

## La formation en résumé

En charge des missions d'administration des ventes, du suivi des actions commerciales, des clients, des factures..., l'assistant(e) commercial(e) ADV travaille en étroite collaboration avec le manager et les équipes de vente. Il/elle est au cœur de la satisfaction et de la fidélisation des clients. Bien situer toutes ses missions internes et externes et savoir communiquer avec les différents interlocuteurs sont indispensables.

### Objectifs :

- Maîtriser les processus administratifs et logistiques liés à la vente avec rigueur et en efficacité
- Satisfaire les clients dans le suivi de leur commande
- Jouer efficacement le rôle d'interface entre les clients et les services internes de l'entreprise, être le relais du service commercial
- Maîtriser les techniques de communication à distance

### Participants :

- Assistants commerciaux, assistants ADV, Assistants de direction
- Toute personne ayant une mission commerciale sédentaire


### Prérequis :

- Cette session ne nécessite aucun pré-requis particulier

## Tarif : sur demande

  
2 jours

  
(14 heures)

  
Formation exclusivement sur-mesure

## Dates et villes

Lyon - 04 72 53 88 00

Sessions à venir - Nous contacter

## Le contenu

### Se situer dans la fonction "Administration Des Ventes"

- Enjeux et place de l'Administration Des Ventes dans l'entreprise
- Le rôle d'interface entre le client et les services internes
- Les différentes missions et responsabilités de la fonction ADV

### Maîtriser les missions de l'ADV en interne

Collaborer avec les autres services : logistique, comptabilité, planning, production

- Être conscient des besoins et objectifs de chacun pour travailler à l'amélioration générale de la qualité de service client
- Mettre en place des règles de fonctionnement
- Développer le travail en réseau

Travailler en complémentarité avec les commerciaux

- Créer et/ou faire vivre le fichier clients.
- Analyse d'un cas pratique pouvant être issu de l'expérience des participants

Détecter les dysfonctionnements et proposer des solutions d'amélioration

- Tableaux de bord, indicateurs, tableaux de suivi des actions (commandes, facturation, livraisons, réclamations ...) pour la qualité de service au client

Planifier et gérer son activité

- Gestion des priorités
- Adopter les méthodes et des outils efficaces

### Maîtriser les missions de l'ADV vis-à-vis des clients

Introduction sur l'importance du rôle commercial de l'ADV : la fidélisation des clients

Les missions : accueillir, prospecter, prendre les commandes et assurer le suivi des livraisons, traiter les litiges, relancer les clients « dormants »

Assurer le suivi financier : facturation, relance de créances

## Savoir communiquer à distance

Introduction sur les outils de communication à distance et leur complémentarité

- Téléphone, email, courrier ... comment et pourquoi les utiliser
- Les bonnes attitudes
- Les techniques de communication utiles à l'ADV

Les bases de la communication par téléphone en émission et réception d'appels

- Particularités de l'émission et de la réception d'appels
- Gérer les situations délicates : retard de livraison, litige, mécontentement client
- *Simulations d'appels enregistrés puis analyse par le formateur et le groupe*

La communication écrite

- Quand et pourquoi écrire aux clients et / ou en interne
- Points de vigilance pour la rédaction des mails et des courriers
- Rédaction par le groupe d'écrits « types ».

Acquérir des outils et méthodes de communication efficaces

- Appels enregistrés, mails types, analyse de cas pratiques, analyse/création de fiches de poste, exemple de tableaux de bord

### Les + de la formation :

Chaque participant aura acquis des outils et méthodes transposables à son retour en entreprise.

Cette formation fait partie du cycle Assistanat commercial : Relation et Qualité de service client qui peut être certifiant et éligible au CPF.

## Moyens pédagogiques et d'encadrement

### Moyens pédagogiques :

Formation interentreprises avec alternance d'apports théoriques et pratiques.

Pédagogie active : Echanges, analyses de pratiques, mises en situation, cas réels d'entreprises

Support de formation remis aux participants.

Groupe de 3 à 12 participants maximum.

Formation animée par un de formateur expert de son domaine sélectionné selon un processus qualité certifié. Les formateurs sont accompagnés par notre pôle pédagogique intégré « [Agir et Apprendre](#) ». Parcours du formateur disponible sur simple demande.

### Suivi et évaluation de la formation :

Les acquis sont évalués en cours et en fin de formation notamment au travers de QCM, mises en situations, mise en pratiques, présentations... Qui feront l'objet d'une analyse/correction et d'un retour du formateur.

Une évaluation de satisfaction est complétée par les participants et un tour de table collectif est réalisé avec le formateur en fin de formation.

Retrouvez les modalités de la certification pouvant être associée à cette formation [en cliquant ici](#)

