situation professionnelle

- ▶ **Savoir identifier les comportements assertifs**
 - Clarifier l'assertivité
 - Établir l'auto-diagnostic de son comportement
- ▶ **Savoir faire face aux différents comportements**
 - Comprendre les raisons d'une bonne ou d'une mauvaise communication
 - Répondre d'une manière assertive
- ▶ **Savoir construire l'estime de soi**
 - Clarifier ses objectifs
 - Développer une estime de soi et de l'autre
- ▶ **Savoir maîtriser et utiliser ses émotions**
 - Connaître le fonctionnement de nos émotions
 - Transformer ses émotions en affirmation de soi
 - Maîtriser et utiliser ses émotions en situations difficiles
- ▶ **Savoir oser parler vrai**
 - Utiliser ses atouts et réduire ses facteurs de blocage
 - Soutenir une position claire

Dates 2010 **Paris**

- 8-9 Février
- 9-10 Mars
- 29-30 Avril
- 31 Mai-1^{er} Juin
- 1^{er}-2 Juillet
- 27-28 Juillet
- 25-26 Août
- 20-21 Septembre
- 20-21 Octobre
- 25-26 Novembre
- 13-14 Décembre

PROGRAMME DÉTAILLÉ
ET DATES RÉGIONS PAGE 63

docendi

PARIS | BORDEAUX | LILLE | LYON | MARSEILLE |
NANTES | RENNES | STRASBOURG | TOULOUSE