

# RESTITUTION DE LA **GRANDE ÉTUDE** DES MÉTIERS DE L'ADMINISTRATION DES VENTES & DU SERVICE CLIENT

Valorisation & Digitalisation



# LA GÉNÈSE DE L'ÉTUDE

CETTE ÉTUDE A ÉTÉ RÉALISÉE DANS LE CADRE DES TRAVAUX DE LA CHAIRE DE RECHERCHE EN INNOVATION DIGITALE, BIG DATA ET INTELLIGENCE ARTIFICIELLE DE L'INSEEC À LYON ET EN COLLABORATION AVEC ESKER ET LA COMMISSION DE TRAVAIL ADV DE L'AFDCC



**ENQUÊTE EN LIGNE**

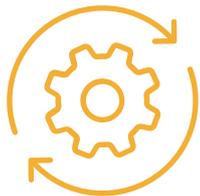
du 5 au 25  
Novembre 2018



**190**

Répondants

# OBJECTIFS DE L'ÉTUDE



- Comprendre les métiers de l'ADV et du Service Client
- Définir leurs missions et leurs positionnements dans l'entreprise
- Étudier si ce métier est valorisé, par les membres eux-mêmes, par leur hiérarchie et par l'image qu'il reflète en externe
- Découvrir si des solutions digitales peuvent répondre à des problématiques de valorisation

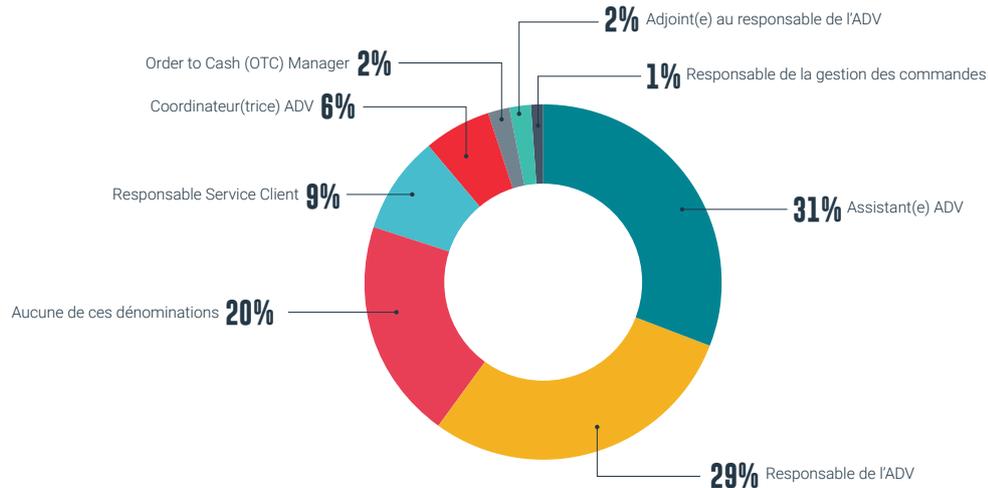


A woman with blonde hair is seen from the side, sitting at a desk and looking at a computer monitor. The scene is set in an office with other people blurred in the background. The entire image has a teal color overlay. A white rectangular box is centered over the woman and the monitor, containing the text 'LA DÉFINITION DU MÉTIER DE L'ADV'.

# LA DÉFINITION DU MÉTIER DE L'ADV

# LA DÉNOMINATION DU MÉTIER DE L'ADV SEMBLE FLOUE...

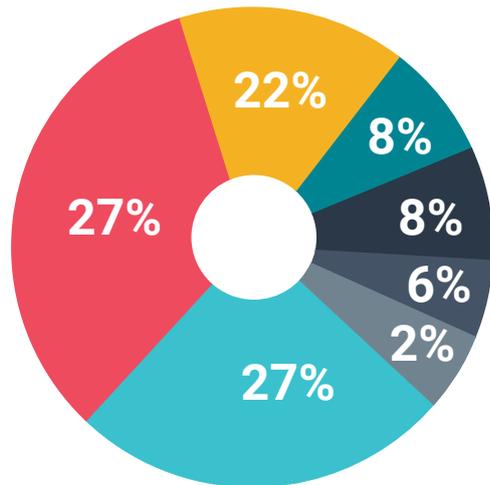
QUELLE EST LA DÉNOMINATION DE VOTRE POSTE?



**Analyse :** Contrairement à d'autres métiers, la dénomination des postes ADV et Service client peut **prendre de nombreuses formes**.  
Le fait de ne pas avoir d'appellation unifiée semble jouer dans la reconnaissance et dans la valorisation d'un métier.

# LE SERVICE DE RATTACHEMENT DE L'ADV N'EST PAS UNIFIÉ...

## DE NOMBREUX SERVICES DE RATTACHEMENT HIÉRARCHIQUE



27% des répondants sont rattachés à un service ADV dédié

27% au Service Commercial

22% à la Direction Financière

8% à la Supply Chain

8% à la Direction Générale

6% à un autre Service

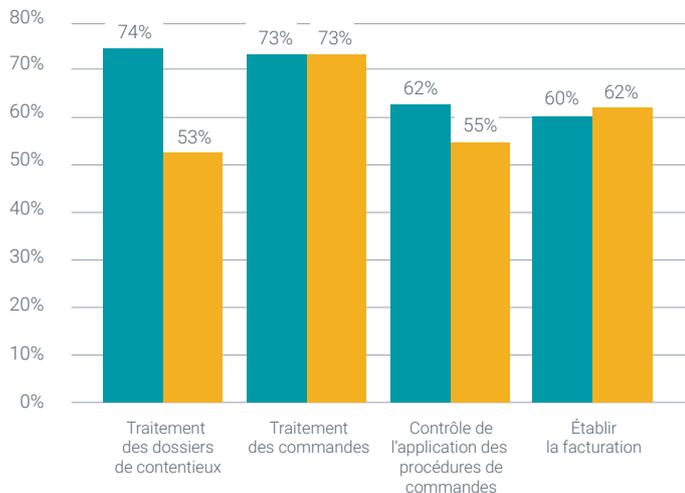
2% au Service Comptabilité

**Analyse :** Les services ADV semblent rattachés à des départements différents en fonction de la structure de l'organisation à laquelle ils appartiennent. Tout comme la dénomination du poste, cette multiplicité des services de rattachement n'aide pas à avoir une vision nette de la structure et de la mission précise d'un service ADV.



# LES MISSIONS DU MÉTIER DE L'ADV

# LES MISSIONS DE L'ADV



■ TÂCHE ACCOMPLIE

■ IMPORTANCE

## LES 4 TÂCHES ACCOMPLIES LES PLUS CITÉES PAR LES RÉPONDANTS SONT :

- Le traitement des **dossiers de contentieux** (litiges, réclamations, etc) est la tâche la plus accomplie au quotidien par les ADV (pour 74%) ; pourtant ils ne sont que 53% à la considérer comme la plus importante
- Le **traitement des commandes** est quant à lui plus homogène : la tâche est aussi importante qu'elle n'est accomplie (73%)
- Les 2 autres tâches les plus importantes citées sont le contrôle de l'application des procédures de commandes ainsi que la facturation

**Analyse :** La tâche qui occupe le plus les ADV au quotidien n'est pas la tâche qui, selon eux, est la plus importante ou qui a le plus de valeur ajoutée

# LA FINALITÉ DU MÉTIER DE L'ADV



Satisfaire le client est la finalité de l'ADV pour 92% des répondants



Pour 74% d'entre eux, la finalité est d'être l'interface entre les clients et le service commercial



85% sont d'accord sur le fait que l'ADV contribue à l'amélioration de l'expérience client



Seulement 51% pensent que la connaissance du client est bien partagée dans l'entreprise

**Analyse :** Les réponses des ADV interrogés convergent toutes vers des missions de **satisfaction & relation client**, qui semblent être les principales finalités quel que soit le type d'entreprise, le secteur ou encore l'ancienneté dans le métier.

# LA CHARGE DE TRAVAIL DE L'ADV



54% des interviewés estiment que leur service est engorgé par le traitement des **réclamations** et 51% par le **traitement** des factures.



Etant donné que la **logique d'efficacité guide le travail de 72%** des ADV interrogés, **35% ne trouvent pas le temps pour améliorer la relation avec les clients**, dont la satisfaction constitue la finalité première de leur métier.



Si l'on résout les litiges, on peut imaginer avoir plus de temps pour **améliorer la relation avec les clients** et se concentrer sur les activités les **plus contributives à la performance**, d'autant plus que plus de la moitié des répondants estime que la finalité de leur métier est bien le **développement** (51%) et la **pérennisation du chiffre d'affaires** (55%).

A blurred office scene with a teal overlay. In the background, several people are standing and talking. In the foreground, there is a desk with papers and a pen. The text is centered in a white box.

# LA PERCEPTION DU MÉTIER DE L'ADV

# L'ÉTUDE DU NPS APPLIQUÉ AU MÉTIER DE L'ADV

## NET PROMOTER SCORE (NPS)

À l'instar de l'employee-Net Promoter Score (E-employee), le métier NPS (m-NPS) mesure l'engagement des ADV, la fierté d'appartenance au métier, la recommandation du métier, l'investissement au travail, la compréhension et l'adhésion à la communauté...

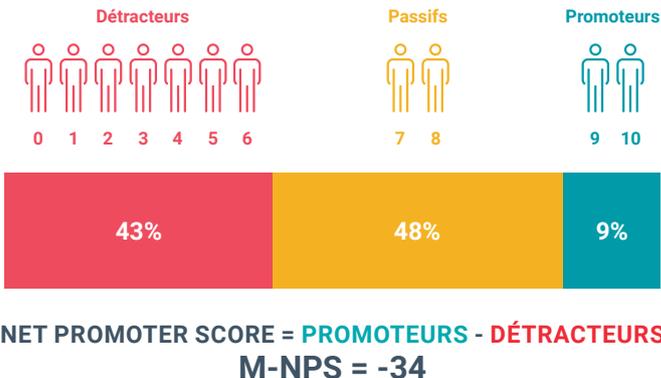
On peut considérer un bon score m-NPS > 10

Le M-NPS se calcule en faisant  
« **Promoteurs – Détracteurs** ».

Ici le M-NPS = **-34**

En Europe, la moyenne pour les e-NPS se situe entre -10 et +10

Sur une échelle de 0 à 10, quelle est la probabilité que vous recommandiez le métier de l'ADV à un ami ou collègue ?



**Analyse :** On constate donc que le métier ADV et Service client semble souffrir d'un problème de valorisation et d'un certain mal-être auprès des ADV interrogés : il y a d'ailleurs plus de détracteurs que de promoteurs de ce métier.

**Problématique soulevée :** Comment expliquer un tel NPS au sein de la fonction ADV ?  
Comment améliorer la valorisation au travail ? Des outils digitaux peuvent-ils aider ?

# LA PERCEPTION DU MÉTIER DE L'ADV

## IMAGE DE L'ADV EN INTERNE

Les ADV sont conscients qu'ils jouent un rôle essentiel dans la performance globale...



Pour 89% des répondants, l'ADV joue un rôle important dans la performance globale de l'entreprise.



Pour 85% des ADV interrogés, leur service contribue à l'amélioration de l'expérience client.

...Pourtant l'image qu'ils renvoient en interne n'est pas en phase...



Seule une moitié des répondants estime que leur métier et sa contribution sont reconnus dans l'entreprise.

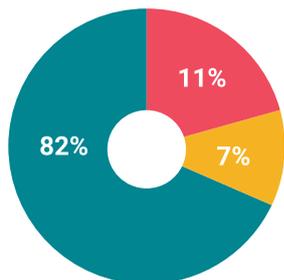


Seulement 37% des répondants s'accordent à dire que le métier d'ADV jouit d'une bonne réputation à l'intérieur de l'entreprise.

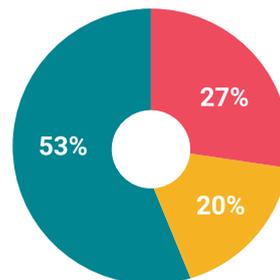
**Analyse :** Malgré son importance, la contribution de l'ADV n'est pas appréciée à sa juste valeur. Ses membres souffrent d'un **déficit d'image et de reconnaissance** à l'intérieur même de leurs entreprises.

# LA PERCEPTION DU MÉTIER DE L'ADV

Soutien du manager



Reconnaissance de la contribution de l'ADV

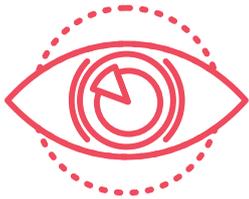


**Analyse :** Ce sentiment de déficit d'image est compensé par le sentiment de **solidarité** ressenti en interne avec **le soutien du manager (82%) et la reconnaissance de leur contribution dans l'entreprise** : ils sont **53%** à reconnaître que leur contribution est essentielle.

L'ADV reste un service indispensable au bon fonctionnement d'une entreprise.

# L'ATTRACTIVITÉ DU MÉTIER DE L'ADV

## IMAGE DE L'ADV EN EXTERNE



### L'ADV, UN MÉTIER PEU CONNU EN EXTERNE

- 50% soutiennent que le métier de l'ADV est méconnu.

### DES DIFFICULTÉS POUR RECRUTER

- 40% pensent que le métier de l'ADV ne jouit pas d'une bonne image à l'extérieur de l'entreprise.
- Pour 30% des répondants, le métier n'attire pas les candidatures (notamment les jeunes), ce qui rend le recrutement difficile pour ce métier (42%).

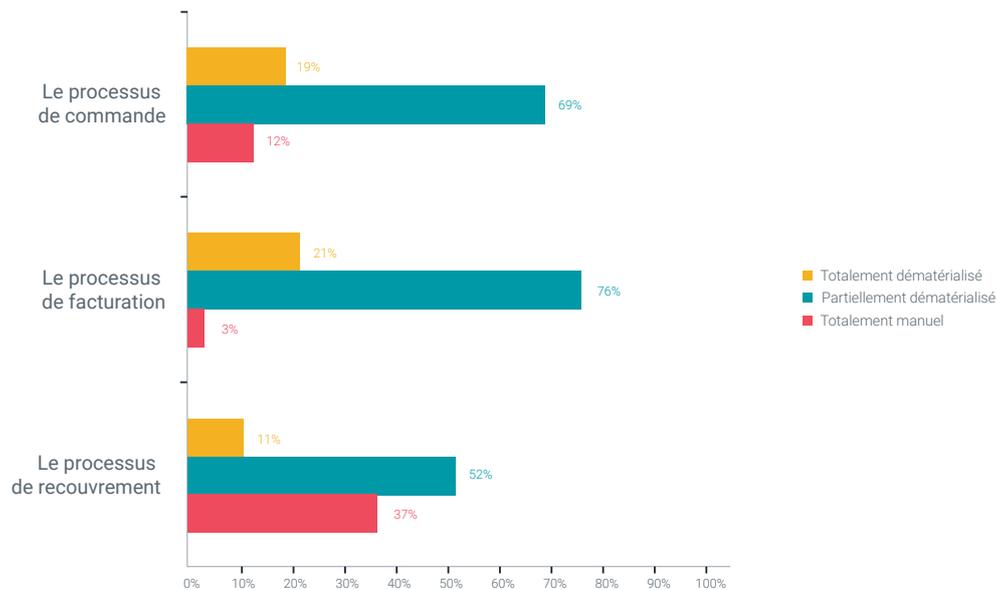
**Analyse :** Le métier de l'ADV souffre également d'un déficit d'image en externe. Seuls 17% des ADV interrogés pensent que l'ADV jouit d'une bonne image à l'extérieur, alors que 40% pensent le contraire

The background is a solid teal color. On the right side, there is a large, faint gear icon. In the lower-left quadrant, there is a faint bar chart icon with four bars of increasing height and a curved line above them. The main text is centered within a white rectangular border.

**ADV ET TECHNOLOGIE  
EN QUOI DES SOLUTIONS  
DIGITALES PEUVENT-ELLES  
VALORISER LES MÉTIERS ?**

# ADV ET DÉMATÉRIALISATION

## VOS PROCESSUS DE GESTION DE DOCUMENTS SONT-ILS AUTOMATISÉS ?



Les  $\frac{3}{4}$  des répondants déclarent utiliser des outils de dématérialisation dans leur métier.

91% pensent qu'il est important d'automatiser certaines tâches des processus du métier ADV (en partie ou totalement).

# UNE SOLUTION DIGITALE DE TRAITEMENT DES COMMANDES CLIENTS

APPARAÎT COMME UNE RÉPONSE À LA VALORISATION DES MÉTIERS...



- Finie la saisie manuelle des commandes par les ADV
- Stop aux tâches chronophages & répétitives
- Du temps dégagé pour la relation client
- Un pilotage facilité
- Des métiers valorisés

Découvrez comment en consultant notre site web :

**[www.commande-client.fr](http://www.commande-client.fr)**

ou en appelant nos experts :

**04 72 83 46 46**

# UNE SOLUTION DIGITALE POUR OPTIMISER LA GESTION DE VOTRE POSTE CLIENT

DE LA DIFFUSION DES FACTURES AU LETTRAGE,  
EN PASSANT PAR LE PAIEMENT ET LE RECOUVREMENT.



- Suppression des tâches à faible valeur ajoutée
- Meilleure visibilité sur vos processus & performances
- Pilotage de votre activité plus performant
- Amélioration de la relation client

Découvrez comment en consultant notre site web :

**[www.esker.fr](http://www.esker.fr)**

ou en appelant nos experts :

**04 72 83 46 46**

# CONCLUSION

## EN BREF

### L'ADV...

- Fonction centrale dans l'entreprise
- Contribue grandement à la performance de l'entreprise
- Maillon important dans la relation client
- Métier passionnant
- Demande des qualités humaines très importantes

### MAIS...

- Un métier méconnu
- Un métier peu reconnu à l'intérieur et à l'extérieur de l'entreprise
- Une fonction à périmètre flou
- Chronophage
- Peu digitalisé



### LA DIGITALISATION POURRAIT ÊTRE UNE SOLUTION POUR :

- Alléger des tâches chronophages et à faible valeur ajoutée
- Laisser plus de temps à la finalité du métier de l'ADV qui est la satisfaction du client
- Permettre de mieux voir la contribution de l'ADV à la performance de l'entreprise
- Finalement, mieux valoriser le métier de l'ADV

# CHERCHEUR DE L'ÉTUDE



**ISHRAF ZAOUÏ, PHD**

Chaire de recherche en Innovation Digitale, Big Data et Intelligence Artificielle, Inseec-Lyon

**EN COLLABORATION AVEC ESKER & AFDCC**



VOUS SOUHAITEZ INTÉGRER LA COMMISSION ADV  
OU REJOINDRE LE CLUB LINKEDIN ?

[CLIQUEZ ICI](#)

ENVIE D'ALLER PLUS LOIN ? ÉCOUTEZ LE REPLAY DE LA WEB-CONFÉRENCE  
DE RESTITUTION COMPLÈTE DES RÉSULTATS DE L'ÉTUDE

[ÉCOUTEZ LE REPLAY](#)

