

Manager l’activité d’un Service ADV

Lien : https://maroc-performance.com/formation/manager-lactivite-dun-service-adv

DURÉE
3 jours (21h)

RÉFÉRENCE
ACL142

CATÉGORIE
Planification de la supply chain

Maroc Performance

OBJECTIFS DE LA FORMATION

À l'issue de cette formation, vous serez capable de :

- Piloter le processus ADV
- Etre 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

POUR QUI ?

- Responsable logistique ou Supply Chain devant manager un service ADV en responsabilité fonctionnelle
- Cadre prenant en charge un service ADV
- Responsable et collaborateur des services ADV



Programme détaillé

1 / La relation entre la logistique et l'ADV

2 / La place et rôle de l’adv au sein de l’entreprise

- La place de l'ADV dans l'organigramme :
- L'ADV, une composante essentielle de la "Supply Chain" :
- trouver le juste positionnement de l'ADV

3 / 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 bonnes pratiques :
- la contribution à l'élaboration des prévisions de la demande
- la gestion de la base de données clients
- la saisie des tarifs, la prise de commande et le pilotage des expéditions
- les relations avec le service transports et/ou les transporteurs
- le suivi des paiements, des litiges et des avoirs
- la gestion des reliquats de commandes

4 / Les interfaces en interne et avec les prestataires logistiques

- La collaboration avec les Approvisionnements, les Achats et la Production
- Le relationnel avec le Commercial, la force de ventes et le Crédit Client

Maroc Performance

5 / Le partenariat avec les clients externes

- Discuter logistique et service avec les clients :
- rédiger et mettre en place une "Charte logistique"

6 / Élaboration et mise en place de 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

7 / Les outils de pilotage de la fonction et la mesure de la performance

- Concevoir et mettre en oeuvre une enquête de satisfaction
- Construire son tableau de bord, choisir les indicateurs pertinents
- Outils informatiques associés

Maroc Performance

Approche pédagogique

- ✔ Support Ecrit et Projection
- ✔ Exposés Interactifs, Podcasts et Vidéos
- ✔ Brainstorming et Jeux de Rôle
- ✔ Mises en Situation pour faciliter l'assimilation
- ✔ Cas Pratiques et Labs inclus pour leur impact opérationnel
- ✔ Test de Validation des Acquis des Connaissances

Prochaines dates programmées

09 au 11 Déc. 2026	Distanciel
24 au 26 Fév. 2027	Présentiel - Casablanca
21 au 23 Avr. 2027	Présentiel - Casablanca
16 au 18 Juin 2027	Présentiel - Casablanca
18 au 20 Août 2027	Présentiel - Casablanca

Autres dates possibles sur demande. Contactez-nous pour organiser une session intra-entreprise.

Réservation & Renseignements

Téléphone : +212 522 247 210
Email : contact@maroc-performance.com
Web : https//www.maroc-performance.com

Maroc Performance — Tous droits réservés

Maroc Performance