



DOMAINE DE LA FORMATION

Commercial, services aux voyageurs



PUBLIC CIBLE

Chefs de gare, chefs de section, encadrants commerciaux voyageurs gares et trains, chefs d'antennes



OBJECTIFS

Piloter la performance de l'activité par les indicateurs et tableaux de bord en connaissant les techniques de leur conception, de leur analyse et l'interprétation des tendances afin d'élaborer des plans d'actions efficaces à mettre en place pour l'atteinte des objectifs planifiés



PRÉREQUIS

Avoir exercé la fonction d'encadrant commercial ou chef de gare ou équivalent

Avoir des notions sur les statistiques et maîtriser des logiciels bureautiques



PROGRAMME

Savoir établir un tableau de bord relatif à l'activité du chef de gare et de l'encadrant (composantes, dimensions, présentations et interprétations)

Définir la notion d'objectifs et d'indicateurs pertinents pour l'évaluation de la performance de l'activité

Savoir établir le reporting de gares voyageurs (journalier et hebdomadaires)

Savoir utiliser l'application Business Intelligence SABIL-BI (ONCF)



MODALITÉS PÉDAGOGIQUES

Exercices et études de cas, questions interrogatives, outils de mesures, contrat commercial



DURÉE



LIEU

