

La fonction ADV est une fonction importante dans l'entreprise, car elle concourt à la satisfaction du client. Dans ses différentes attributions, l'ADV veille au bon déroulement des commandes clients et garantit une gestion efficace du Service Après-Vente. Dans cette formation, DIALOGIS vous propose de découvrir une méthodologie pour structurer, déployer une démarche de résolution des litiges et réclamations et mettre en place les plans de progrès.

Fiche programme

- Voir notre [fiche programme en ligne](#).

Objectif(s) de formation

- Mettre en place une démarche d'analyse et de résolution des litiges.

Objectif(s) pédagogiques(s)

- Analyser les litiges et réclamations
- Développer la relation avec le client

Modularisation des parcours de formation

- Sans objet.

Durée

- 1 jour – 7 h.
Une journée de formation dure 7 heures en moyenne.

Dates

- Voir les dates sur la [fiche programme en ligne](#).

Lieu

- Sur l'un de nos centres : voir nos centres sur la [fiche programme en ligne](#).
Dans le cadre d'une formation réalisée dans nos locaux, une formation aux risques est mise en œuvre (en référence aux articles L4141-1 à 3 du code du travail).

Public visé

- Responsables, collaborateurs ADV ou service clients.

Prérequis

- Prérequis apprenants : aucun
- Prérequis techniques et organisationnels : aucun

Matériel(s) pédagogique(s)

- Le formateur Dialogis utilisera un vidéo projecteur, un tableau blanc et/ou tableau papier, dans une salle adaptée à la formation.

Modalités de sélection des apprenants

- Les apprenants sont sélectionnés, selon les prérequis énoncés, par le commanditaire de la formation.

Intervenant(s)

- Formateur expert en Administration des Ventes.

Méthode(s) pédagogique(s)

- Le formateur Dialogis s'appuiera sur un diaporama, des exercices et cas pratiques. Il pourra utiliser une approche déductive ou inductive en fonction du niveau des apprenants, et favorisera les échanges en illustrant les thématiques abordées par des cas réels issus de son expérience et celle des apprenants.

Support(s) pédagogique(s)

- Les supports de formation seront remis aux apprenants à l'issue la formation sous format électronique. Chaque diapositive est numérotée ; les apprenants pourront donc noter des commentaires ou échanges réalisés pendant la formation en se référant au numéro de la diapositive concernée.

Dispositif d'évaluation

- Evaluation de l'atteinte des objectifs pédagogiques :
 - Evaluation formative (en cours de formation),
 - Evaluation sommative en fin de formation sous forme de QCM.
- Evaluation de l'action de formation :
 - Une évaluation à chaud est conduite afin de mesurer le niveau de satisfaction immédiate des apprenants,
 - Une évaluation à froid peut être conduite si prévue au cahier des charges.

Validation

- Cette formation donnera lieu à la remise d'une attestation de présence reprenant les résultats de l'évaluation des acquis.

Offre tarifaire

- 700,00 € H.T.

Conditions Générales de Vente

- Communiquées avec l'offre tarifaire.

Formation dispensée en français

PROGRAMME DE FORMATION

1. Introduction

- Tour de table :
 - Présentation du formateur et des apprenants,
 - Recueil des attentes des apprenants

2. L'analyse des litiges et réclamations

- Le recueil de données,
- La catégorisation et l'occurrence,
- Les matrices d'analyse (coûts, qualité, délai),
- Les outils d'aide à la décision.

3. Les plans de progrès

- Les objectifs d'amélioration,
- La gestion de la relation Client,
- La communication vis-à-vis du Client.

4. Evaluation sommative

- QCM

5. Plan d'actions

- Enumération des points clés de la formation par chaque apprenant.
- Relevé des actions à mettre en place sur le site par chaque apprenant.

6. Conclusion

- Evaluation de la formation,
- Bilan et tour de table.