

Optimiser et Piloter le Processus de Commande

Lien : https://maroc-performance.com/formation/optimiser-et-piloter-le-processus-de-commande

DURÉE
2 jours (14h)

RÉFÉRENCE
ACL140

CATÉGORIE
Planification de la supply chain

OBJECTIFS DE LA FORMATION

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

- Mettre en place et dimensionner le processus de gestion des commandes
- Organiser les interactions avec les autres services en interne
- Piloter l'activité du service et l'orienter "service clients"

POUR QUI ?

- Responsables et collaborateurs des services adv, commercial, logistique, supply chain impliqués dans l'optimisation du processus commande
- Collaborateurs amenés à développer leurs compétences dans la gestion du processus de commande

Maroc Performance



Programme détaillé

1 / Dimensionner le service administration des ventes et organiser son activité

- L'ADV, maillon primordial dans la relation client
- Les missions de l'ADV et son positionnement dans le processus de vente
- Dimensionner l'activité du service :
- déterminer le niveau de service client attendu
- identifier les flux à traiter et les temps de traitement
- repérer les compétences spécifiques requises (langues, outils informatiques,...)
- penser les moyens humains, matériels, financiers

2 / Gérer la commande, process fondamental de l'ADV

- De la commande au paiement :
- réception de la commande et revue de contrat
- enregistrement
- stock ou lancement en production
- confirmation au client
- organisation de l'expédition, en direct ou via le service transport
- facturation
- suivi du paiement
- Renseigner et tenir à jour les fichiers clients, tarifs,...
- Gérer les reliquats, réclamations, retours, avoirs

3 / Interagir avec les autres services

Maroc Performance

- Assistance au service commercial, établissement des statistiques, des prévisions, aide à la prospection,...
- Collaboration avec le credit management pour le suivi des paiements, des comptes et encours clients
- Questionnement et dialogue avec les services production, ordonnancement et achats
- Pilotage des expéditions en coordination avec le service transport - logistique

4 / Etre au service du client

- Mesurer la satisfaction clients :
- définir les critères de satisfaction
- mettre en place les indicateurs de suivi pertinents et mesurer la performance
- Traiter les réclamations :
- faire remonter les non-conformités en interne et les solutionner
- améliorer les process

5 / Choisir l'outil de gestion informatisée

- Sélection d'un logiciel adapté à votre process (ERP, CRM, DRP...)
- Solution en propre ou en mode hébergé
- Interfaçage avec les SI Clients (EDI, Web-EDI)

6 / Gérer et valoriser la dimension humaine

- Recenser vos besoins et formaliser les objectifs collectifs de l'ADV
- Connaître les compétences individuelles et négocier des objectifs propres à chaque membre de l'équipe
- Mesurer la performance et traiter les écarts rencontrés
- Anticiper les évolutions conjoncturelles et structurelles

Maroc Performance

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

22 au 23 Déc. 2026	Distanciel
18 au 19 Fév. 2027	Présentiel - Casablanca
20 au 21 Avr. 2027	Présentiel - Casablanca
17 au 18 Juin 2027	Présentiel - Casablanca
17 au 18 Août 2027	Présentiel - Casablanca

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

Maroc Performance

Réservation & Renseignements

Téléphone : +212 522 247 210
Email : contact@maroc-performance.com
Web : https//www.maroc-performance.com

Maroc Performance — Tous droits réservés