

Les bonnes pratiques pour éviter les pénalités avec une enseigne

LES OBJECTIFS DU PROGRAMME

Encadrer les risques de vraies pénalités et ne jamais considérer que les pénalités puissent être « automatiques » qualifiables de pratiques abusives

Amener l'entreprise à intégrer la gestion des pénalités comme un élément majeur dans la relation avec le client et dans la performance que l'on a avec lui par rapport aux engagements.

Savoir exiger auprès du distributeur d'apporter des éléments venant justifier sa demande de pénalisation

LES MÉTHODES PÉDAGOGIQUES

- Guider les participants à encadrer les risques de vraies pénalités et ne jamais considérer que les pénalités puissent être « automatiques » qualifiables de pratiques abusives et toujours obtenir le montant du préjudice subi
- Traquer l'origine des pénalités, quelles questions à se poser en tant que KAM en interne
- Les vrais enjeux financiers et le non-respect de l'engagement client
- Livrable : Fiches synthèses : comment traiter ces pénalités en amont de la négociation, pendant la négociation et après la négociation

Coaching

POUR ANCRER LA SESSION

Fortement conseillé pour valider les acquis , chaque participant ayant suivi une formation pourra être évalué afin de définir les plans d'action dans leur contexte professionnel.

Ces démarches peuvent être complétées par un accompagnement personnalisé centré sur la mise en œuvre de nouvelles compétences.

Devis à la demande : [nous contacter : i.carrara@arkose.net](mailto:i.carrara@arkose.net)

NOTRE FORMATEUR



Lydie FICHEUX

*Experte en supply Chain
Témoign grande distribution*

POPULATION CONCERNÉE : Cette formation est destinée aux personnes en relation avec les cellules achats de distributeurs : Directeur Supply Chain, Responsable et Assistant ADV, Responsable approvisionnement et approvisionneurs, Responsable Transport, Comptabilité, juriste.

PRE-REQUIS : Connaissance supply chain

I - CE QU'EST UNE PÉNALITÉ ET DANS QUELLES CONDITIONS EST-ELLE LÉGITIME : QUELLES SONT LES SOURCES DE PÉNALITÉS AU SEIN DE VOTRE ENTREPRISE ?

- Son encadrement par l'idée de normalité ou d'anormalité du critère de dysfonctionnement pris par le distributeur.
- Croisement avec les CGA de vos clients : où sont les zones non couvertes par votre organisation et vos CGV ?

II - LA STRATÉGIE D'ÉVITEMENT DE LA PÉNALITÉ PAR LE FOURNISSEUR : CE QU'EST UNE PÉNALITÉ ET DANS QUELLES CONDITIONS EST-ELLE LÉGITIME :

- Les devoirs que le fournisseur est déterminé à assumer : les KPI's de formalisation de cette obligation
- Encadrer les risques de pénalités par :
 - Les points de vigilance à relever tout au long de sa chaîne de valeur pour anticiper les risques de pénalités (exercice : « décrivez votre SCM ; quels sont les points critiques sources de pénalités)
 - Comment votre client peut-il vous accompagner ?
 - Quelles informations souhaitez-vous partager pour améliorer votre performance ?
 - La mobilisation de son entreprise autour de l'enjeu des pénalités pour anticiper et gérer ces risques.
- Que pouvez-vous et ne pouvez-vous pas faire ?
- Quelle feuille de route et quel KPI pourraient être discutés ?

III - LA STRATÉGIE DE NÉGOCIATION DE LA VALEUR DE LA PÉNALITÉ

- Que représente le montant des pénalités sur votre CA sur l'année
- Traiter la pénalité comme une conséquence d'un processus à améliorer et non comme une fin en soi

IV - L'ACTION EN CAS DE DÉDUCTION D'OFFICE

V - RAPPEL DU MONTANT DES AMENDES DE CERTAINES ENSEIGNES

SYNTHÈSE :

En quoi initier une démarche « performance Supply Chain pragmatique » au sein de votre société est un enjeu stratégique et source de gain de rentabilité qui se traduit notamment par le pilotage de la relation client et des pénalités ?



17 MARS
28 MAI
9 SEPTEMBRE
15 OCTOBRE



DE 9H30
À 17H30

1 JOUR

7 HEURES
PRÉSENTIELLES



810,00 € HT
SUPPORT,
DÉJEUNER INCLUS



PARIS



QUIZ
D'ÉVALUATION



QUESTIONNAIRE
DE SATISFACTION