



AAB725C

6h30 dont 2h de Coaching 990,00 €^{HT}

Objectifs

Adapter au contexte de votre entreprise les règles générales de l'administration des ventes et du management de votre équipe ADV

Profil Stagiaire(s)

Manager ADV confronté à des problématiques nouvelles au sein de son équipe ou dans la gestion de ses process, manager ADV prenant en charge une nouvelle équipe, collaborateur ADV appelé à devenir manager.

Profil Animateur(s)

Spécialiste confirmé de l'administration des ventes.

Contactez-nous

Conseiller formation
09 88 66 10 00
inscriptions@demoss.fr



MODULES

Manager une équipe ADV

Optimisez votre rôle de manager de l'administration des ventes. Découvrez comment fixer des objectifs, recenser les compétences et les faire évoluer pour assurer la continuité du service en organisant la polyvalence des membres de votre équipe.

- **Définir des objectifs pour son équipe et encourager sa polyvalence**
 - qu'est-ce qu'un objectif ?, - le manager face aux objectifs, - faire évoluer les compétences au sein de l'ADV.
- **Utiliser les réunions pour communiquer avec l'équipe**
 - les différents types de réunions, - les réunions de service, - les réunions de projet, - les réunions de travail.
- **Organiser des entretiens pour des relations personnalisées**
 - les différents types d'entretiens, - les entretiens de recadrage, - les entretiens jalons, - les entretiens d'évaluation.

Administrer les ventes

Une affaire a été conclue avec un client, Comment la gérer ? C'est le rôle de l'administration des ventes de garantir la satisfaction du client tout en veillant au respect des contrats de vente.

- **Qu'est ce que l'administration des ventes ?**
 - à quoi sert l'administration des ventes ?, - la place de l'ADV dans l'entreprise.
- **Les documents liés à la vente**
 - les factures, - l'identification de la facture, - les conditions particulières de paiement, - les conditions générales de vente.
- **La gestion de la relation client**
 - le suivi de l'encours client, - le suivi du règlement des factures, - la gestion des réclamations client.

Les outils pour manager l'activité de l'ADV

Le rôle du manager de l'ADV est de veiller à la bonne application des procédures utilisées, voire à leur création. Il établit également les critères de performance de son service qu'il rassemble dans un tableau de bord, afin de les suivre.



AAB725C

6h30 dont 2h de Coaching 990,00 €^{HT}

- **Choisir et mettre en place des indicateurs de suivi et un tableau de bord**
Comment mettre en place des indicateurs et utiliser les tableaux de bord à bon escient pour son équipe
- **Mettre en place et contrôler des documents et des procédures**
Comment manager un service ADV, entre les documents et les procédures.

Les techniques d'écoute active en situation difficile : réclamation/conflit

Dans sa relation client, le commercial peut vivre des situations délicates : le client lui adresse une réclamation ou même entre en conflit avec lui. L'écoute dite « active » permet d'accueillir ces situations dans les meilleures conditions pour pouvoir ensuite les régler efficacement.

- **Écouter pour parvenir à une solution finale**
Quelques derniers conseils pour résoudre le conflit ou traiter la réclamation
- **Quelques rappels...**
Rappel de la définition de l'écoute active et de la différence entre une réclamation et un conflit dans une relation commerciale
- **Écouter pour accueillir et comprendre la situation**
L'écoute active lors des trois premières étapes de traitement de réclamation ou de résolution de conflit. Méthode et illustration.

Structure

Dès validation de son inscription par DEMOS, l'apprenant reçoit par mail une confirmation d'accès sur le « HUB de formation à distance DEMOS ». Cet accès est personnel et sécurisé par un mot de passe.

Durant la validité de son programme, l'apprenant se forme en réalisant, 100% à distance et à son rythme, ses modules eLearning.

A tout moment, il peut solliciter le service d'Assistance Demos pour toute question d'ordre technique ou fonctionnel (prise en main de la solution).

L'apprenant est coaché par un expert Demos qui, au travers de séances de coaching téléphoniques de 30 mn, l'aide à transposer les acquis de la formation dans son cadre professionnel et personnel.

Ces séances sont planifiées lors de la prise d'inscription et sont confirmées par mail 48h avant.

La synthèse des séances est accessible uniquement via l'accès sécurisé de l'apprenant.

A l'issue de la validité de son programme, l'apprenant reçoit, par mail, un certificat de réalisation conforme à ses réalisations.

A l'issue de son programme, l'apprenant est invité à répondre à un questionnaire de satisfaction.

Méthode pédagogique

En combinant eLearning et coaching personnalisé, ce programme vous permet d'adapter les « bonnes pratiques » à la typologie de votre équipe afin de réussir dans vos fonctions de manager ADV.