

## Maîtrise des indicateurs clés du Front Office



re	Effectifs ETP	Taux d'invest.(%)	Taux de valeur ajoutée(%)	Taux de marge(%)	Part des frais de personnel dans la valeur ajoutée	Taux d'invest.(%)	Taux de valeur ajoutée(%)	Taux de marge(%)	Part des frais de personnel dans la valeur ajoutée
4	412	22,0%	38,4%	44,3%	33,5%	21,0%	31,2%	33,4%	64,7%
4	3 091	16,8%	28,3%	19,6%	75,1%	14,3%	31,2%	24,0%	71,2%
5	858	17,3%	28,0%	36,8%	56,0%	16,5%	29,1%	30,2%	62,4%
3	1 797	11,2%	35,0%	18,6%	74,5%	9,0%	31,0%	30,4%	74,9%
4	2 371	10,5%	42,1%	30,0%	66,4%	7,7%	42,2%	25,9%	71,1%
0	291	11,9%	20,3%	22,6%	72,9%	8,4%	16,7%	26,7%	69,0%
1	8 820	14,1%	32,5%	26,2%	68,6%	12,1%	31,4%	25,7%	69,5%

Quelles sont les informations pertinentes issues d'un Front Office ? Comment y accéder ? A quel rythme effectuer les check/controls ? Comment mesurer votre sécurité, vos performances ? Quels sont les tentatives de fraudes réellement bloquées ? Les moyens de lutte anti-fraude disponibles en magasin sont-ils efficaces ? Quelles

lectures directes peut-on faire au travers de la carte de fidélité ?

Beaucoup de questions intéressantes qui restent délicates à traiter pour un utilisateur occasionnel du Front Office...

Cette formation, qui propose une approche directe et ciblée sur l'essentiel, permet de cerner les données et informations nécessaires à la constitution de vos indicateurs de performance.

### Objectifs de la formation

Cette formation répond aux non-spécialistes des métiers Front Office désireux d'exercer un contrôle récurrent afin de réagir très rapidement en cas de dysfonctionnement (formation orientée Direction).

Acquisition des techniques rapides et check list de contrôle permettant la surveillance de toutes les activités gérées sur le Front Office (encaissement, retour, fidélité, moteurs promotionnels, scan'achat, CLS...).

### Programme réf. : P.FO.INDIFO

- Rappel de l'environnement Front Office - Stockage et accès aux données**
  - Principe de requête de données et états statistiques
  - Outil de recherche et consultation "rouleau de contrôle"
- Exploitation des indicateurs fournis**
  - Principes de suivi périodique
  - Mettre en place son système d'alarme
  - Détection des risques et levée de doute
- Les indicateurs encaissement sensibles - suivi hebdomadaire**
  - les indicateurs "sécurité", les indicateurs "performance"
  - Ecart de prix et changements de prix temporaires
  - Retours (montants, motifs et rayons concernés)
  - Sécurité et performance des zones caisses automatiques et Scan'achat
- Les indicateurs de suivi des opérations commerciales**
  - Avantages émis (montant et compensation)
  - Avantages cumulés
- Les autres indicateurs - suivi mensuel ou trimestriel**
  - Le contrôle des encours d'encaissements différés (acomptes, avoirs solde à la livraison, client en compte...)
  - Analyse des échecs de vente dématérialisées (coffret cadeau, téléphonie)
  - Evaluation des moyens de lutte contre les chèques impayés
  - Contrôle de la gestion du fichier personnel front office et des restrictions d'accès aux informations sensibles
  - Etat des sécurités caisse - check list de la configuration fonctionnelle des TPV et contrôle des modes de règlement
  - Les supports de négociations des frais bancaire (CB)
  - La qualité des données carte Leclercde marketing local
  - Etat des données de la base clients, évaluation de la politique de fidélisation
  - Gestion du parc matériels, niveau de charge d'utilisation du système

#### A QUI S'ADRESSE LA FORMATION

Direction, Responsable administratifs et financiers.

Ne nécessite pas de pré-requis

#### ORGANISATION

Durée : 1 jour (7 heures)

Atelier de formation sur site

#### METHODES

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

Les exercices pratiques et mises en situation alternent entre les cas « réalistes » et les cas « décalés »

pour permettre à chacun de prendre le recul nécessaire et d'intégrer les outils et les meilleures pratiques.

La pédagogie est progressive et évolutive, suivant « brique sur brique » ce qui a été acquis précédemment pour un apprentissage exponentiel, renforcé et complet.