

Exploitation des données statistiques du Front Office



Le Front Office a largement dépassé le simple cadre de l'encaissement en devenant un pivot central sur lequel s'appuient les activités périphériques (Drive et autres concepts), le développement du commerce (gestion de promotion), la politique marketing locale (carte de fidélité), le suivi des reversements (Cumul avantage inter-magasins, compensation avantages émis...), le SAV et bien d'autres domaines...



Chacune de ces activités dispose de ses propres états statistiques qui progressent régulièrement pour gagner en précisions et possibilités d'analyse.

Cette formation est destinée aux responsables opérationnels, utilisateurs réguliers ou occasionnels de ces statistiques à des fins d'analyse et d'interprétation.

Objectifs de la formation

Après un retour sur le type de données collectées et stockées dans le Front Office, cette formation propose de développer toutes les méthodes d'analyse des données les plus couramment utilisées dans les métiers de management de l'encaissement.

A l'issue, les stagiaires peuvent agir efficacement pour extraire les informations nécessaires à la conception de tableaux de bord de gestion en magasin, ainsi que produire les justificatifs nécessaires aux activités comptables de l'entreprise.

Programme réf. : P.FO.STATFO

- **Les outils statistiques basiques de l'encaissement**
 - Les indicateurs qualitatifs (productivité, activité)
 - Les indicateurs quantitatifs
 - Les mécanismes de suivi des retours
 - Identification et suivi des ventilations règlements sensibles
 - Les informations de l'activité coffre
- **Le suivi de l'activité monétique**
 - Rappel des modes de règlement associés aux traitements monétiques
 - Les outils de suivi des transactions monétiques (support de négociations des frais bancaire)
 - Le suivi d'activité des cartes privatives
 - Le contrôle du trafic des cartes cadeaux
- **L'évaluation des moyens de lutte contre les chèques impayés**
 - Traitement des chèques impayés
 - Suivi budgétaire des contrôles chèques
- **Le contrôle des encaissements différés**
 - Les acomptes (versement, reprise et encours)
 - Les avoirs (émission, utilisation et encours)
 - Les encours de solde à la livraison
 - Les clients en compte
- **La gestion des ventes dématérialisées**
 - Coffret cadeau
 - Téléphonie
- **Le contrôle des zones d'activité particulières**
 - Caisses automatiques
 - Scan'Achat
- **Les opérations commerciales**
 - Le suivi quotidien
 - Les outils de synthèse
 - Les justificatifs comptables

A QUI S'ADRESSE LA FORMATION

Responsables administratifs et financiers, Comptables, contrôleur de gestion, Responsable secteur caisses, Responsable coffre

Ne nécessite pas de pré-requis

ORGANISATION

Durée : 2 jours (14 heures)

Atelier de formation sur site

METHODES

Atelier de formation construit dans un esprit pragmatique, où l'action domine la théorie,

La pédagogie est progressive et évolutive, suivant « brique sur brique » ce qui a été acquis

précédemment pour un apprentissage exponentiel, renforcé et complet.