

# ADV/Service clients : manager son activité Supply Chain

Cours Pratique de 2 jours - 14h

Réf : ADV - Prix 2024 : nous consulter

Les missions quotidiennes des services ADV exigent une bonne connaissance des outils logistique et de la chaîne transport, au plan opérationnel comme réglementaire. Cette formation vous propose d'en maîtriser les bonnes pratiques afin d'assurer sécurité et suivi complet des commandes et garantir la satisfaction client.

## OBJECTIFS PÉDAGOGIQUES

À l'issue de la formation l'apprenant sera en mesure de :

Organiser le transport quotidien et répondre aux attentes clients

Livrer les clients dans le respect de la réglementation transport

Comprendre les inducteurs du coût de transport

Comprendre le rôle et les responsabilités des acteurs de la chaîne de transport

Choisir et recommander le bon Incoterm

Suivre et gérer réserves et litiges transport

Mesurer et améliorer la performance des transports

## MÉTHODES PÉDAGOGIQUES

Pédagogie active et participative favorisant les échanges entre participants.

## TRAVAUX PRATIQUES

Exercices, mises en situation, échanges, ateliers de réflexion collective.

## LE PROGRAMME

dernière mise à jour : 05/2021

### 1) Positionner l'ADV dans la chaîne logistique globale

- Concepts de la chaîne logistique globale, taux de service et OTIF.
- Cartographie des flux : qui fait quoi dans la chaîne logistique ?
- Missions de l'ADV : bonnes pratiques et collaboration interne.
- Livrer les clients dans le respect de la réglementation transport : Incoterm, douane, assurances...
- Identifier les documents clés et responsabilités sur l'ensemble de la chaîne logistique.

*Travaux pratiques : Mon rôle et mes interfaces dans la chaîne logistique. Exercice sur les Incoterms.*

### 2) Comprendre les flux et leurs spécificités

- Identifier les flux logistiques et le coût complet produit.
- Identifier les contraintes logistiques et réglementaires des produits.
- L'impact des contraintes clients sur les opérations logistiques/transports.
- Connaître les obligations de l'expéditeur.

*Etude de cas : Identifier les spécificités logistiques/transports de l'entreprise et leur incidence sur l'organisation et les coûts transports.*

### 3) L'ADV et le suivi des transports

- Le cadre juridique et réglementaire : documents et titres de transport, acteurs, responsabilité....

## PARTICIPANTS

Tout public occupant une fonction en interface dans la chaîne logistique : ADV, services clients, transport, expédition... dans le cadre d'une prise de poste ou souhaitant renforcer sa performance.

## PRÉREQUIS

Aucune connaissance particulière.

## COMPÉTENCES DU FORMATEUR

Les experts qui animent la formation sont des spécialistes des matières abordées. Ils ont été validés par nos équipes pédagogiques tant sur le plan des connaissances métiers que sur celui de la pédagogie, et ce pour chaque cours qu'ils enseignent. Ils ont au minimum cinq à dix années d'expérience dans leur domaine et occupent ou ont occupé des postes à responsabilité en entreprise.

## MODALITÉS D'ÉVALUATION

Le formateur évalue la progression pédagogique du participant tout au long de la formation au moyen de QCM, mises en situation, travaux pratiques...  
Le participant complète également un test de positionnement en amont et en aval pour valider les compétences acquises.

## MOYENS PÉDAGOGIQUES ET TECHNIQUES

- Les moyens pédagogiques et les méthodes d'enseignement utilisés sont principalement : aides audiovisuelles, documentation et support de cours, exercices pratiques d'application et corrigés des exercices pour les stages pratiques, études de cas ou présentation de cas réels pour les séminaires de formation.
- À l'issue de chaque stage ou séminaire, ORSYS fournit aux participants un questionnaire d'évaluation du cours qui est ensuite analysé par nos équipes pédagogiques.
- Une feuille d'émargement par demi-journée de présence est fournie en fin de formation ainsi qu'une attestation de fin de formation si le stagiaire a bien assisté à la totalité de la session.

## MODALITÉS ET DÉLAIS D'ACCÈS

L'inscription doit être finalisée 24 heures avant le début de la formation.

## ACCESSIBILITÉ AUX PERSONNES HANDICAPÉES

Vous avez un besoin spécifique d'accessibilité ? Contactez Mme FOSSE, référente handicap, à l'adresse suivante psh-accueil@orsys.fr pour étudier au mieux votre demande et sa faisabilité.

- Préparer une expédition : contraintes d'emballage, assurance, instructions d'expédition...
- Choisir le mode de transport : réglementation, réserves litiges, assurances, indemnisation, règles de tarification...
- Connaître la responsabilité du transporteur et traiter un dossier litige.

*Exercice : Litiges et indemnisations : cas pratiques.*

#### 4) L'ADV et l'amélioration de la performance

- Concevoir et optimiser le plan de transport et exécuter le contrat de transport.
- Les tableaux de bord et indicateurs métiers.
- Les outils : TMS et traçabilité.
- Bonnes pratiques pour éviter les litiges et démarche d'amélioration continue appliquée aux transports.

#### 5) L'ADV et la charte logistique clients

- La promesse logistique, partie intégrante de l'offre commerciale.
- Les éléments clés à intégrer.
- Les retours clients : impacts logistiques et transports.
- Mise en place de bonnes pratiques.

*Réflexion collective : Construire une charte logistique clients : mise en situation reprenant l'ensemble des éléments vus au cours de la formation.*

## LES DATES

---

Nous contacter