

Formation Analyser les performances de l'établissement marchand et définir les actions correctives

■ Durée :	5 jours (35 heures)
■ Tarifs inter-entreprise :	3 775,00 € HT (standard) 3 020,00 € HT (remisé)
■ Public :	Commerciaux, Managers commerciaux, gestionnaires de centre de profit
■ Pré-requis :	Maitriser les fondamentaux du métier de commercial
■ Objectifs :	Mesurer les performances économiques, commerciales et organisationnelles d'un établissement marchand - Identifier les écarts entre objectifs prévisionnels et résultats réels - Utiliser des indicateurs clés de performance (KPI) pertinents - Proposer des actions correctives adaptées et réalistes - Mettre en place un suivi d'amélioration continue pour renforcer la rentabilité et la satisfaction client
■ Modalités pédagogiques, techniques et d'encadrement :	<ul style="list-style-type: none">• Formation synchrone en présentiel et distanciel.• Méthodologie basée sur l'Active Learning : 75 % de pratique minimum.• Un PC par participant en présentiel, possibilité de mettre à disposition en bureau à distance un PC et l'environnement adéquat.• Un formateur expert.
■ Modalités d'évaluation :	<ul style="list-style-type: none">• Définition des besoins et attentes des apprenants en amont de la formation.• Auto-positionnement à l'entrée et la sortie de la formation.• Suivi continu par les formateurs durant les ateliers pratiques.• Évaluation à chaud de l'adéquation au besoin professionnel des apprenants le dernier jour de formation.
■ Sanction :	Attestation de fin de formation mentionnant le résultat des acquis

■ Référence :	MIS102655-F
■ Note de satisfaction des participants:	Pas de données disponibles
■ Contacts :	commercial@dawan.fr - 09 72 37 73 73
■ Modalités d'accès :	Possibilité de faire un devis en ligne (www.dawan.fr, moncompteformation.gouv.fr, maformation.fr, etc.) ou en appelant au standard.
■ Délais d'accès :	Variable selon le type de financement.
■ Accessibilité :	Si vous êtes en situation de handicap, nous sommes en mesure de vous accueillir, n'hésitez pas à nous contacter à referenthandicap@dawan.fr, nous étudierons ensemble vos besoins

Jour 1 - Identifier les indicateurs de performance

Définir les KPI financiers, commerciaux et RH adaptés aux services numériques et B2B
Mettre en place des tableaux de bord de suivi (ventes, rentabilité, taux de satisfaction client, taux d'occupation des ressources)

Adapter les indicateurs à la taille et au secteur de l'établissement marchand

Atelier pratique : construire un tableau de bord de performance pour un centre de services

Jour 2 - Collecter et exploiter les données de performance

Recueillir les données issues des systèmes d'information (CRM, ERP, BI, comptabilité)

Analyser les résultats en fonction des prévisionnels établis

Détecter les écarts significatifs et leurs causes (commerciales, organisationnelles, financières)

Atelier pratique : analyser un jeu de données chiffrées pour identifier les écarts de performance

Jour 3 - Interpréter les résultats et poser un diagnostic

Mettre en perspective les performances internes avec les benchmarks du marché

Identifier les leviers de rentabilité et de croissance

Évaluer l'impact des performances sur la satisfaction client et la fidélisation

Atelier pratique : rédiger un rapport de diagnostic de performance avec points forts et axes d'amélioration

Jour 4 - Définir des actions correctives

Élaborer des plans d'action pour corriger les écarts (organisation, offre commerciale, ressources, coûts)

Hiérarchiser les actions correctives selon leur impact et leur faisabilité

Intégrer la dimension RSE, réglementaire et qualité dans les ajustements

Atelier pratique : élaborer un plan d'actions correctives pour un établissement marchand de services

Jour 5 - Piloter l'amélioration continue

Mettre en place un suivi régulier et des points de contrôle

Impliquer les équipes dans la démarche corrective et dans la recherche d'efficacité

Évaluer les résultats des actions mises en place et ajuster en continu

Étude de cas fil rouge : analyser les performances d'un organisme de formation ou d'une ESN et proposer un plan d'actions correctives complet