

ADMINISTRATION DES VENTES - 2 jours –

Une prospection, un entretien de vente ou une stratégie de négociation, ça ne s'improvise pas. Alors comment assurer, étape par étape, une démarche commerciale créatrice de valeur avec ses clients ? Quelles techniques d'organisation, de communication, quels modes d'influence, quelles postures adopter ?

OBJECTIFS - Initiation, remise à niveau

- **A l'issue de la formation, les participants seront capables de :**
 - Piloter le processus ADV.
 - Être le relais entre la logistique et la force commerciale
 - Faire évoluer l'organisation du service ADV pour mieux répondre aux exigences du marché
 - Améliorer les performances de son équipe pour mieux servir le client.

PROGRAMME

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.
- Outils informatiques associés.
- Les tableaux de bord sous Excel.
 - Importer des données externes et créer une requête.
 - Créer des graphiques interactifs
 - Exploiter les Tableaux Croisés Dynamiques

PUBLIC

- Assistante commerciale et collaborateur des services ADV et clients.
- Correspondant clientèle, impliqué dans le circuit de vente.

PREREQUIS

- Connaissance de l'entreprise et des bases de Excel

ADMINISTRATION DES VENTES

LES +

• Méthodes pédagogiques ;

- La formation est composée à la fois de contenus théoriques permettant de développer les thèmes fondamentaux et de contenus pratiques permettant au formateur de faire le lien entre les sujets traités et l'expérience professionnelle de l'apprenant.

Modalités d'évaluation

- Attestation de formation
- Évaluation des acquis à l'issue de la formation

DUREES/ TARIF / ACCESSIBILITE / DATES

- Durée : 2 jours ou 4 jours
- Tarif : €HT (*)
- Prix repas non inclus



Antconseils met tout en œuvre pour permettre aux personnes en situation de handicap de bénéficier de conditions adaptées d'accès et de suivi de la formation.
Nous étudions les aménagements nécessaires à la compensation de tout handicap afin de garantir les **mêmes** chances à tout stagiaire. Nous contacter : 06.82.67.96.81/01.44.75.90.95

Du X au Y juin 2024 – Lieu Paris

Du 27 au 28 juin 2024 – Lieu Paris

Du 21 au 22 juillet 2024 – Lieu Valence

Nos formations sont disponibles quel que soit le nombre de participants, sous réserve de confirmation 15 jours à l'avance

ADMINISTRATION DES VENTES