

## Manager l'activité d'un service ADV



SUP-7 3 Jours (21 Heures)



### Description

Le manager du service ADV doit organiser son service pour obtenir satisfaction et fidélité des clients. Pour cela il doit être capable de définir clairement les missions de l'ADV, bâtir une communication efficace et construire une stratégie de service. C'est l'objectif de cette formation au management de l'Administration Des Ventes.

### À qui s'adresse cette formation ?

#### Pour qui

Responsable ADV, cadre prenant en charge un service ADV, responsable logistique chapeauteant l'ADV.

#### Prérequis

- Aucun hormis être en charge ou proche de manager un service ADV.

### Les objectifs de la formation

- Piloter le processus ADV, relais entre logistique et force commerciale
- Organiser le service ADV face aux exigences marché.
- Améliorer les performances client de son équipe.

### Programme de la formation

#### Le positionnement de l'ADV dans l'entreprise

- Optimiser l'organisation et les missions pour répondre à toutes les attentes.
- Trouver le juste positionnement de l'ADV.

#### Les missions d'un service ADV : rôle et périmètre d'action

- Sécuriser le cycle de la commande de sa réception jusqu'à sa facturation.
- Améliorer la gestion de la relation client.
- Fluidifier les opérations pour une meilleure efficacité du service.

#### Les interfaces en interne et avec les prestataires logistiques

- Organiser la communication avec tous les acteurs agissant sur le flux des commandes : marketing et commercial, supply-chain et logistique, finances.

#### Le partenariat avec les clients externes

- Discuter logistique et service avec les clients : rédiger et mettre en place une 'Charte logistique'.

#### La politique "Service Client"

- Catégoriser les clients et embarquer les équipes dans l'amélioration des procédures de fonctionnement.
- Autonomiser ses collaborateurs vers plus de performance individuelle et collective, être le coach de son équipe.
- Maîtriser les techniques exports pour servir les clients étrangers.

#### Les outils de pilotage et la mesure de la performance

- Concevoir et mettre en œuvre une enquête de satisfaction.
- Construire son tableau de bord, choisir les indicateurs pertinents : outils informatiques associés.

#### Le positionnement de l'ADV dans l'entreprise

- La place de l'ADV dans l'organigramme : optimiser l'organisation et les missions pour répondre à toutes les attentes.
- L'ADV, une composante essentielle de la 'Supply Chain' : trouver le juste positionnement de l'ADV.

#### Les missions d'un service ADV : rôle et périmètre d'action Sécuriser le cycle de la commande de sa réception jusqu'à sa facturation.

- Agir en amont et en aval pour améliorer la gestion de la relation client.
- Définir les tâches pour plus de fluidité des opérations et d'efficacité du service.

#### Les interfaces en interne et avec les prestataires logistiques

- Organiser la communication avec tous les acteurs agissant sur le flux des commandes : marketing et commercial, supply-chain et logistique, finances.

#### Le partenariat avec les clients externes

- Discuter logistique et service avec les clients : rédiger et mettre en place une 'Charte logistique'.

### La politique '

- Service Client' Définir une stratégie en fonction des objectifs de l'entreprise et du service attendu par les clients : catégoriser les clients et embarquer les équipes dans l'amélioration des procédures de fonctionnement.
- Être le coach de son équipe : faire évoluer l'autonomie de ses collaborateurs vers plus de performance individuelle et collective.
- Être au courant des techniques exports pour servir les clients étrangers.

### Les outils de pilotage et la mesure de la performance

- Concevoir et mettre en œuvre une enquête de satisfaction.
- Construire son tableau de bord, choisir les indicateurs pertinents, choisir les bon outils informatiques associés.