

## PROGRAMME : L'ADV AU CŒUR DE LA RELATION CLIENT

### OBJECTIFS DE FORMATION

- Comprendre les spécificités d'un service ADV.
- Communiquer en interne et en externe de façon efficace.
- Organiser et gérer les priorités.
- Maîtriser les outils dédiés au service ADV.

### PUBLICS CONCERNES

Chargés de clientèle, assistants, commerciaux sédentaires en charge des relances, du suivi, des réclamations...

### PRE REQUIS

Venir avec des exemples de situations vécues pour alimenter les mises en pratique.

### DUREE : 2 Jours

Formule présentielle :  
2 jours soit 14 Heures + 1 H  
de suivi par visioconférence  
à 45 jours du stage.

### Programme détaillé :

#### Le positionnement et le rôle de l'Administration des ventes dans l'entreprise

La place et les missions d'un service ADV dans l'organigramme.

La contribution du service aux demandes clients.

La gestion de la base de données clients.

La saisie des tarifs, la prise de commande et le pilotage des expéditions.

Le suivi des paiements, des litiges et des avoirs.

La gestion des reliquats de commandes.

#### Les interfaces avec les différents services

La collaboration avec les Approvisionnements, les Achats et la production, le service commercial, la force de ventes et le Crédit Client.

L'ADV et les marchés à l'exportation.

Les échanges internationaux : les Incoterms, les formalités douanières et les moyens de paiement (CREDOC...).

#### Gérer la réclamation et rechercher une solution

Maîtriser les règles d'efficacité : la technique POMODORO Planifier et gérer son temps (urgent, important) .

S'organiser pour anticiper : la check liste, les alertes.

Gérer les réclamations clients avec le SCORE pour plus d'efficacité.

#### Les outils indispensables au pilotage du service ADV

Élaboration et mise en place de la politique «Service Client»  
Les indicateurs de taux de service, les enquêtes de satisfaction clients.

Les prévisions et les outils informatiques dédiés : CRM, ERP,

Gérer le risque client et le coût de l'impayé

Maîtriser les documents comptables et commerciaux (facture, bons de commandes, CGV..)

*Bâtir votre plan de progression en vue du suivi post formation.*

## PROGRAMME : L'ADV AU CŒUR DE LA RELATION CLIENT

### INTERVENANT

Consultant, spécialiste de l'ADV, 20 ans d'expériences

### DELAI D'ACCES

#### Formation Intra-entreprise :

Toutes nos formations sont réalisables à la date qui vous convient

#### Formation Inter-entreprise :

Consultez le calendrier joint ou connectez-vous sur notre site. [www.activpartners.com](http://www.activpartners.com)

Contactez-nous au : 01 44 72 86 85

Ou par mail :

[inscription@activpartners.fr](mailto:inscription@activpartners.fr)

### TARIF

#### Tarif inter-entreprise :

1140€ HT

#### Formation individualisée :

1350€ HT/ jour

#### Tarif intra-entreprise :

Devis sur mesure, nous contacter

### ACCESSIBILITE

La formation est accessible aux personnes handicapées sans discrimination. Pour toute demande particulière, des aménagements peuvent être mis en place pour accueillir, dans des conditions propices à leur réussite, les personnes en situation de handicap.



### Programme détaillé :

#### METHODES FILMS ET SUPPORTS PEDAGOGIQUES

Active et stimulante s'appuyant notamment sur des ateliers, des jeux de rôles pour tester les techniques, des études de cas pour s'exercer.

#### MODALITES D'EVALUATION

Test amont.

Test final.

Remise d'une attestation de compétences en fin de formation.

## ATOUT +

Ateliers pratiques.  
Conseils personnalisés.  
Remise du classeur pédagogique.