

IFF CV106

PILOTER LA PERFORMANCE DE SON ACTIVITE COMMERCIALE



PUBLIC CIBLÉ

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.



MODALITÉS PÉDAGOGIQUES

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



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 voyageuses (journalier et hebdomadaires);
- Savoir utiliser l'application Business Intelligence SABIL-BI (ONCF)



DURÉE: 2 jours



• **Evaluation de niveau 2 :** Evaluation des capacités acquises en fin de formation ➔ **Non**