

## Formation



# Professionaliser ses entretiens téléphoniques d'assistance et suivi commercial en tant qu'ADV

Référence ADVCLITEL01

1-3

### Besoins de l'entreprise

Les gestionnaires ADV sont en première ligne pour assurer le suivi des commandes, répondre aux demandes clients, traiter les réclamations et garantir la fluidité du processus administratif et logistique. Ils doivent conjuguer efficacité opérationnelle, rigueur contractuelle et sens de la relation client. Les tensions liées aux délais, erreurs de livraison ou litiges administratifs exigent une communication maîtrisée et une posture professionnelle.

### Publics concernés

- Gestionnaires ADV (administration des ventes) en contact direct avec les clients pour le suivi de commandes, livraisons, facturations et réclamations.
- Collaborateurs de back-office assurant un rôle d'interface entre clients, commerciaux, logistique et finance.
- Responsables ADV et encadrants voulant 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 dans le cadre d'un suivi de commande ou d'une demande d'information.
- Adopter un langage clair, précis et orienté solution, adapté au contexte ADV.
- Gérer avec professionnalisme les réclamations, retards ou erreurs, en limitant les tensions.
- Renforcer la confiance client et valoriser l'image de l'entreprise dans les échanges téléphoniques.
- Préserver leur propre équilibre face au stress lié aux situations conflictuelles.

### Points forts de la formation

- Approche adaptée aux réalités ADV (commandes, livraisons, facturation, litiges).
- Outils concrets immédiatement transférables dans le quotidien professionnel.
- Mises en situation réalistes, construites à partir des cas vécus par les participants.
- Enregistrements et feedbacks personnalisés pour progresser rapidement.
- Aide-mémoires pratiques (fiches techniques et « jogger » synthétique des 10 techniques clés).

# Programme

1. **Rappel des enjeux et contraintes de la communication ADV par téléphone**
  - Rôle stratégique de l'ADV dans la satisfaction et la fidélisation client.
  - Impact direct sur l'image de l'entreprise et sur le chiffre d'affaires.
  - Spécificités des interactions clients : commandes, facturation, livraisons, litiges.
2. **Accueil et cadrage de l'appel**
  - Comment instaurer d'emblée un climat de confiance.
  - Disponibilité, précision, clarté, continuité, confort, courtoisie.
  - Savoir identifier rapidement le contexte (commande, facturation, litige).
3. **Progression et structuration de l'entretien**
  - Suivre les étapes logiques d'un appel ADV.
  - Informer le client de la progression (mise en attente, recherche d'info, transfert).
  - Techniques de validation intermédiaire pour maintenir le client rassuré.
4. **Compréhension de la demande et écoute active**
  - Poser les bonnes questions pour clarifier : commande, livraison, facture.
  - Techniques de reformulation et validation de la demande.
  - Repérer les signaux de tension et y répondre.
5. **Réponse à la demande et orientation solution**
  - Structurer sa réponse : informations factuelles, procédures, solutions possibles.
  - Gérer un retard ou une erreur : transparence et alternatives.
  - Utiliser la grille **SPOPASA** appliquée au suivi commercial (Situation - Plainte - Objectif - Problème - Analyse - Solution - Accord).
6. **Maîtriser son expression verbale et non verbale**
  - Langage simple, précis, courtois.
  - Adapter son ton pour rassurer et maintenir le lien commercial.
  - Postures physiques et gestion de la voix pour projeter professionnalisme.
7. **Gérer les situations délicates et litiges ADV**
  - Techniques pour désamorcer les tensions liées aux délais ou erreurs.
  - Assertivité : répondre sans se laisser déstabiliser.
  - Principes de négociation raisonnée appliqués à l'ADV.
8. **Verrouillage et conclusion d'entretien**
  - Vérifier la satisfaction du client.
  - Formuler clairement les suites données (délai, contact, action).
  - Clôturer en renforçant la relation de confiance.

## Méthodes pédagogiques

- Alternance d'apports théoriques, d'exercices pratiques et de mises en situation.
- Analyse et réécriture de cas réels issus des échanges ADV de l'entreprise.
- Jeux de rôle téléphoniques et simulations écrites (emails, chat) avec débriefing collectif.
- Feedbacks individualisés et bienveillants pour ancrer les bonnes pratiques.
- Élaboration par chaque participant d'un **plan d'action personnalisé**.

## Formats de mise en œuvre

- **Présentiel** : en entreprise dans toute l'Europe ou dans nos locaux (Paris Centre).
- **Distanciel** : via plateforme Teams (sessions interactives).
- **Hybride** : alternance de classes virtuelles et ateliers en présentiel.
- **Durée standard** : 2 jours (14h), modulable selon vos besoins (1 à 2 jours).
- **Taille des groupes** : 6 participants maximum pour un travail individualisé.

## Budget

- **Intra-entreprise** : sur devis en fonction du format, du nombre de participants et des adaptations spécifiques au contexte de l'entreprise.
- **Inter-entreprises** : tarif catalogue par participant (nous consulter).
- Possibilités de prise en charge dans le cadre de la formation professionnelle (Qualiopi).

## Modalités de mise en œuvre

- Entretien préparatoire d'analyse de besoins spécifiques et recueil de cas concrets.
- Proposition personnalisée avec calendrier, contenu détaillé et objectifs opérationnels.
- Mise en place rapide : confirmation d'inscription sous 24h.
- Évaluation des acquis en amont, pendant et en fin de formation.
- Remise des supports pédagogiques et plan d'action individuel 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](mailto:patrickjay@face-client.com)



Actualisation septembre 2025