



# PROGRAMME DE FORMATION – ASSISTANT(E) COMMERCIAL(E) EN REVÊTEMENTS EN PIERRE

## INFORMATIONS GÉNÉRALES

|                                 |                                                                                      |
|---------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Intitulé de la formation</b> | Assistante Commerciale en revêtements en pierre                                      |
| <b>Public visé</b>              | Nouveaux assistants commerciaux chez GRANICO                                         |
| <b>Prérequis</b>                | Maîtrise de base de l'informatique – Aisance relationnelle et sens du service client |
| <b>Durée</b>                    | 2 semaines – 70 heures                                                               |
| <b>Lieu</b>                     | Siège GRANICO – 8 rue d'Hélios, 31240 L'Union                                        |
| <b>Modalité pédagogique</b>     | Présentiel – Alternance d'apports théoriques, cas pratiques et mises en situation    |
| <b>Formateurs</b>               | Floriane SABIOLS, Formatrice   François BUJADOUX, Formateur                          |
| <b>Tarif</b>                    | 42€/h                                                                                |
| <b>Contact</b>                  | formation@granico.fr                                                                 |

## OBJECTIFS GÉNÉRAUX DE LA FORMATION

À l'issue de cette formation, les participants seront capables de :

- Appliquer le processus complet d'une assistante commerciale dans un point de vente, de la demande de devis à la pose chez le particulier
- Identifier et valoriser les caractéristiques des matières travaillées par GRANICO (Dekton, Silestone, Granit, Céramique)
- Utiliser le tarif cuisine/SDB et les documents annexes pour réaliser des devis conformes
- Appliquer les préconisations techniques GRANICO dans les échanges clients et la rédaction des commandes
- Comprendre et mettre en œuvre les précommandes matière et le suivi des commandes
- Situer son rôle dans la chaîne de production GRANICO, de la réception de la commande à l'expédition

# PROGRAMME DE FORMATION – ASSISTANT(E) COMMERCIAL(E) EN REVÊTEMENTS EN PIERRE

## CONTENU DE LA FORMATION – MODULES

### Module 1 – Découverte de GRANICO & maîtrise des devis

#### Objectifs pédagogiques

- Situer le rôle de l'assistante commerciale dans le parcours client GRANICO
- Utiliser le tarif cuisine/SDB et les documents annexes pour construire un devis conforme
- Réaliser des devis de niveaux 1, 2 et 3 sur EBP en gérant les modifications et révisions
- Organiser et classer les dossiers sur le réseau informatique GRANICO

### Module 2 – Bons de commande, commandes accessoires & facturation

#### Objectifs pédagogiques

- Transférer un devis en commande et gérer son cycle de vie (modification, validité)
- Réaliser une commande accessoire et une précommande matière
- Élaborer une feuille de route et éditer les factures d'acompte
- Simuler un cycle client complet de A à Z

### Module 3 – Planification métré/pose & relation client

#### Objectifs pédagogiques

- Planifier les interventions de métré et de pose en utilisant les outils de planification GRANICO
- Identifier et restituer les caractéristiques des matières et les préconisations techniques dans les échanges clients
- Conduire un RDV client : prise d'informations, reformulation, gestion des objections, annonce des délais
- Gérer les imprévus et assurer la communication inter-services

# PROGRAMME DE FORMATION – ASSISTANT(E) COMMERCIAL(E) EN REVÊTEMENTS EN PIERRE

## MODALITÉS D'ÉVALUATION ET SANCTION

|                                 |                                                                                                                                                                              |
|---------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Modalités d'évaluation</b>   | Questionnaire d'évaluation des acquis ponctuel, suivi de l'assiduité par émargement à la demi-journée, attestation de fin de formation délivrée sur évaluation écrite finale |
| <b>Sanction de la formation</b> | Attestation de compétences délivrée par GRANICO                                                                                                                              |

## MODALITÉS D'ACCÈS ET ACCESSIBILITÉ

|                               |                                                                                                                                                                                                              |
|-------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Modalités d'accès</b>      | Cette formation est accessible sur demande. Une analyse du besoin sera effectuée en amont.                                                                                                                   |
| <b>Délai d'accès</b>          | 3 semaines                                                                                                                                                                                                   |
| <b>Accessibilité handicap</b> | L'ensemble de nos formations bénéficient d'une étude spécifique à l'accessibilité des personnes en situation de handicap.<br>Contactez-nous : <a href="mailto:formation@granico.fr">formation@granico.fr</a> |