

Lutte contre la démarque interne Drive

Les Responsables Drive exercent une fonction relativement nouvelle au sein des métiers de la Distribution. La plupart gèrent aujourd'hui leurs Drives en s'appuyant sur des compétences acquises au cours d'expériences professionnelles passées.



Généralement, leur propre sensibilité les amène à se focaliser sur les domaines les plus évidents tels la gestion des stocks et les assortiments.

Ce faisant, l'aspect "Démarque" est souvent traité en second plan. Or, qu'ils soient liés à de la fraude intentionnelle ou la passivité des collaborateurs, les risques de pertes sont bien présents !

En évaluant régulièrement l'organisation de son activité et le comportement de ses équipes au Drive, le Responsable peut ajuster ses contrôles pour assurer un suivi pertinent et lutter efficacement contre la démarque.

A QUI S'ADRESSE LA FORMATION

Responsables drive et adjoints drive

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.

POINTS FORTS

Cet atelier contribue à renforcer la performance économique (marge) du Drive par la sensibilisation des responsables dont le quotidien est généralement axé sur l'optimisation de leur entrepôt et de leurs offres commerciales

Objectifs de la formation

Structurer l'organisation par le biais de procédures et de contrôles spécifiques permettant d'analyser et de prévenir la démarque active et passive.

Programme réf. : P.FO.LCDD

- **Notion de fraude passive vs active ⁽¹⁾**
- **Evaluation des risques de démarque**
Savoir détecter les risques liés à l'organisation interne
Analyse des comportements et méthodes de travail des collaborateurs
- **Les outils et méthodes pour une analyse préventive efficace**
Veille active sur les préparations et livraisons ciblées (complaisance)
Contrôles sur le terrain
Limiter les risques de vol des collaborateurs drive
- **Les outils et méthodes pour une analyse préventive efficace (suite)**
Comprendre les mouvements de stocks à l'origine de la démarque
Analyser les mouvements d'avoirs
- **Mise en place du système d'alerte anti-fraude**
Les points clés à surveiller
Plan d'action sur produits sensibles
Le suivi des mouvements de casse
Comprendre et interpréter les temps morts
Mise en place des contrôles opérationnels

⁽¹⁾ Généralement, les stagiaires connaissent les enjeux et les impacts de la démarque connue et inconnue.

En cas de besoin, l'intervenant précisera ces différentes notions avant de débiter la formation.