

# E-SUPPLY CHAIN PERFORMANTE

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

## 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

### Animée par

- Professionnel(s) du secteur

### 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

### Dates

### Critères d'admission

- Cette formation entre dans le champ d'application des dispositions relatives à la formation professionnelle continue car

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

considérée comme une action d'adaptation et de développement des compétences des salariés.

## Prérequis

- Aucun prérequis n'est nécessaire

## Modalités pédagogiques

- Un questionnaire préalable sera envoyé aux participants pour recueillir leurs besoins et attentes spécifiques, et sera transmis au(x) formateur(s) avant la formation
- Tous nos stages de formations sont limités, dans la mesure du possible, à une douzaine de participants
- Les formations sont déroulées en présentiel ou en classe virtuelle et étayées, chaque fois que cela est pertinent, d'études de cas et de mise en pratique ou en situation
- Un formulaire d'évaluation du formateur et du déroulé du programme suivi sera proposé aux participants à la fin du stage

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

---