

Maîtrise du suivi de l'activité Drive Indicateurs clés

Contexte

Un responsable de magasin qui est commerçant, gestionnaire, organisateur et stratège, doit être autonome dans l'évaluation des performances de son point de vente et de tous les concepts périphériques.

Lorsque ce point de vente est équipé d'un Drive, son responsable se retrouve souvent isolé dans sa capacité d'appréhender cette activité. La raison est simple : c'est un nouveau canal de distribution pour lequel les savoir-faire et outils conventionnels sont inadaptés pour assurer un suivi convenable.

Cette formation accompagne les responsables de magasin pour les rendre autonome dans l'analyse de leurs activités Drive : performances commerciales, logistiques et sécurité.



A QUI S'ADRESSE LA FORMATION

Directeur Hyper/Super

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.

Objectifs de la formation

Savoir analyser l'activité du Drive, évaluer la performance commerciale et logistique, identifier les risques de démarque, renforcer sa sécurité, repérer les tentatives de fraudes internes et externes

Programme

réf. : P.FO.INCAD

- **Rappel de l'environnement Middle Office**
Présentation générale du système d'information et des données disponibles
Focus sur les données sensibles
- **Analyse et suivi de l'activité Drive**
Interprétation de l'écran de supervision
Suivi des commandes
Indicateurs de performance
Indicateurs de stocks, rupture, détention
Indicateurs commerciaux
Suivi de la marge Fleg
Suivi des opérations commerciales
- **Abus et fraudes internes**
Fermetures abusives de créneaux
Analyse des couples préparateurs/clients
- **Abus et fraudes internes (suite)**
Discours clients : analyse enquête 1ère commande
La gestion de la casse
Les réseaux sociaux
Le renforcement du suivi des indicateurs par les contrôles physiques
- **Contrôles des avoirs**
- **Moyens de lutte contre la fraude client**
Dissuasion, contrôle et 3DSecure
- **Les fonctionnalités sensibles du Middle Office**
Mise en évidence des fraudes liées à un paramétrage inadapté, ébauche d'actions correctives