Manager l'activité d'un service ADV

-Réference: **SUP-7** -Durée: **3 Jours (21 Heures)**

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.

A qui s'adesse 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.
- .

Programme

- **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"**

Programme

- 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 tà¢ches 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.

(+212) 5 22 27 99 01

(+212) 6 60 10 42 56

Contact@skills-group.com

Nous sommes à votre disposition :
De Lun - Ven 09h00-18h00 et Sam 09H00 – 13H00

Angle bd Abdelmoumen et rue Soumaya, Résidence Shehrazade 3, 7éme étage N° 30
Casablanca 20340, Maroc