



## Manager l'activité d'un Service ADV

Lien : <https://innov-maroc.com/formation/manager-lactivite-dun-service-adv>

 DURÉE  
**3 jours (21h)**

 RÉFÉRENCE  
**ACL142**

 CATÉGORIE  
**Planification de la supply chain**

### OBJECTIFS DE LA FORMATION

À l'issue de cette formation, vous serez capable de :

- ✓ Piloter le processus ADV
- ✓ Etre le relais entre la logistique et la force commerciale
- ✓ Faire évoluer l'organisation du service ADV pour mieux répondre aux exigences du marché
- ✓ Améliorer les performances de son équipe pour mieux servir le client

### POUR QUI ?

- ✓ Responsable logistique ou Supply Chain devant manager un service ADV en responsabilité fonctionnelle
- ✓ Cadre prenant en charge un service ADV
- ✓ Responsable et collaborateur des services ADV



## Programme détaillé

### 1 / La relation entre la logistique et l'ADV

### 2 / La place et rôle de l'adv au sein de l'entreprise

- La place de l'ADV dans l'organigramme :
- L'ADV, une composante essentielle de la "Supply Chain" :
- trouver le juste positionnement de l'ADV

### 3 / Les missions d'un service ADV : rôle et périmètre d'action

- Sécuriser le cycle de la commande de sa réception jusqu'à sa facturation
- Agir en amont et en aval pour améliorer la gestion de la relation client
- Définir les tâches pour plus de fluidité des opérations et d'efficacité du service
- Les bonnes pratiques :
  - la contribution à l'élaboration des prévisions de la demande
  - la gestion de la base de données clients
  - la saisie des tarifs, la prise de commande et le pilotage des expéditions
  - les relations avec le service transports et/ou les transporteurs
  - le suivi des paiements, des litiges et des avoirs
  - la gestion des reliquats de commandes

### 4 / Les interfaces en interne et avec les prestataires logistiques

- La collaboration avec les Approvisionnements, les Achats et la Production

- Le relationnel avec le Commercial, la force de ventes et le Crédit Client

## 5 / Le partenariat avec les clients externes

- Discuter logistique et service avec les clients :
- rédiger et mettre en place une "Charte logistique"

## 6 / Élaboration et mise en place de la politique "Service Client"

- Définir une stratégie en fonction des objectifs de l'entreprise et du service attendu par les clients :
- catégoriser les clients et embarquer les équipes dans l'amélioration des procédures de fonctionnement
- Être le coach de son équipe :
- faire évoluer l'autonomie de ses collaborateurs vers plus de performance individuelle et collective
- Être au courant des techniques exports pour servir les clients étrangers

## 7 / Les outils de pilotage de la fonction et la mesure de la performance

- Concevoir et mettre en oeuvre une enquête de satisfaction
- Construire son tableau de bord, choisir les indicateurs pertinents
- Outils informatiques associés

## 🔺 Approche pédagogique

- ✓ Support Ecrit et Projection
- ✓ Exposés Interactifs, Podcasts et Vidéos
- ✓ Brainstorming et Jeux de Rôle
- ✓ Mises en Situation pour faciliter l'assimilation
- ✓ Cas Pratiques et Labs inclus pour leur impact opérationnel
- ✓ Test de Validation des Acquis des Connaissances

## Prochaines dates programmées

 09 au 11 Déc. 2026

 Distanciel

 Autres dates possibles sur demande. Contactez-nous pour organiser une session intra-entreprise.

---

## Réservation & Renseignements

 **Téléphone** : +212 522 247 210

 **Email** : [contact@innov-maroc.com](mailto:contact@innov-maroc.com)

 **Web** : <https://www.innov-maroc.com>

---

Document généré le 23/10/2026 — Réf : ACL142  
INNOV MAROC — Tous droits réservés