

Formation



Savoir communiquer par emails en suivi de vente en tant qu'ADV

Référence ADVCLITEL04
Janvier 2026

1-3

Besoins de l'entreprise

Les gestionnaires ADV traitent chaque jour un grand nombre d'emails liés aux commandes, livraisons, factures et réclamations. Ces échanges constituent un moment de vérité pour le client : ils conditionnent sa perception de fiabilité et de professionnalisme.

L'email doit être clair, précis, courtois et orienté solution, tout en valorisant l'entreprise et en soutenant la fidélisation. Chaque message peut également devenir une opportunité de renforcer la relation et d'ouvrir vers des offres complémentaires.

Publics concernés

- Gestionnaires ADV (administration des ventes) en contact direct avec les clients pour le suivi de commandes, livraisons, facturations et réclamations.
- Collaborateurs de back-office assurant un rôle d'interface entre clients, commerciaux, logistique et finance.
- Responsables ADV et encadrants voulant homogénéiser les pratiques de leurs équipes.

Objectifs opérationnels

À l'issue de la formation, les participants seront capables, en canal LiveLiveChat, de :

- Rédiger des emails ADV clairs, concis et orientés solution.
- Expliquer simplement des informations administratives ou logistiques complexes.
- Répondre efficacement aux réclamations et litiges en préservant la relation commerciale.
- Valoriser l'entreprise et ses services dans leurs réponses écrites.
- Adopter une posture commerciale en intégrant subtilement up-sell ou cross-sell.

Points forts de la formation

- Formation spécifiquement orientée réalités ADV.
- Techniques rédactionnelles adaptées à l'écrit digital professionnel.
- Études de cas sur les emails réels des participants.
- Outils concrets immédiatement utilisables.
- Supports pratiques remis : aide-mémoire et jogger des 16 techniques clés.

Programme

1. Enjeux de la communication ADV par email

- Impact des emails sur l'expérience et la fidélisation client.
- L'email comme preuve et trace contractuelle.
- Contraintes : volume, rapidité, précision, image.

2. Principes rédactionnels pour l'ADV

- Structurer un message efficace (point important en avant, phrases courtes, connecteurs logiques).
- Les mots qui rassurent et crédibilisent.
- Clarifier en limitant le jargon interne.

3. Répondre aux demandes de suivi : structures de rédaction professionnelle

- Structurer la confirmation de commande, livraison, facturation.
- Structurer l'explication claire des procédures (retour, remboursement).
- Structurer la prévention des litiges par anticipation et transparence.

4. Gérer les réclamations par email

- Techniques de désamorçage à l'écrit.
- Formulations positives et empathiques.
- Présenter des excuses adaptées et proposer des solutions.

5. Développer une posture commerciale écrite

- Valoriser l'entreprise et ses services.
- Saisir naturellement les opportunités d'up-sell/cross-sell.
- Fidéliser à travers la qualité rédactionnelle.

6. Conclure et verrouiller un email

- Reformuler l'accord final.
- Préciser les suites (délai, action, suivi).
- Clôturer positivement avec courtoisie et ouverture.

Méthodes pédagogiques

- Alternance apports méthodologiques / exercices de rédaction.
- Réécriture d'emails ADV réels.
- Études de cas et mises en situation écrites.
- Feedbacks collectifs et personnalisés.
- Plan d'action individuel établis par chaque participant.

Formats de mise en œuvre

- Présentiel : en entreprise ou dans nos locaux (Paris 17ème).
- Distanciel : via Zoom/Teams, avec exercices de rédaction en temps réel.
- Hybride : alternance distanciel/présentiel.
- Durée standard : 2 jours (14h), modulable (1 à 3 jours).
- Groupes : 6 à 8 participants maximum.

Budgets

- Intra-entreprise : sur devis, selon format et personnalisation.
- Inter-entreprises : tarif catalogue par participant (nous consulter).
- Formation éligible à une prise en charge (Qualiopi).

Modalités de mise en œuvre

- Analyse préparatoire des besoins et collecte d'emails réels.
- Proposition adaptée avec calendrier et contenu détaillé.
- Confirmation d'inscription sous 24h.
- Évaluations en entrée, en cours et en fin de formation.
- Supports remis : aide-mémoire électronique + jogger synthétique.

Contact – Inscriptions

Face-Client
Communication client
Vente et négociation



PatrickJAYCommunications

5 rue de la Terrasse, F-75017 Paris

☎ +33 (0)6 07 19 18 42

✉ patrickjay@face-client.com



