

## Formation Pilotage de la performance : Analyser les résultats

<b>Durée :</b>	3 jours (21 heures)
<b>Tarifs inter-entreprise :</b>	2 475,00 € HT (standard) 1 980,00 € HT (remisé)
<b>Public :</b>	Commerciaux, Managers commerciaux, gestionnaires de centre de profit
<b>Pré-requis :</b>	Maitriser les fondamentaux du pilotage d'activité  Mesurer les performances économiques, commerciales et organisationnelles d'un établissement marchand - Identifier les écarts entre objectifs prévisionnels et résultats réels - Utiliser des indicateurs clés de performance (KPI) pertinents - Proposer des actions correctives adaptées et réalistes - Mettre en place un suivi d'amélioration continue pour renforcer la rentabilité et la satisfaction client
<b>Objectifs :</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>Formation synchrone en présentiel et distanciel.</li><li>Méthodologie basée sur l'Active Learning : 75 % de pratique minimum.</li><li>Un PC par participant en présentiel, possibilité de mettre à disposition en bureau à distance un PC et l'environnement adéquat.</li><li>Un formateur expert.</li></ul>
<b>Modalités pédagogiques, techniques et d'encadrement :</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>Définition des besoins et attentes des apprenants en amont de la formation.</li><li>Auto-positionnement à l'entrée et la sortie de la formation.</li><li>Suivi continu par les formateurs durant les ateliers pratiques.</li><li>Évaluation à chaud de l'adéquation au besoin professionnel des apprenants le dernier jour de formation.</li></ul>
<b>Modalités d'évaluation :</b>	
<b>Sanction :</b>	Attestation de fin de formation mentionnant le résultat des acquis
<b>Référence :</b>	AUT102859-F

<b>■ Note de satisfaction des participants:</b>	Pas de données disponibles
<b>■ Contacts :</b>	commercial@dawan.fr - 09 72 37 73 73
<b>■ Modalités d'accès :</b>	Possibilité de faire un devis en ligne ( <a href="http://www.dawan.fr">www.dawan.fr</a> , <a href="http://moncompteformation.gouv.fr">moncompteformation.gouv.fr</a> , <a href="http://maformation.fr">maformation.fr</a> , etc.) ou en appelant au standard.
<b>■ Délais d'accès :</b>	Variable selon le type de financement.
<b>■ Accessibilité :</b>	Si vous êtes en situation de handicap, nous sommes en mesure de vous accueillir, n'hésitez pas à nous contacter à <a href="mailto:referenthandicap@dawan.fr">referenthandicap@dawan.fr</a> , nous étudierons ensemble vos besoins

## Jour 1 - Identifier les indicateurs de performance

Définir les KPI financiers, commerciaux et RH adaptés aux services numériques et B2B  
Mettre en place des tableaux de bord de suivi (ventes, rentabilité, taux de satisfaction client, taux d'occupation des ressources)

Adapter les indicateurs à la taille et au secteur de l'établissement marchand

### Atelier pratique : construire un tableau de bord de performance pour un centre de services

## Jour 2 - Collecter et exploiter les données de performance

Recueillir les données issues des systèmes d'information (CRM, ERP, BI, comptabilité)

Analyser les résultats en fonction des prévisionnels établis

Déetecter les écarts significatifs et leurs causes (commerciales, organisationnelles, financières)

### Atelier pratique : analyser un jeu de données chiffrées pour identifier les écarts de performance

## Jour 3 - Interpréter les résultats et poser un diagnostic

Mettre en perspective les performances internes avec les benchmarks du marché

Identifier les leviers de rentabilité et de croissance

Évaluer l'impact des performances sur la satisfaction client et la fidélisation

### Atelier pratique : rédiger un rapport de diagnostic de performance avec points forts et axes d'amélioration

## Jour 4 - Définir des actions correctives

Élaborer des plans d'action pour corriger les écarts (organisation, offre commerciale, ressources, coûts)

Hiérarchiser les actions correctives selon leur impact et leur faisabilité

Intégrer la dimension RSE, réglementaire et qualité dans les ajustements

### **Atelier pratique : élaborer un plan d'actions correctives**

#### **Jour 5 - Piloter l'amélioration continue**

Mettre en place un suivi régulier et des points de contrôle

Impliquer les équipes dans la démarche corrective et dans la recherche d'efficience

Évaluer les résultats des actions mises en place et ajuster en continu

### **Étude de cas fil rouge : analyser les performances d'un organisme de formation ou d'une ESN et proposer un plan d'actions correctives complet**