CCI Formation
Aix-Marseille-Provence

Ref : MRNV-0000-AADVISC-01
Code RNCP / RS : NA
Fiche générée le : 2022-03-14 08:24:17

ASSISTANT ADV : L'INTERFACE AU SERVICE DU CLIENT

En résumé

Un parcours de formation action personnalisé pour bien situer toutes les missions internes et externes de l'assistant ADV et savoir communiquer avec les différents interlocuteurs. 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 équipe de vente. Il/elle est au cœur de la satisfaction et de la fidélisation des clients.

Objectifs

À l'issue du parcours, vous serez en capacité de :
- Être le pilier du service pour optimiser la qualité de la relation clients interne et externe,
- Être plus performant et remplir sa mission avec efficacité et sens commercial,
- Participer activement au développement du chiffre d'affaires tout en préservant la qualité de la relation client en toute circonstance.

» Participant

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

» Pré-requis

Cette session ne nécessite aucun pré-requis particulier.

Programme

- 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
- Etre 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

CCI Formation
Aix-Marseille-Provence

Ref : MRNV-0000-AADVISC-01
Code RNCP / RS : NA

ASSISTANT ADV : L'INTERFACE AU SERVICE DU CLIENT

Méthodes, moyens et suivi

» Méthodes pédagogiques

- Nombreux exercices pratiques et cas de synthèse pour acquérir les bons réflexes.
- Alternance d'apports théoriques et d'applications pratiques.
- Pédagogie active : échanges, analyses de pratiques, mises en situation, cas réels d'entreprises
- Support de formation remis aux participants.

» Moyens techniques

» Moyen d'appréciation de l'action

Lors de la formation, les participants sont soumis à des mises en situation, des exercices pratiques, des échanges sur leurs pratiques professionnelles permettant un contrôle continu de leur progression et du développement de connaissances et de compétences acquises conformément aux objectifs visés.

» Suivi de l'action

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.

» Accessibilité

Nos locaux sont accessibles aux personnes à mobilité réduite.
CCI Formation est un relais auprès des acteurs du handicap pour répondre le mieux possible à votre demande de formation.
N'hésitez pas à prendre contact avec notre référent Handicap pour que nous étudions votre demande.
Un conseiller formation vous répondra sous 48h.

CCI Formation
Aix-Marseille-Provence

Ref : MRNV-0000-AADVISC-01
Code RNCP / RS : NA

ASSISTANT ADV : L'INTERFACE AU SERVICE DU CLIENT

Évaluations de la formation

Une évaluation des acquis sera réalisée en fin de formation par le formateur.
Elle permettra d'attester de l'acquisition des connaissances et développement des compétences par le stagiaire à l'issue de la formation.

Intervenant

Cette formation est animée par un consultant professionnel formateur spécialisé dans les domaines de formation.
Tous nos formateurs répondent aux normes exigées par notre système qualité.

Formation en InterIntra

1190€ net de taxe / personne certification non comprise

Durée

2 jour(s)
14 heure(s)

Autres détails