COMMERCIAL - VENTES

Assistanat commercial et ADV : traiter les commandes, informer et fidéliser

L'administration des ventes se trouve à l'intersection de tous les flux : un commercial promet un délai la logistique annonce autre chose et le client appelle pour obtenir une réponse immédiate. Les réclamations arrivent sur la même ligne que les commandes et la journée se passe à éteindre des incendies. Ces 14 heures traitent la fonction sous l'angle de la satisfaction des clients internes et externes. Les participants structurent le traitement des commandes améliorent leur communication écrite et téléphonique apprennent à annoncer une mauvaise nouvelle et à organiser leurs priorités quand plusieurs urgences se présentent.

DURÉE	MODALITÉ	TARIF	DÉLAI D'ACCÈS
2 jours — 14 h	**Présentiel ou à distance**	**À partir de 1 490 € HT**	**11 jours ouvrés après validation du financement.**

Mon Pôle Formation est un organisme certifié Qualiopi. La certification qualité a été délivrée au titre de la catégorie d'action suivante : **ACTIONS DE FORMATION** — certificat n° 76 31 02622 31 (SGS ICS)

01 Public visé et prérequis

PUBLIC VISÉ
Assistants commerciaux gestionnaires d'administration des ventes chargés de clientèle sédentaires et personnels du service client.

PRÉREQUIS
Aucun prérequis

POSITIONNEMENT À L'ENTRÉE
Analyse du besoin et test de positionnement. Vos réponses sont partagées avec votre formateur afin d'adapter la formation à votre niveau et votre contexte professionnel.

02 Objectifs pédagogiques

À l'issue de la formation, le participant sera capable de :

- Structurer le traitement d'une commande depuis la réception jusqu'à la facturation
- Rédiger des messages clients clairs et sans ambiguïté
- Annoncer un retard ou une indisponibilité en préservant la relation
- Traiter une réclamation jusqu'à la réponse apportée au client
- Organiser ses priorités entre plusieurs demandes urgentes
- Coordonner son action avec les commerciaux et la logistique

03 Programme détaillé

M1 Le poste au cœur des flux

- Client interne et client externe
- Étapes du traitement d'une commande et points de rupture
- Interfaces avec les commerciaux la logistique et la comptabilité
- Engagements pris envers le client et leur traçabilité
- Informations à remonter au commercial
- À retenir : Une commande mal saisie coûte plus de temps au service que dix appels clients.

M2 Communication écrite et téléphonique

- Se faire comprendre du premier coup
- Structure d'un message professionnel bref
- Formulations qui engagent et formulations à éviter
- Conduite d'un appel entrant et reformulation
- Prise de congé qui laisse le client rassuré
- Atelier : Les participants réécrivent trois courriels clients apportés de leur poste.

M3 Situations difficiles et réclamations

- Annoncer et réparer
- Annonce d'un retard ou d'une rupture
- Accueil d'un client mécontent et régulation de la tension
- Recherche d'une solution acceptable dans son périmètre
- Suivi de la réclamation jusqu'à la clôture
- Mise en situation : Un client appelle après un second report de livraison et le participant conduit l'échange.

M4 Organisation et contribution commerciale

- Tenir la journée
- Priorisation entre demandes urgentes et tâches de fond
- Gestion des interruptions et des sollicitations internes
- Détection des occasions de vente lors des échanges clients
- Contribution à la fidélisation du portefeuille
- Cas pratique : Une journée type saturée de demandes est réorganisée par groupes puis comparée.

04 Modalités pédagogiques, méthodes et moyens

MODALITÉS PÉDAGOGIQUES
Présentiel ou à distance

LIEU / FORMAT
Dans vos locaux — jusqu'à 10 collaborateurs, Paris — Présentiel, À distance — Classe virtuelle

MÉTHODES MOBILISÉES
• Apports théoriques, ateliers et cas pratiques. Support de cours numérique et fiches méthodes fournis.

ENCADREMENT
Formateurs qualifiés et expérimentés, experts de leur domaine, sélectionnés par Mon Pôle Formation.

05 Modalités d'évaluation et de suivi

ÉVALUATION DES ACQUIS
• QCM et mises en situation. Évaluation des acquis en début et en fin de parcours, évaluation à chaud et à froid à 60 jours.

SUIVI DE L'EXÉCUTION
• Émargement des participants
• Certificat de réalisation remis à l'issue de la formation

SANCTION DE LA FORMATION
Attestation de fin de formation et certificat de réalisation remis à chaque participant.

06 Type de reconnaissance

Formation non certifiante — Attestation de fin de formation et certificat de réalisation remis à chaque participant.

07 Modalités d'accès, financement et tarifs

MODALITÉS D'INSCRIPTION
Inscription en ligne, par téléphone, par devis ou via votre OPCO.

DÉLAI D'ACCÈS
11 jours ouvrés après validation du financement.

FINANCEMENTS POSSIBLES
- OPCO et plan de développement des compétences
- FAF et CFP
- France Travail
- Paiement jusqu'à 6 fois sans frais

DATES / SESSIONS
Entrées permanentes

FORMULE	DÉTAIL	TARIF
Inter-entreprises	-10 % dès 2 participants, -15 % dès 3, -20 % à partir de 4 inscrits sur la même session.	**À partir de 1 490 € HT**

Prix nets — exonération de TVA, article 261-4-4° du CGI.

08 Accessibilité aux personnes en situation de handicap

Accessible aux personnes en situation de handicap. Contactez notre référent handicap pour construire une solution adaptée : contact@monpoleformation.fr

RÉFÉRENT HANDICAP
Tiffany LESTROUBAC

CONTACT
contact@monpoleformation.fr

09 Indicateurs de résultats

INDICATEUR	RÉSULTAT	MODALITÉS DE CALCUL
Taux de satisfaction	**N/A**	Moyenne des notes de satisfaction des stagiaires sur les 12 derniers mois
Taux d'abandon	**N/A**	Calculé sur les 12 derniers mois

Résultats arrêtés au 29/09/2026. N/A : donnée non disponible ou effectif insuffisant sur la période.

10 Contacts

INSCRIPTIONS ET INFORMATIONS
contact@monpoleformation.fr
01 87 66 57 66

ADRESSE
10a rue du Maréchal de Lattre de Tassigny, 76420 Bihorel

RÉCLAMATIONS
Par e-mail : contact@monpoleformation.fr