

Objectif

Re-situer le rôle et la mission de l'administration des ventes, l'analyser pour l'optimiser, faire le point sur le management et l'animation des équipes 'ADV' au quotidien

Prérequis

Aucun

Destinataires

Chargé de l'Administration des Ventes, Responsable ADV

Stage parfaitement adapté au DIF

Plan du stage

Qu'est-ce que l'administration des ventes (ADV) ?

Quel doit être le rôle de ce service ?

Situer la valeur ajoutée de l'ADV dans la chaîne de valeur de l'entreprise

Situer le rôle de l'ADV

- . Situer les tâches dans le processus des ventes
- . Comment resituer l'ADV dans une entreprise "orientée client" ?
- . ADV et CRM, un point incontournable
- . Re-situer le profil des collaborateurs d'une ADV

Comprendre la mission de l'ADV

- . Administration des ventes ou administration de processus de vente ?
- . Quelle est la mission de l'ADV dans une entreprise du 3^{ème} millénaire ?
- . Mission et stratégie, l'influence de la stratégie d'entreprise dans l'optimisation de l'ADV
- . Performance au service du client, comment mieux orienter les missions de l'ADV vers les clients
- . Dépasser les clivages et rendre le client central dans l'ADV
- . La mission de l'ADV évolue grâce aux NTIC. Qu'est-ce qu'apportent les techniques de relation client à l'ADV ?

Optimiser l'ADV

- . La notion de flux
- . La notion de séquence
- . Les notions de processus intermédiaire et complet
- . Identification des tâches bloquantes ou handicapantes
- . Mise en forme de flux
- . Étudier l'adéquation des ressources avec la charge
- . Développer la polyvalence et les horaires flexibles
- . Mettre en place des indicateurs individuels et d'équipe

Le cas des réclamations des clients et des impayés

- . Tenir compte des réclamations dans le développement des solutions d'optimisation
- . Mettre en commun les remarques
- . Mettre en place des outils de suivi des impayés
- . Mettre en place des règles et des procédures pour les impayés

Manager l'Administration Des Ventes (ADV) au quotidien

- . Faire le point sur vos pratiques
- . Déterminer votre style de management
- . Appliquer des techniques de motivation
- . Faire le point sur la gestion de votre temps
- . Mettre en place des tableaux de suivi

Remplir son rôle de manager

- . Animer l'équipe
- . Tenir des réunions
- . Proposer
- . Aider et contrôler
- . Mesurer la satisfaction de ses clients internes et externes

Réaliser les différents entretiens

- . Entretiens de recrutement, d'objectifs et annuels

Pédagogie

Active et participative (PPO) alternant les apports théoriques et pratiques avec une mise en commun des expériences des participants

Supports de stage

Support de stage et d'exercices

Certificat de stage

Certificat de fin de stage

Tests de certification

Aucun

Animateur

Consultant - Formateur

Approfondir ▼

Avant CAL03 -

Latéral - CAL04

Après CAL02 -

Prix HT du stage

Stage : 1 327 €

option : 63 €

Informations et**Inscriptions**

www.dotshaper.com

Tél. 08 70 25 3005

► Dates des sessions 2007

5 au 7 mars

1 au 3 octobre

3 au 5 décembre

Planifiez votre évolution et celle de vos collaborateurs avec Dotshaper

Métier du Commerce

Dates des sessions

2007

Planifiez vos stages sur plus de 3 années

2007	2008	2009	2010
<p>► Sessions 2007</p> <p><input type="checkbox"/> 5 au 7 mars N° 470</p> <p><input type="checkbox"/> 1 au 3 octobre N° 471</p> <p><input type="checkbox"/> 3 au 5 décembre N° 472</p>	<p>► Sessions 2008</p> <p><input type="checkbox"/> 3 au 5 mars N° 665</p> <p><input type="checkbox"/> 29 sept. au 1 octobre N° 666</p> <p><input type="checkbox"/> 1 au 3 décembre N° 667</p>	<p>► Sessions 2009</p> <p><input type="checkbox"/> 2 au 4 mars N° 860</p> <p><input type="checkbox"/> 28 au 30 septembre N° 861</p> <p><input type="checkbox"/> 30 nov. au 2 décembre N° 862</p>	<p>► Sessions 2010</p> <p><input type="checkbox"/> 1 au 3 mars N° 1055</p> <p><input type="checkbox"/> 27 au 29 septembre N° 1056</p> <p><input type="checkbox"/> 29 nov. au 1 décembre N° 1057</p>

Stage parfaitement adapté au DIF

Filière pour Approfondir ▼

Avant CAL03 -
Latéral - CAL04
Après CAL02 -

Réservez aujourd'hui tous vos stages, sur plusieurs années et Réalisez des économies importantes*

Prix HT du stage

tarif valable jusqu'à fin 2007

Stage : 1 327 €

☎ option : 63 €

Commandez tous vos stages interentreprises aux prix actuels*.

Informations et Inscriptions

www.dotshaper.com

Tél. 08 70 25 3005

* Par exemple :

Vous commandez plusieurs stages qui auront lieu les années suivantes, vous ne payerez que le prix indiqué ci-contre.

Choisissez vos dates de session et faxez ce document au 01.76.60.66.11

Votre N° de téléphone

Société

Date

Stagiaires : Civilité, Nom, Prénom

N° de session

Date session

Stagiaires : Civilité, Nom, Prénom	N° de session	Date session

Nom et qualité du décisionnaire,
Signature et tampon de votre société

* Tarifs indexés à la date de commande, applicables aux sociétés ne disposant pas de conditions de ventes particulières. Sessions réglées le 1er jour de l'année de réalisation du stage