

# Assistant(e) commercial(e), le métier

réf : ASC



*Les formations « Full Learning » permettent de préparer et d'approfondir les formations présentielle grâce à des modules e-learning, de façon autonome et interactive.*

## Ces cours e-learning sont composés de plusieurs types de modules :



- Les **'sessions'** : des modules structurés en courtes unités, de 30 à 45 minutes chacune. Les contenus sont interactifs, avec du son et de la vidéo



- Les **'Essentials'**: fiches de synthèse, présentant l'essentiel de ce que vous devez retenir de chaque thème



- Les **'Action Tips'**: fiches outils, pour vous aider à mettre en pratique dans votre activité au quotidien les contenus que vous aurez consultés.



- Les **'VideoCast'**\* : des experts témoignent de leurs expériences et fournissent des conseils pour la mise en pratique.

\* En anglais sous-titré en français

Détail des modules	
VideoCast	Tournant radical
Session	Qu'est-ce qu'un service client de qualité ?
Essential	Qu'est-ce qu'un service client de qualité ?
<b>Formation présentielle : 2 jours</b>	
VideoCast	L'orientation-client : la meilleure stratégie pour gagner un avantage compétitif
VideoCast	Passez d'une orientation produit à une orientation-client : pensez « client »
ActionTip	Evaluer la qualité du service fourni à un client
Session	Produire un service en phase avec les attentes du client
Essential	Produire un service en phase avec les attentes du client
ActionTip	Identifier les attentes de vos clients et leur satisfaction
Session	Gérer l'insatisfaction des clients
Essential	Gérer l'insatisfaction des clients
ActionTip	Gérer la plainte d'un client
Session	Construire un tableau de bord
ActionTip	Construire un tableau de bord