PROGRAMME DE FORMATION

Assistant commercial et ADV : gérer le cycle de commande et la relation client

Métiers & Certifications

RÉFÉRENCE
WF-0737

VERSION
V2026-005

ÉDITION
13 novembre 2026

DOMAINE
Métiers & Certifications

DURÉE
21 h

MODALITÉ
Distanciel asynchrone (e-learning)

PROGRAMME
6 modules
32 leçons

SANCTION
Attestation
et certificat de réalisation

Objectifs pédagogiques

Situer l'administration des ventes dans l'entreprise et suivre le cycle de commande, de la demande du client à l'encaissement, avec ses points de contrôle.

Traiter une demande entrante, qualifier le besoin, établir un devis conforme, enregistrer et confirmer la commande, et gérer modifications, urgences, ruptures et annulations.

Préparer l'expédition et ses documents, suivre le transport (délais, réserves, Incoterms de base), le portefeuille de commandes, les reliquats et les retours.

Établir des factures conformes (mentions obligatoires, TVA), se préparer à la facturation électronique, émettre avoirs et acomptes, appliquer les délais de paiement et relancer un impayé à l'amiable.

Accueillir les clients au téléphone et par écrit, traiter une réclamation jusqu'à sa clôture et résoudre les litiges de livraison et de facturation.

Piloter l'activité ADV par des indicateurs et un tableau de bord, travailler avec les ventes, la logistique et la comptabilité, et améliorer les procédures.

L'essentiel de la formation

Public visé

Assistants et assistantes commerciaux ou d'administration des ventes (ADV) en prise de poste, assistants polyvalents, chargés de clientèle sédentaires et toute personne qui traite les devis, les commandes, la facturation et les réclamations des clients d'une entreprise.

Prérequis

- Avoir une première expérience en entreprise ou un projet de poste en administration des ventes.
- Savoir utiliser un traitement de texte, un tableur (formules simples) et une messagerie.
- Disposer d'un ordinateur avec une connexion internet.

Modalités et déroulement

Formation à distance, en ligne, à rythme libre, sur la plateforme de l'organisme : six modules de cinq à six leçons, chacun conclu par un atelier de synthèse et un test de fin de module. Les cas pratiques suivent un fil rouge, Marelli Fournitures, distributeur fictif de mobilier et de fournitures de bureau, avec ses clients et son transporteur (entreprises et situations fictives). Un test de positionnement, non noté, ouvre le parcours et se refait à la fin. Chaque leçon associe une courte vidéo d'explication, sous-titrée, transcrite et disponible en version audio, ponctuée de trois questions corrigées dans la vidéo, puis des exercices corrigés en ligne (choix multiples, vrai-faux, classement, études de cas) ; une fiche mémo imprimable et les énoncés corrigés accompagnent chaque leçon. Environ 60 % du temps est consacré à la pratique : exercices, mises en situation et cas concrets. Les règles citées (facturation, TVA, délais de paiement) sont celles en vigueur à la date de rédaction. Accompagnement par un formateur par messagerie (réponse sous 48 h ouvrées).

Méthodes pédagogiques

- Positionnement en début de parcours
- Apports en vidéo : explications et démonstrations
- Études de cas
- Exercices d'application et mises en pratique corrigées
- Production de livrables professionnels
- Atelier de synthèse en fin de module
- Quiz et QCM d'auto-évaluation
- Accompagnement et retours du formateur

Moyens pédagogiques et techniques

- Plateforme de formation en ligne, accès individuel à distance
- Vidéos pédagogiques sous-titrées, transcrites et en version audio
- Fiches mémo imprimables et énoncés corrigés
- Exercices interactifs, études de cas et mises en situation corrigés en ligne
- Messagerie avec le formateur (réponse sous 48 h ouvrées)

Modalités d'évaluation

Positionnement initial et final (non notés) pour mesurer la progression ; dans chaque leçon, trois questions corrigées dans la vidéo et des exercices corrigés automatiquement ; atelier de synthèse (cas complet) à la fin de chaque module ; test de fin de module de 15 à 18 questions à la fin de chacun des six modules, corrections affichées après validation. Seuil de réussite interne : 70 %. Une attestation de fin de formation est remise ; aucune certification n'est délivrée ni préparée.

Sanction

Une attestation de fin de formation et un certificat de réalisation sont remis au participant sous réserve de la réalisation du parcours.

Cette formation n'est pas présentée comme préparant à une certification enregistrée : elle ne comprend ni inscription ni présentation à des épreuves de certification, et n'ouvre droit à aucune délivrance de certification ni au financement par le CPF.

Modalités et délais d'accès

La demande d'inscription peut être effectuée par téléphone, par courrier électronique ou au moyen du formulaire en ligne.

Un entretien ou un questionnaire de positionnement permet de vérifier l'adéquation de la formation avec les besoins, le niveau initial et les prérequis du candidat.

L'inscription devient définitive après validation du dossier administratif, acceptation des documents contractuels et, le cas échéant, confirmation du financement.

Les accès à la plateforme sont généralement activés sous 48 à 72 heures ouvrées après validation complète du dossier.

Les formations à distance sont proposées en entrées et sorties permanentes, sous réserve des délais ou dates imposés par le financeur ou le certificateur.

Accessibilité aux personnes en situation de handicap

Vidéos et documents audio sous-titrés et transcrits, fiches pratiques, modèles et corrigés en version texte lisible par les lecteurs d'écran, navigation au clavier, rythme libre et durée allongeable pour les exercices chronométrés ; toute prise de parole enregistrée peut être remplacée par une réponse écrite ou un échange en direct avec le formateur. Référent handicap joignable à handicap@will-formation.com pour étudier toute adaptation (durée, supports, outils, modalités d'évaluation).

Tarif de la formation

Prix : **1 670 €**

Financement : prise en charge possible par les organismes financeurs, selon les critères d'éligibilité applicables.

Qualiopi processus certifié

La certification qualité a été délivrée au titre de la catégorie d'action suivante : ACTIONS DE FORMATION. Certificat QUA25070009. WILL FORMATION — Société par actions simplifiée à associé unique au capital de 30 000 € — NDA 11757059675 (cet enregistrement ne vaut pas agrément de l'État) — SIRET 893 713 180 00014 — 01 85 09 25 99 — info@will-formation.com — www.will-formation.com

Programme détaillé

6 modules, 32 leçons — durée totale 21 h.

01 La fonction ADV et le cycle de commande

1. Positionnement — administration des ventes
2. Les missions de l'ADV et ses interlocuteurs
3. Le cycle de commande et ses points de contrôle
4. Le fichier clients et les conditions commerciales
5. Atelier de synthèse — La fonction ADV et le cycle de commande

02 Du devis à la commande

1. Traiter une demande entrante et qualifier le besoin
2. Établir un devis conforme
3. Enregistrer la commande et la confirmer
4. La revue de commande : stock, délai, prix, encours
5. Modifications, urgences, ruptures et annulations
6. Atelier de synthèse — Du devis à la commande

03 Livraison et transport

1. Préparer l'expédition : bon de livraison et documents
2. Transport : délais, réserves et Incoterms de base
3. Suivre le portefeuille de commandes et les reliquats
4. Retours et réceptions non conformes
5. Atelier de synthèse — Livraison et transport

04 Facturation, avoirs et encaissements

1. La facture : mentions obligatoires et TVA
2. La facturation électronique : calendrier et acteurs
3. Avoirs, acomptes et cas particuliers
4. Délais de paiement, pénalités et indemnité de recouvrement
5. Relancer un impayé à l'amiable et suivre l'encours
6. Atelier de synthèse — Facturation, avoirs et encaissements

05 Relation client et litiges

1. Accueillir une demande au téléphone et par écrit
2. Traiter une réclamation jusqu'à sa clôture
3. Litiges de livraison et de facturation
4. Informer et fidéliser les clients
5. Atelier de synthèse — Relation client et litiges

06 Pilotage de l'activité ADV

1. Les indicateurs de l'ADV
2. Le tableau de bord ADV et le reporting
3. Travailler avec les ventes, la logistique et la comptabilité
4. Améliorer les processus et les procédures ADV
5. Atelier de synthèse et clôture de la formation