

Objectifs pédagogiques

Positionner le client au cœur du service ADV.

Renforcer son efficacité de manager au quotidien.

Développer la motivation et les compétences individuelles et collectives.

Créer et renforcer l'esprit d'équipe.

Animer des réunions motivantes

Public

Manager et responsable de services ADV, de services clients, de commerciaux sédentaires, d'assistantes commerciales et télévendeurs

Prérequis

Aucun

Durée

2 journées (14 heures)

Modalités pédagogiques

Formateur expérimenté et spécialiste dans son domaine d'intervention.

Méthode active et participative.

Alternance d'apports théoriques, de présentation d'outils, méthodes concrètes et mises en situation pratiques.

Approche basée sur l'expérience des participants.

Moyens et supports pédagogiques

Support de cours numérique et attestation de formation remis en fin de formation.

Modalités d'évaluation et de suivi

Mises en situation pratiques tout au long de la formation pour favoriser l'appropriation des concepts et outils abordés.

Mémorisation des points essentiels de la formation avec des synthèses proposées régulièrement par l'intervenant.

Évaluation des acquis via un quiz des connaissances en fin de session.

- **Relier sa mission de manager d'une équipe ADV aux enjeux de l'entreprise**

- Le positionnement de l'ADV dans l'organisation
- Le rôle et la mission de l'ADV
- Clarifier son périmètre d'intervention
- La démarche qualité

- **Manager une équipe ADV**

- Connaître son style de management
- Identifier les compétences individuelles de son équipe
- Mettre en adéquation poste/compétences/collaborateurs
- Développer sa communication et son assertivité
- Maîtriser les techniques de motivation
- Relier la satisfaction client aux enjeux commerciaux

- **Motiver et stimuler une équipe ADV**

- Définir et transmettre des objectifs pertinents
- Utiliser les leviers de la dynamique de groupe
- Viser la qualité en mettant le client au cœur de l'ADV
- Fédérer au quotidien l'état d'esprit orienté client
- Sensibiliser l'équipe à la réactivité
- Remotiver et recadrer un collaborateur
- Mener des entretiens mobilisateurs pour recentrer son équipe sur la satisfaction du client

- **Animer des réunions d'équipes**

- Bien définir les objectifs pour mener une réunion motivante et efficace
- Animer avec plaisir et aisance
- Gérer les comportements perturbateurs