

La fonction ADV est une fonction importante dans une entreprise, car elle concourt à la satisfaction du client. Afin de pouvoir mener à bien leurs missions, les collaborateurs du service doivent mettre en œuvre des outils et techniques répondant aux bonnes pratiques. Durant cette formation, DIALOGIS vous propose de les découvrir afin de vous permettre de travailler sereinement, tout en optimisant la rentabilité et la satisfaction des clients internes et externes de l'entreprise.

Fiche programme

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

Objectif(s) de formation

- Utiliser les outils et techniques du service ADV pour optimiser la satisfaction client.

Objectif(s) pédagogiques(s)

- Identifier les outils et techniques du service ADV
- Utiliser les bons outils pour un meilleur résultat opérationnel en terme d'efficacité, de réactivité et de performance.

Modularisation des parcours de formation

- Sans objet.

Durée

- 3 jours – 21 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 de 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

- 1 600,00 € H.T.

Conditions Générales de Vente

- Communiquées avec l'offre tarifaire.

Formation dispensée en français

1. Introduction

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

2. Préambule : Place et rôle de l'ADV au sein de l'entreprise

3. La garantie de la satisfaction client par l'ADV

- Définir l'engagement vis-à-vis du client :
 - Engagement standard de service,
 - Promesses spécifiques au client.
- Maîtriser le cycle de la commande :
 - De la réception à la livraison finale.
- Evaluer la performance du service client :
 - Statistiques de vente & indicateurs,
 - Enquêtes de satisfaction.

4. Les mécanismes de gestion en situation extraordinaire

- La situation extraordinaire :
 - Contexte et origines,
 - Conséquences,
 - Comment réagir ?
- Réactivité et respect des délais :
 - Actions intra entreprise,
 - Actions à l'extérieur.
- Performance et qualité :
 - Démarche interne,
 - Collaboration avec les prestataires externes.
- Flexibilité et maîtrise des coûts :
 - Sur le plan commercial,
 - Sur le plan qualitatif produit,
 - Sur le plan logistique.

5. La gestion des litiges et réclamations

- L'analyse des litiges :
 - Recueil des données,
 - Catégorisation et occurrence,
 - Outils d'aide à la décision,
 - Matrices d'analyse.
- Les plans de progrès :
 - Objectifs d'amélioration,
 - Gestion de la relation client,
 - Communication vis-à-vis du client.

6. Evaluation sommative

- QCM

7. Plan d'actions

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

8. Conclusion

- Évaluation de la formation,

- Bilan et tour de table.