MÉTIERS DE LA RELATION CLIENT

Pilotage d'un service clients ou ADV : organiser, suivre et arbitrer

Un service clients ou une administration des ventes vit sous la contrainte du flux : commandes à saisir, délais à confirmer, litiges à régler et relances de clients qui attendent une réponse. L'urgence dicte l'ordre de traitement, les dossiers sensibles remontent tard et les arbitrages entre commerce et logistique se font au coup par coup. Deux jours centrés sur le pilotage opérationnel : organiser les flux de traitement, suivre l'activité avec quelques indicateurs fiables, absorber les pics de charge et arbitrer les priorités entre clients. Chaque participant construit le tableau de bord et les règles de priorisation de son propre service.

DURÉE	MODALITÉ	TARIF	DÉLAI D'ACCÈS
2 jours — 14 h	**Présentiel ou à distance**	**À partir de 1 650 € 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
Responsables de service clients, responsables ADV, superviseurs et coordinateurs chargés du pilotage opérationnel du traitement des commandes et des demandes.

PRÉREQUIS
Exercer une responsabilité de pilotage ou de coordination dans un service clients ou une administration des ventes

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 :

- Cartographier les flux de traitement et identifier les points d'engorgement
- Définir des règles de priorisation applicables par toute l'équipe
- Construire un tableau de bord d'activité avec un nombre limité d'indicateurs
- Organiser le traitement des litiges et des dossiers sensibles
- Dimensionner les ressources face aux variations de charge prévisibles
- Arbitrer entre les demandes du commerce et les contraintes de la logistique

03 Programme détaillé

M1 Organiser les flux de traitement

- Rendre visible ce qui circule
- Cartographier les demandes entrantes et les étapes de traitement
- Repérer les ressaisies et les points d'engorgement
- Définir les règles de priorisation entre dossiers
- Répartir les portefeuilles au sein de l'équipe
- Fixer des engagements de délai tenables
- Atelier : Chaque participant cartographie les flux de son service et repère deux points d'engorgement.

M2 Suivre l'activité

- Peu d'indicateurs mais des indicateurs fiables
- Choisir les indicateurs de volume de délai et de qualité utiles au pilotage
- Construire un tableau de bord lisible en une page
- Fiabiliser la source des données
- Analyser un écart avant d'agir
- Partager les résultats avec l'équipe
- Cas pratique : Construction d'un tableau de bord de service à partir des données apportées par le participant.

M3 Traiter les litiges et les dossiers sensibles

- Ne pas laisser un dossier dormir
- Qualifier un litige et fixer son niveau de traitement
- Organiser le circuit de décision et les délégations
- Formuler une réponse écrite à un client en litige
- Remonter les causes récurrentes aux services concernés
- Suivre les dossiers jusqu'à leur clôture
- Mise en situation : Traitement d'un litige de livraison avec arbitrage entre le commercial et la logistique.

M4 Absorber la charge et arbitrer

- Anticiper plutôt que subir les pics
- Anticiper les variations de charge prévisibles
- Dimensionner les ressources et organiser la polyvalence
- Décider des priorités en période de saturation
- Négocier les arbitrages avec le commerce et la logistique
- Rendre compte des tensions à sa direction
- Atelier : Simulation d'une journée de forte charge avec décisions de priorisation à justifier devant le groupe.

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 1 650 € 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 26/09/2026. 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