

**Public concerné**

- Responsables ADV et assistants commerciaux.
- Responsables export et logistique.
- Entrepreneurs et dirigeants de PME.
- Toute personne impliquée dans la gestion des ventes.

**Prérequis**

Niveau études secondaires, notions d'anglais.

**Objectif opérationnel**

Administrez vos ventes en France et à l'export.

**Durée**

2 jours (14 heures).

**Objectifs pédagogiques**

À l'issue de la formation, le stagiaire sera capable de :

- Identifier le rôle et les missions de l'administration des ventes (ADV).
- Maîtriser les procédures de gestion des commandes en France et à l'export.
- Utiliser les aspects contractuels, fiscaux et douaniers liés aux ventes internationales..
- Développer des compétences pratiques en suivi client, facturation et logistique..

**Formateur**

Formatrice et commerciale terrain avec + de 20 ans d'expérience en commerce international et relations interculturelles.

**Lieux**

Dans vos locaux ou en distanciel selon vos besoins.

PROGRAMME Jour 1**1- Introduction à l'administration des ventes**

- Définir le rôle de l'ADV dans l'entreprise.
- Identifier les différences entre ADV France et ADV Export.
- Organiser ses interactions avec les services commerciaux, logistiques et financiers.

2- Gestion des commande en France

- Créer des processus de réception et validation des commandes.
- Analyser des conditions générales de vente/achat (CGV/CGA) et obligations légales.
- Comprendre la facturation, TVA et suivi des paiements.
- Trouver des leviers lors de gestion des litiges.

3- Gestion des commandes à l'export

- Identifier les spécificités des ventes internationales.
- Compiler les documents commerciaux et douaniers (facture pro forma, certificat d'origine, etc.).
- Reconnaître les incoterms et responsabilités vendeur/acheteur.
- Utiliser les moyens de paiement internationaux (crédit documentaire, virement SWIFT, etc.).

PROGRAMME Jour 1 (suite)**4- Logistique et transport**

- Organiser des expéditions en France et à l'international.
- Sélectionner des prestataires logistiques et transitaires.
- Suivre des livraisons et gestion des retours.
- Utiliser les assurances transport et gestion des risques.

PROGRAMME Jour 2**5- Aspects juridiques et réglementaires**

- Appréhender les contrats de vente en France et à l'export.
- Analyser les normes et certifications (CE, ISO, etc.).
- Se conformer à la réglementation douanière et fiscale.
- Gérer les contentieux internationaux.

6- Outils et systèmes de gestion

- Comparer les ERP et logiciels de gestion commerciale.
- Déployer des tableaux de bord ADV et indicateurs de performance.
- Digitaliser ses processus (EDI, CRM, automatisation).

7- Communication et interculturalité

- Comparer les relations client en contexte national vs international.
- Adapter ses pratiques commerciales aux cultures étrangères.
- Identifier les différences linguistiques et contractuelles.

**Méthodes pédagogiques**

Formation interactive et pratique : apports théoriques, études de cas, mises en situation, échanges de pratiques.

**Modalités d'évaluation**

- Auto-positionnement avant la formation.
- Quiz et mises en situation pour vérifier l'acquisition des compétences.
- Feedback direct du formateur.

**Modalités d'accès**

- Contact direct avec Isabelle Fourzoli ou via formulaire de contact (07 71 60 39 40 - isabelle.fourzoli@motivente.fr).
- Formation possible après analyse des besoins.
- Délai de réponse : sous 3 semaines.

**Accessibilité**

Personnes en situation de handicap : adaptations possibles sur demande.