E-SUPPLY CHAIN PERFORMANTE

Faire de sa supply chain e-commerce / cross-canal un levier de rentabilité & de fidélisation client

1 JOUR, 7 HEURES

MARKETING

Objectifs de la formation

Comprendre en quoi la Supply Chain est fondamentale dans la réussite d'un site de e-commerce

S'approprier les composantes clés permettant de construire ou développer une e-supply chain adaptée au business model de son entreprise et répondant aux attentes du client

Comprendre les leviers de mise en performance de sa e-Supply chain

Parmi nos formateurs

- **NILIAS Stéphane**
  Formateur Consultant Supply Chain Production Lean,

Public concernés

- Industriels, grands groupes et PME: Directeur général, Directeur Logistique ou Supply chain, Supply chain manager
- Distributeurs : Directeur général, Directeur des opérations, Directeur Supply Chain, Directeur Marketing, Directeur Logistique, Directeur e-commerce, Supply chain manager

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 prérequis n'est nécessaire

Appréhender les composantes majeures à prendre en compte pour construire une e-supply chain performante !

Accueil des participants

Introduction

- comment la transformation actuelle du commerce impacte la logistique – les attentes des consommateurs – les initiatives des Distributeurs et Industriels

Les forces en présence

- Les cinq grands types de e-commerçants et les spécificités de leur e-Supply chain
- Les acteurs de la e-supply chain

Les grands modèles de e-logistique

- Comment choisir son lieu de préparation en fonction de son business model et quelles sont les règles à respecter

Comment adapter sa e-Supply chain aux problématiques actuelles

- Développement du cross-canal, de la livraison hors domicile, du Drive, des livraisons internationales
- Comment gérer les Pics d'activité

Déjeuner

La préparation des commandes

- Quels modes opératoires efficaces, quels outils ?
- Faire ou faire faire ?
- Traitement de la personnalisation client

Le transport aval : quelles sont les forces en présence ?

- Comment choisir ses prestataires selon le service attendu ?
- Livraison client : les tendances, les contraintes et opportunités de la logistique du dernier kilomètre.

Relation client, traçabilité de la commande à la livraison : quelles exigences aujourd'hui, quelles solutions ?

Traitement des retours : un process stratégique pour le e-commerçant. Quels sont les pièges à éviter ?

Développement durable : quelles questions le e-commerçant doit-il se poser ?

Conclusion

- Flexibilité, satisfaction client vs réduction des coûts : le e-commerçant doit jongler en permanence entre agilité et efficacité opérationnelle.

Fin de journée

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.