



2 Manager une équipe ADV ou SAV

Jours

dans RELATION CLIENT - ADV SAV / Réf : RCL-SAV-02

Objectifs de la formation

- Mettre le client au centre de l'adv
- Motiver ses équipes et chaque individu
- Utiliser les outils de contrôle

Programme de la formation

1. Identifier le rôle de l'adv au sein d'une entreprise

- ADV et service commercial
- Mettre l'ADV au centre de l'entreprise
- Définir son rôle et sa zone intervention

2. Gérer le management d'une advsav

- Différents style management (efficace, inefficace)
- S'adapter à ses équipes
- Bien connaître les forces et faiblesses de ses équipes
- Décliner la stratégie d'entreprise en objectifs

3. Utiliser les outils de management

- Techniques de motivation
- Mettre en place des entretiens : relation client au centre
- Mobiliser ses équipes pour des ventes ponctuelles

4. Opérer un contrôle de l'efficacité de votre équipe

- Chiffrer les flux et les délais
- Tableau de bord pour suivre l'activité



- Gérer les conflits au sein des équipes, savoir recadrer

5. Développer l'advsav

- Connaître et valoriser les compétences
- Mettre la bonne personne au bon poste
- Accompagner et proposer de la formation à ses équipes
- Mettre le client au centre du parcours et des échanges

6. Valoriser le travail de ses équipes

- Bien gérer le temps
- Importance de la réactivité
- Règles pour une réunion motivante

Pré-requis

Avoir des notions de management

Public cible

Manager, responsable de service client

Pédagogie

Méthodes pédagogiques

- Nos formateurs basent leur animation sur des techniques de pédagogie active, et si nécessaire sur des méthodes ludopédagogiques. Afin de renforcer l'apprentissage et d'optimiser une application pratique sur le terrain, les apprenants bénéficient d'exercices, cas concrets conçus par des professionnels de terrain, jeux de rôles, quizz, tests, adaptés au programme de formation.

Modalités d'évaluation



- Une évaluation à chaud est effectuée en fin de formation par des tests permettant de valider la compréhension et l'intégration de la thématique par les apprenants; une évaluation à froid peut être proposée quelques mois après la formation afin de valider l'appropriation des méthodes et les changements obtenus à la suite de la formation.
- Une attestation de formation reprenant l'ensemble des objectifs pédagogiques sera délivrée à chaque participant à l'issue de la formation.

