

Formation



Professionaliser son rôle ADV : maîtriser ses entretiens téléphoniques et développement commercial

Référence ADVCLITEL02

1-3

Besoins de l'entreprise

Les équipes ADV jouent un rôle stratégique : elles assurent le suivi des commandes, livraisons, facturations et réclamations, tout en étant l'interface entre clients, commerciaux, logistique et finance. Leur professionnalisme et leur posture influencent directement la satisfaction, la fidélité et le chiffre d'affaires. Au-delà de la rigueur administrative, chaque entretien téléphonique constitue une occasion de renforcer la relation client et de soutenir l'action commerciale par des opportunités d'up-sell ou de cross-sell.

Publics concernés

- Gestionnaires ADV en contact direct avec les clients (commandes, factures, litiges).
- Collaborateurs de back-office commerciaux et administratifs.
- Responsables ADV et managers souhaitant homogénéiser les pratiques de leurs équipes.

Objectifs opérationnels

À l'issue de la formation, les participants seront capables de :

- Accueillir, informer et rassurer les clients lors d'un suivi de commande ou d'une demande.
- Adopter un langage clair, précis et orienté solution.
- Gérer efficacement réclamations et litiges tout en limitant les tensions.
- Renforcer la confiance client et valoriser l'image de l'entreprise.
- Identifier et saisir les opportunités commerciales dans l'échange (up-sell, cross-sell).

Points forts de la formation

- Conçue spécifiquement pour les réalités ADV.
- Mises en situation réalistes issues des cas vécus par les participants.
- Outils concrets immédiatement opérationnels.
- Feedbacks individualisés et plan d'action personnalisé.
- Supports pédagogiques pratiques (fiches techniques + jogger de 10 techniques clés).

Programme

1. Enjeux et rôle stratégique de l'ADV

- Satisfaction client et fidélisation.
- Impact direct sur la performance commerciale.
- Moments de vérité : commandes, litiges, facturation.

2. Maîtriser l'accueil et le cadrage de l'appel

- Créer la confiance dès les premières secondes.
- Clés de l'accueil ADV : disponibilité, clarté, rigueur, courtoisie.
- Identifier rapidement le contexte de l'appel (commande, litige, livraison).

3. Structurer et faire progresser l'entretien

- Respecter les étapes logiques d'un appel ADV.
- Techniques de validation intermédiaire pour rassurer le client.
- Informer clairement de la progression (mise en attente, recherche d'info, transfert).

4. Compréhension de la demande et écoute active

- Poser les bonnes questions pour clarifier besoins et attentes.
- Reformuler pour valider la compréhension.
- Repérer et anticiper les signaux de tension.

5. Répondre et orienter vers des solutions

- Structurer une réponse claire et professionnelle.
- Gérer un retard ou une erreur avec transparence.
- Utiliser la grille SPOPASA pour sécuriser la résolution.

6. Développer une posture commerciale

- Valoriser les produits et services de l'entreprise dans l'échange ADV.
- Savoir saisir naturellement les opportunités de cross-sell et up-sell.
- Renforcer la fidélisation à travers la qualité relationnelle.

7. Gérer les situations délicates et litiges

- Techniques pour désamorcer tensions et insatisfactions.
- Outils d'assertivité pour répondre fermement mais courtoisement.
- Principes de négociation raisonnée appliqués à l'ADV.

8. Conclure et verrouiller l'entretien

- Vérifier que toutes les attentes du client ont été traitées.
- Reformuler la suite (délai, action, suivi).
- Clôturer positivement en renforçant la confiance.

Méthodes pédagogiques

- Alternance apports théoriques / exercices pratiques.
- Simulations téléphoniques et mises en situation ADV réelles.
- Feedbacks collectifs et individualisés.
- Plan d'action personnalisé remis à chaque participant.

3-3

Formats de mise en œuvre

- Présentiel : en entreprise ou dans nos locaux (Paris 17ème).
- Distanciel : via Teams ou Zoom, interactivité garantie.
- Hybride : alternance présentiel/distanciel.
- Durée standard : 2 jours (14h), modulable selon vos besoins.
- Groupes : 6 participants maximum.

Budget

- Intra-entreprise : sur devis selon format, taille du groupe et adaptations spécifiques.
- Inter-entreprises : tarif catalogue par participant (nous consulter).

Modalités de mise en œuvre

- Entretien préparatoire pour analyser besoins et cas concrets.
- Proposition personnalisée avec objectifs, calendrier et contenu détaillé.
- Confirmation d'inscription sous 24h.
- Évaluations en amont, en cours et en fin de formation.
- Supports et plan d'action remis à chaque participant.

Contact – Inscriptions

Face-Client
Communication client
Vente et négociation



PatrickJAYCommunications

5 rue de la Terrasse, F-75017 Paris

+33 (0)6 07 19 18 42

patrickjay@face-client.com



Actualisation septembre 2025