MANAGEMENT PERFORMANT DE VOTRE SUPPLY CHAIN E-COMMERCE

Faire de votre supply chain e-commerce / omnicanale un levier de rentabilité et de fidélisation client

2 JOURS, 14 HEURES

CROSS-CANAL

CODE : LCC02

Objectifs de la formation

Identifier les composantes-clés permettant de construire ou développer une supply chain e-commerce adaptée au modèle économique de son entreprise et répondant aux attentes des clients

Expliquer les spécificités de l'omnicanalité sur votre supply chain

Identifier les leviers d'optimisation de votre supply chain e-commerce et accroître sa performance

Travailler efficacement avec des prestataires logistiques du e-commerce : périmètre et limites

Parmi nos formateurs

- **BOILEAU Christian**
  Directeur Supply Chain,
- **NILIAS Stéphane**
  Formateur Consultant Supply Chain Production Lean,
- **JAZE Guy**
  Expert senior Supply-chain,

Public concernés

- Directeur général, Directeur logistique, Directeur des opérations, Directeur supply chain, Directeur marketing, Directeur e-commerce

Critères d'admission

- Cette formation entre dans le champ d'application des dispositions relatives à la formation professionnelle continue car considérée comme une action d'adaptation et de développement des compétences des salariés.

Prérequis

- Aucun pré-requis n'est nécessaire

Appréhender la transformation en cours et les enjeux associés

- Les enjeux d'une supply chain performante
- Appréhender la transformation de marché
- Expliquer les attentes des consommateurs et leurs nouvelles exigences
- Visualiser la transformation du e-commerce et de l'omnicanal
- Lister les initiatives actuelles des distributeurs et des industriels
- Le Click & Collect et le Drive : la revanche du point de vente physique
- Identifier les impacts majeurs de cette transformation sur la supply chain

- Utiliser la complémentarité des canaux dans une approche omnicanale

Savoir construire et faire évoluer son modèle de e-supply chain

- Décrypter les cinq grands types d'e-commerçants et les spécificités de leur e- supply chain
- Identifier les critères déterminants du choix d'un modèle de e-supply chain
- Situer les forces et limites des 6 grands modèles de e-supply chain
- Savoir choisir le lieu et le mode de préparation de commande le plus adapté
- Les innovations à suivre
- Cartographie des acteurs de la e-supply chain

Maîtriser les enjeux attachés aux différents métiers de la e-supply chain

- Comprendre le rôle essentiel de la prévision de ventes
- Lister les différents modèles d'approvisionnement
- Identifier les points clés de chaque étape d'une logistique e-commerce efficace
- Savoir piloter la livraison BtoC : un facteur essentiel dans la relation client
- Les tendances, les contraintes et les opportunités de la logistique du dernier kilomètre
- Invertir dans son process retour : un levier qualitatif et financier sous-estimé
- Assurer une relation client performante tout au long de son parcours
- S'approprier l'enjeu de la traçabilité de la commande à la livraison
- Comment décider de « faire » ou « faire faire » ?

Savoir faire de sa e-supply chain un levier de performance

- Expliquer les différences entre les modèles BtoB et BtoC
- Analyser le cas Amazon
- Les composants d'un système d'information évolutif et performant
- Le process S&Op ou comment piloter les enjeux supply chain avec le Top management
- Pics d'activité : comment réussir à gérer le risque
- La résilience : comment assurer la solidité de l'organisation (ex : l'effet CoVid)
- RSE et Développement Durable : une obligation sociétale et une véritable attente
- L'international : enjeux et solutions
- Appréhender les coûts visibles et invisibles de la supply chain
- Piloter la performance et la qualité de service
- Améliorer durablement sa logistique via un plan de progrès

Dates

Modalités pédagogiques, d'évaluation et techniques

- **Modalités pédagogiques:**

Pour les formations synchrones-présentiel ou classes virtuelles (formations à distance, en direct), les stages sont limités, dans la mesure du possible, à une douzaine de participants, et cherchent à respecter un équilibre entre théorie et pratique. Chaque fois que cela est possible et pertinent, des études de cas, des mises en pratique ou en situation, des exercices sont proposées aux stagiaires, permettant ainsi de valider les acquis au cours de la formation. Les stagiaires peuvent interagir avec le formateur ou les autres participants tout au long de la formation, y compris sur les classes virtuelles durant lesquelles le formateur, comme en présentiel peut distribuer des documents tout au long de la formation via la plateforme. Un questionnaire préalable dit 'questionnaire pédagogique' est envoyé aux participants pour recueillir leurs besoins et attentes spécifiques. Il est transmis aux intervenant(e)s avant la formation, leur permettant de s'adapter aux publics. Pour les formations en E-learning (formations à distance, asynchrones),

le stagiaire peut suivre la formation à son rythme, quand il le souhaite. L'expérience alterne des vidéos de contenu et des activités pédagogiques de type quizz permettant de tester et de valider ses acquis tout au long du parcours. Des fiches mémos reprenant l'essentiel de la formation sont téléchargeables. La présence d'un forum de discussion permet un accompagnement pédagogique personnalisé. Un quizz de validation des acquis clôture chaque parcours. Enfin, le blended-learning est un parcours alternant présentiel, classes virtuelles et/ou e-learning.

- **Modalités d'évaluation:**

Toute formation se clôture par une évaluation à chaud de la satisfaction du stagiaire sur le déroulement, l'organisation et les activités pédagogiques de la formation. Les intervenant(e)s évaluent également la session. La validation des acquis se fait en contrôle continu tout au long des parcours, via les exercices proposés. Sur certaines formations, une validation formelle des acquis peut se faire via un examen ou un QCM en fin de parcours. Une auto-évaluation des acquis pré et post formation est effectuée en ligne afin de permettre à chaque participant de mesurer sa progression à l'issue de la formation. Une évaluation à froid systématique sera effectuée à 6 mois et 12 mois pour s'assurer de l'ancrage des acquis et du transfert de compétences en situation professionnelle, soit par téléphone soit par questionnaire en ligne.

- **Modalités techniques FOAD:**

Les parcours sont accessibles depuis un simple lien web, envoyé par Email aux stagiaires. L'accès au module de E-learning se fait via la plateforme 360Learning. La durée d'accès au module se déclenche à partir de la réception de l'invitation de connexion. L'accès aux classes virtuelles se fait via la plateforme Teams. Le(a) stagiaire reçoit une invitation en amont de la session lui permettant de se connecter via un lien. Pour une bonne utilisation des fonctionnalités multimédia, vous devez disposer d'un poste informatique équipé d'une carte son et d'un dispositif vous permettant d'écouter du son (enceintes ou casque). En ce qui concerne la classe virtuelle, d'un microphone (éventuellement intégré au casque audio ou à la webcam), et éventuellement d'une webcam qui permettra aux autres participants et au formateur de vous voir. En cas de difficulté technique, le(a) stagiaire pourra contacter la hotline au 01 70 72 25 81, entre 9h et 17h ou par mail au logistiqueformations@infopro-digital.com et la prise en compte de la demande se fera dans les 48h.