



## Public

- Personnes désirant acquérir, maintenir ou approfondir leurs connaissances sur le fonctionnement d'une entreprise de transport routier de marchandises

## Prérequis

- Niveau BAC ou niveau CAP / BEP
- Pour tous les candidats n'ayant pas le BAC, un test de positionnement est organisé avant l'entrée en formation

## Modalités d'admission

- Aucune en dehors des prérequis

## Durée

- 406 heures

## Modalités et méthodes pédagogiques

- Présentiel
- En langue française
- Alternance de séances de face à face, individualisation, activités en autonomie, ludo-pédagogie, ...

## Qualité des formateurs

- Formateurs experts métier ayant validé un parcours de qualification pédagogique

## Documents remis

- Attestation de fin de formation

*Les personnes en situation de handicap sont invitées à contacter le référent Handicap local afin d'étudier les possibilités de suivre la formation*

## Nous contacter

[www.aftral.com](http://www.aftral.com)  
0809 908 908

[www.cnam.fr](http://www.cnam.fr)  
01 44 78 60 50

# RESPONSABLE D'UNITE DE TRANSPORT ET LOGISTIQUE (RUTL)

## Alternance

### Objectifs généraux

- Réaliser une étude de marché et mettre en place un plan de développement commercial
- Mettre en place la structure juridique et financière nécessaire au lancement de l'activité de l'unité de Transport et Logistique
- Planifier et piloter l'activité de l'unité Transport et Logistique
- Mesurer et optimiser l'activité de l'unité Transport et Logistique

### Les plus de la formation



- Attestation de capacité professionnelle permettant l'exercice de la profession de transporteur public routier de marchandises et de commissionnaire de transport par équivalence Une formation active et interactive avec des cas pratiques
- Remise d'une documentation complète et ciblée

### Mode d'évaluation des acquis

- Evaluation en cours de formation sous la forme de mises en situation, études de cas.
- A l'issue de la formation, le participant présente, devant un jury, un mémoire portant sur une situation réelle ou fictive de création d'entreprise permettant de l'évaluer sur l'ensemble des connaissances et compétences acquises tout au long de sa formation

### Validation

- Certification « Responsable d'Unité de Transport et de Logistique » (RUTL).
- Si échec au titre, possibilité de délivrance de CCP suite à la délibération du jury.
- Attestation de capacité professionnelle permettant l'exercice de la profession de transporteur public routier de marchandises et de commissionnaire de transport par équivalence.
- Niveau : 5
- Possibilité de valider un/des blocs de compétences : Sans objet
- Equivalences, passerelles, débouchés : <https://certificationprofessionnelle.fr/recherche/rncp/36406>
- Code RNCP : 36406
- Certificateur : AFTRAL/Conservatoire national des arts et métiers (date de décision : 25/04/2022)
- Code Certif Info : 113323



### Agrément

- Sans objet

## PROGRAMME

N° SEQUENCE	OBJECTIF	DUREE
<b>0</b>	<b>Identifier les objectifs et étapes de la formation</b>	<b>/</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>Vérification du respect des prérequis</li> <li>Présentation du centre, de l'équipe pédagogique et des moyens matériels</li> <li>Présentation de la formation et des modalités d'évaluation</li> <li>Modalités pratiques</li> <li>Tour de table</li> </ul>		<b>MOYENS PEDAGOGIQUES ET TECHNIQUES</b>  Salle équipée d'un ensemble multimédia

### BC1 : Réaliser une étude de marché et mettre en place un plan de développement commercial – 70 h

#### CP1.1 : Réaliser une étude de marché transport en utilisant les techniques d'analyse prospective et sectorielle.

N° SEQUENCE	OBJECTIF	DUREE
<b>1</b>	<b>Réaliser une étude de marché transport</b>	<b>7 h 00</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>Identification des potentiels de marchés de transports de marchandises en fonction du périmètre géographique choisi.</li> <li>Analyse des besoins de la clientèle potentielle</li> <li>Identification de l'ensemble des services de transports à proposer au sein de l'unité incluant des prestations annexes logistiques (Stockage, préparation de commandes...).</li> <li>Analyse de la concurrence au niveau des prestations offertes et des prix pratiqués dans le secteur transport et logistique.</li> <li>Création du modèle d'affaires (Business model) en fonction du choix d'activité transport.</li> </ul>		<b>MOYENS PEDAGOGIQUES ET TECHNIQUES</b>  Salle équipée d'un ensemble multimédia Ressources pédagogiques

N° SEQUENCE	OBJECTIF	DUREE
<b>2</b>	<b>Choisir des moyens techniques adaptés</b>	<b>21 h 00</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>Analyse des contraintes de l'exploitation technique transport en fonction de l'activité choisie.</li> <li>Détermination du choix des moyens matériels de transport en fonction des besoins techniques de l'activité et des dispositions de limitation des impacts environnementaux.</li> <li>Définition des modalités des opérations techniques de transport et de prestations annexes complémentaires (chargement, déchargement, dédouanement, ...).</li> <li>Identification qualitative des différentes normes environnementales (EURO) nationales et européennes liées à l'utilisation des moyens matériels de transport (tracteurs routiers).</li> <li>Mise en place des procédures visant à respecter les règles relatives aux transports spécifiques (de marchandises dangereuses, de déchets, de denrées périssables, animaux vivants, transport exceptionnel...)</li> </ul>		<b>MOYENS PEDAGOGIQUES ET TECHNIQUES</b>  Salle équipée d'un ensemble multimédia Ressources pédagogiques

#### CP1.2 : Établir un plan de trésorerie prévisionnelle détaillé et adapté à une première année d'activité en anticipant les décalages entre les encaissements et les décaissements.

N° SEQUENCE	OBJECTIF	DUREE
<b>3</b>	<b>Identifier la situation de trésorerie de l'entreprise</b>	<b>21 h 00</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>Identification des éléments de la trésorerie pour établir un budget prévisionnel dans le contexte de la création d'entreprise</li> <li>Identification des délais de paiement clients/fournisseurs</li> <li>Calcul du besoin de financement, des moyens de financement et du plan de remboursement de l'emprunt</li> </ul>		<b>MOYENS PEDAGOGIQUES ET TECHNIQUES</b>  Salle équipée d'un ensemble multimédia Ressources pédagogiques

**CP1.3 : Calculer les coûts d'exploitation de l'activité transport en utilisant les techniques et standards conventionnels professionnels de calcul des coûts de revient**

N° SEQUENCE	OBJECTIF	DUREE
<b>4</b>	<b>Proposer une offre qui préserve les intérêts de l'entreprise et ceux du client</b>	<b>14 h 00</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Détermination des coûts de revient et des seuils de rentabilité :                             <ul style="list-style-type: none"> <li>- Etude de la rentabilité</li> <li>- Etablissement de la marge</li> <li>- Détermination du prix de vente des prestations transport ou logistique</li> </ul> </li> </ul>		<b>MOYENS PEDAGOGIQUES ET TECHNIQUES</b>  Salle équipée d'un ensemble multimédia Ressources pédagogiques

**CP1.4 : Établir une politique commerciale conforme aux contraintes économiques et professionnelles à l'aide de la stratégie « produit » définie permettant l'atteinte des objectifs commerciaux fixés**

N° SEQUENCE	OBJECTIF	DUREE
<b>5</b>	<b>Organiser la mise en œuvre du plan d'actions commerciales</b>	<b>7 h 00</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Définition de la politique des prix, des produits et de distribution.</li> <li>▪ Conception d'un plan de développement commercial en identifiant les cibles prioritaires et les partenaires potentiels.</li> <li>▪ Sélection des éléments de la stratégie commerciale à développer en prenant en compte les objectifs commerciaux à atteindre.</li> <li>▪ Construction de l'argumentaire commercial à partir des cibles prioritaires identifiées et de la politique commerciale prédéfinie.</li> <li>▪ Formalisation d'une offre commerciale.</li> <li>▪ Choix des outils de marketing à prioriser.</li> <li>▪ Analyse de la valeur de son portefeuille clients afin d'orienter le plan d'actions commerciales.</li> </ul>		<b>MOYENS PEDAGOGIQUES ET TECHNIQUES</b>  Salle équipée d'un ensemble multimédia Ressources pédagogiques
<i>Evaluation BC1 : Etude de cas (1 h 30)</i>		

**BC2 : Mettre en place la structure juridique et financière nécessaire au lancement de l'activité de l'unité de Transport et Logistique – 70 h**

**CP2.1 : Mettre en place la structure organisationnelle de l'unité en choisissant la forme juridique la plus appropriée.**

N° SEQUENCE	OBJECTIF	DUREE
<b>6</b>	<b>Identifier les fondements juridiques nécessaires à la mise en place de l'activité</b>	<b>14 h 00</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Analyse de l'activité en fonction des résultats de l'étude de marché et prospections commerciales.</li> <li>▪ Identification des activités susceptibles d'engager la responsabilité civile et pénale du dirigeant-gestionnaire.</li> <li>▪ Choix du mode direction de l'entreprise, du statut du dirigeant.</li> <li>▪ Analyse des différents modes d'imposition de l'entreprise dans l'objectif de choisir la forme adaptée.</li> <li>▪ Identification des futurs associés (familiaux, extrafamiliaux) et identification des risques associés pour les associés constituants.</li> </ul>		<b>MOYENS PEDAGOGIQUES ET TECHNIQUES</b>  Salle équipée d'un ensemble multimédia Ressources pédagogiques

N° SEQUENCE	OBJECTIF	DUREE
<b>7</b>	<b>Définir la forme juridique de l'unité de transport ou de logistique</b>	<b>21 h 00</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Choix définitif de la forme juridique de l'entreprise en fonction des besoins juridiques identifiées</li> <li>▪ Définition du périmètre juridique de l'activité au regard du système juridictionnel français</li> <li>▪ Rédaction des statuts juridiques de la société</li> <li>▪ Adaptation ou modifications des statuts juridiques en cas de reprise d'activité</li> <li>▪ Organisation et planification des obligations légales (conseils, assemblées, votes...)</li> </ul>		<b>MOYENS PEDAGOGIQUES ET TECHNIQUES</b>  Salle équipée d'un ensemble multimédia Ressources pédagogiques

**CP2.2 : Constituer le dossier de financement de l'activité à partir des données issues du modèle d'affaires (business model) de l'unité**

N° SEQUENCE	OBJECTIF	DUREE
<b>8</b>	<b>Réaliser l'inscription de la société au sein des registres obligatoires</b>	<b>7 h 00</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Caractérisation des obligations du commerçant.</li> <li>▪ Identification des obligations légales liées à l'exercice de l'activité.</li> <li>▪ Définition des actes de commerce liés à l'activité.</li> <li>▪ Obtention des capacités d'exercice (professionnelle, financière, ...).</li> <li>▪ Inscription aux registres (Commerce, Transport ou Commissionnaire)</li> </ul>		<b>MOYENS PEDAGOGIQUES ET TECHNIQUES</b>  Salle équipée d'un ensemble multimédia Ressources pédagogiques

N° SEQUENCE	OBJECTIF	DUREE
<b>9</b>	<b>Financer la création de l'activité</b>	<b>14 h 00</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Identification du patrimoine constitutif de l'entreprise.</li> <li>▪ Définition des éléments constitutifs du fonds de commerce.</li> <li>▪ Définition du plan d'affaires (business plan) à partir du business model.</li> <li>▪ Mise en place d'une politique de sûreté auprès des prêteurs.</li> <li>▪ Rédaction du dossier de financement.</li> <li>▪ Recherche des financements ou d'investisseurs auprès des établissements agréés</li> </ul>		<b>MOYENS PEDAGOGIQUES ET TECHNIQUES</b>  Salle équipée d'un ensemble multimédia Ressources pédagogiques

**CP2.3 : Concevoir le cadre contractuel des activités transport logistique en définissant les limites de responsabilité des parties et en intégrant la tarification des prestations annexes.**

N° SEQUENCE	OBJECTIF	DUREE
<b>10</b>	<b>Contractualiser la prestation client au niveau national et international</b>	<b>14 h 00</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Identification des obligations contractuelles des parties au regard du Code de Commerce.</li> <li>▪ Condition d'accès à la profession du transporteur de marchandises et du commissionnaire.</li> <li>▪ Intégration des spécificités liées aux activités transport et logistique réglementées (location, ...).</li> <li>▪ Choix du contrat-type réglementaire en fonction de l'activité (général, sous-traitance, location, commission...) au regard du Code des Transport.</li> <li>▪ Rédaction des conditions générales de vente et des conditions spécifiques en fonction des contrats-types.</li> <li>▪ Définition des limites de responsabilités contractuelles.</li> <li>▪ Calcul des frais des assurances obligatoires et facultatives et intégration du prix dans la proposition commerciale.</li> </ul>		<b>MOYENS PEDAGOGIQUES ET TECHNIQUES</b>  Salle équipée d'un ensemble multimédia
<i>Evaluation BC2 : Etude de cas (1 h 30)</i>		

**BC3 : Planifier et piloter l'activité de l'unité Transport et Logistique - 126h**

**CP3.1 : Organiser la planification nationale ou internationale des moyens de production en déterminant les besoins en ressources humaines et matérielles conformément aux réglementations en vigueur.**

N° SEQUENCE	OBJECTIF	DUREE
<b>11</b>	<b>Planifier le transport routier et/ou multimodal de marchandises au niveau national et international</b>	<b>28 h 00</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Prise en compte des différentes sources de réglementation sociale liées aux activités de transport et logistique nationales et internationales.</li> <li>▪ Identification des besoins en potentiels humains et matériels pour répondre aux demandes des clients en matière de transport routier et/ou multimodal.</li> <li>▪ Réalisation des plannings d'activité de l'entreprise en prenant en compte les réglementations sociales (droit du travail, RSE...) et la durée du travail des collaborateurs.</li> <li>▪ Application de l'ensemble des dispositions réglementaires et conventionnelles indispensables à la gestion sociale de l'entreprise.</li> <li>▪ Edition des documents administratifs (et des documents réglementaires de bord des véhicules) dans le contexte de l'organisation de l'activité.</li> </ul>		<b>MOYENS PEDAGOGIQUES ET TECHNIQUES</b>  Salle équipée d'un ensemble multimédia Ressources pédagogiques

N° SEQUENCE	OBJECTIF	DUREE
<b>12</b>	<b>Organiser des flux à l'international</b>	<b>14 h 00</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>Application des règles administratives internationales liées au déplacement de la marchandise (procédure douanière, règles intracommunautaires, ...).</li> <li>Application des règles administratives internationales liées au déplacement du véhicule (passage aux frontières, autorisations administratives, ...).</li> <li>Mise en perspective des règles incoterms<sup>®</sup> utilisées lors de la vente de la marchandise afin d'identifier les parties prenantes et les limites de responsabilités.</li> </ul>		<b>MOYENS PEDAGOGIQUES ET TECHNIQUES</b>  Salle équipée d'un ensemble multimédia Ressources pédagogiques

**CP3.2 : Elaborer les procédures de recrutement des nouveaux collaborateurs en s'assurant de la bonne adéquation entre les compétences recherchées et le profil des candidats.**

N° SEQUENCE	OBJECTIF	DUREE
<b>13</b>	<b>Mettre en place les procédures de recrutement et de suivi du personnel de l'unité</b>	<b>14 h 00</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>Identification des différents postes à pourvoir, des missions et des compétences nécessaires à de nouveaux collaborateurs de l'unité en fonction de l'estimation des besoins de la planification et des dispositions RSE applicables.</li> <li>Repérage des qualifications requises pour le personnel de conduite et sédentaire, planification des formations obligatoires.</li> <li>Préparation des différentes étapes de la procédure de recrutement (annonces, fiches de poste, entretien, post entretien...) à partir des besoins prioritaires préalablement identifiés.</li> <li>Anticipation de la prise en compte du handicap dans la stratégie d'accueil et d'intégration des nouveaux collaborateurs (accessibilité des équipements, aux lieux, aux activités et aux services).</li> <li>Réalisation des entretiens de recrutement avec les candidats préalablement sélectionnés.</li> </ul>		<b>MOYENS PEDAGOGIQUES ET TECHNIQUES</b>  Salle équipée d'un ensemble multimédia Ressources pédagogiques

**CP3.3 : Réaliser l'accompagnement du salarié dans sa vie professionnelle en mettant en place des instances représentatives du personnel**

N° SEQUENCE	OBJECTIF	DUREE
<b>14</b>	<b>Rédiger et mettre en œuvre un contrat de travail</b>	<b>21 h 00</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>Intégration au contrat, de manière explicite, des droits et des obligations de l'employeur et du salarié.</li> <li>Rédaction des contrats de travail conformément à la réglementation, aux dispositions RSE, et aux besoins de l'activité.</li> <li>Application des règles des contrats de travail relatifs aux différentes catégories de travailleurs des entreprises de transport routier et logistique (forme des contrats, obligations des parties, durée du travail, congés payés, rémunération).</li> <li>Définition des différentes formes de rupture et de suspension du contrat de travail.</li> </ul>		<b>MOYENS PEDAGOGIQUES ET TECHNIQUES</b>  Salle équipée d'un ensemble multimédia Ressources pédagogiques

N° SEQUENCE	OBJECTIF	DUREE
<b>15</b>	<b>Mettre en place des IRP</b>	<b>7 h 00</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>Identification du rôle et du fonctionnement des différentes institutions sociales intervenant dans le secteur du transport routier et de la logistique (syndicats, CSE...).</li> <li>Information aux collaborateurs de l'organisation et de la date des élections professionnelles.</li> <li>Communication sur les attributions des syndicats, la section syndicale, du délégué syndical et les obligations de l'employeur.</li> <li>Anticipation et préparation de l'organisation des élections à chaque fin de mandat.</li> </ul>		<b>MOYENS PEDAGOGIQUES ET TECHNIQUES</b>  Salle équipée d'un ensemble multimédia Ressources pédagogiques

**CP3.4 : Conduire la gestion des équipes à l'aide d'outils managériaux permettant la prévention des conflits et la création d'une dynamique collaborative.**

N° SEQUENCE	OBJECTIF	DUREE
<b>16</b>	<b>Manager le personnel</b>	<b>14 h 00</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Définition des principaux éléments d'une communication efficace et bienveillante avec l'équipe.</li> <li>▪ Conception d'indicateurs de performance et d'objectifs opérationnels à atteindre par les équipes de l'unité.</li> <li>▪ Réalisation de l'encadrement, de l'accompagnement et du suivi du personnel en prenant en considération l'impact du handicap sur le poste occupé.</li> <li>▪ Réalisation des entretiens individuels, d'accompagnement et d'évaluation de l'équipe</li> <li>▪ Identification des facteurs de motivation des collaborateurs et application des techniques de prévention des conflits.</li> </ul>		<b>MOYENS PEDAGOGIQUES ET TECHNIQUES</b>  Salle équipée d'un ensemble multimédia Ressources pédagogiques

**CP3.5 : Définir une politique QHSE qui prend en compte la prévention et la formation des collaborateurs afin de favoriser la réduction des risques de l'activité.**

N° SEQUENCE	OBJECTIF	DUREE
<b>17</b>	<b>Développer une politique QHSE adaptée à l'activité</b>	<b>28 h 00</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Analyse des pratiques, procédures existantes internes et définition des objectifs qualité et d'une stratégie d'amélioration continue.</li> <li>▪ Sensibilisation des équipes aux règles en matière d'HSE.</li> <li>▪ Mise en place du Document Unique d'Évaluation des Risques.</li> <li>▪ Élaboration des consignes et des procédures de sécurité routière et de protection et prévention du personnel roulant.</li> <li>▪ Organisation des actions de suivi des conducteurs dans le cadre du respect des consignes de sécurité et de sureté et du Code de la route.</li> <li>▪ Élaboration d'un plan d'actions pour limiter l'impact de l'activité de l'entreprise de transport et de logistique sur l'environnement.</li> <li>▪ Détection des non-conformités et mise en place de mesures préventives ou correctives.</li> <li>▪ Définition du plan de formation des salariés afin de répondre aux enjeux QHSE de l'activité.</li> </ul>		<b>MOYENS PEDAGOGIQUES ET TECHNIQUES</b>  Salle équipée d'un ensemble multimédia Ressources pédagogiques
<i>Evaluation BC3 : Etude de cas (1 h 30)</i>		

**BC4 : Mesurer et optimiser l'activité de l'unité Transport et Logistique -112 h**

**CP4.1 : Analyser les données économiques de l'activité à l'aide des données de facturation, des éléments d'ordre fiscal et comptable de fin d'exercice.**

N° SEQUENCE	OBJECTIF	DUREE
<b>18</b>	<b>Facturer des opérations de transport</b>	<b>14 h 00</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Recueil des données de réalisation finalisée du transport.</li> <li>▪ Création de la facture commerciale transport à partir de la réglementation en vigueur et des données recueillies.</li> <li>▪ Mise en place des délais de règlements avec le client.</li> <li>▪ Réalisation de l'encaissement de la facture générée.</li> <li>▪ Mise en place des actions de recouvrement en cas d'impayés.</li> </ul>		<b>MOYENS PEDAGOGIQUES ET TECHNIQUES</b>  Salle équipée d'un ensemble multimédia Ressources pédagogiques

N° SEQUENCE	OBJECTIF	DUREE
<b>19</b>	<b>Réaliser des opérations comptables de fin d'exercice</b>	<b>21 h 00</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Élaboration de la structure du compte de résultat.</li> <li>▪ Réaliser la reprise des données économiques de l'exercice annuel (CA, produits et charges, ...).</li> <li>▪ Réalisation de la ventilation des données économiques de l'activité dans les rubriques du compte de résultat.</li> <li>▪ Élaboration de la structure du bilan.</li> <li>▪ Réalisation du retraitement du bilan.</li> </ul>		<b>MOYENS PEDAGOGIQUES ET TECHNIQUES</b>  Salle équipée d'un ensemble multimédia Ressources pédagogiques

**CP4.2 : Élaborer une stratégie financière en assurant la continuité et l'évolution de l'activité  
à partir d'actions correctives mises en œuvre**

N° SEQUENCE	OBJECTIF	DUREE
<b>20</b>	<b>Analyser les comptes de fin d'exercice</b>	<b>35 h 00</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>Intégration des normes comptables et mise en parallèle avec les données calculées.</li> <li>Calcul, à partir du compte de résultat, du résultat d'exploitation, du résultat financier et exceptionnel et analyse des données recueillies.</li> <li>Calcul des Soldes Intermédiaires de gestion (SIG) et analyse des résultats financiers de l'activité.</li> <li>Analyse du patrimoine de l'entreprise (actifs et passifs issus du bilan).</li> <li>Analyse complémentaire de l'environnement économique de l'entreprise et de son évolution au regard du secteur, de la concurrence, des prévisions, ...</li> <li>Mise en place d'actions correctives au regard des résultats analysés.</li> </ul>		<b>MOYENS PEDAGOGIQUES ET TECHNIQUES</b>  Salle équipée d'un ensemble multimédia Ressources pédagogiques

N° SEQUENCE	OBJECTIF	DUREE
<b>21</b>	<b>Appliquer la fiscalité d'entreprise liée à l'activité</b>	<b>7 h 00</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>Calcul de l'imposition liée à l'activité (personne physique ou morale).</li> <li>Définition du régime d'imposition.</li> <li>Calcul de l'imposition sur les opérations de l'entreprise (TVA, enregistrement, ...).</li> <li>Calcul de l'imposition sur le potentiel humain et matériel de l'entreprise.</li> <li>Identification et calcul des taxations spécifiques à l'activité transport et logistique.</li> </ul>		<b>MOYENS PEDAGOGIQUES ET TECHNIQUES</b>  Salle équipée d'un ensemble multimédia Ressources pédagogiques

**CP4.3 : Piloter la performance de l'unité de transport et de logistique à l'aide des indicateurs de l'activité  
et des outils d'optimisation de flux**

N° SEQUENCE	OBJECTIF	DUREE
<b>22</b>	<b>Piloter la performance de l'activité et l'engagement des collaborateurs</b>	<b>14 h 00</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>Réalisation des opérations financières de fin d'exercice (amortissements, provisions, plus ou moins-values de cession, ...).</li> <li>Identification des indicateurs de performance spécifiques à l'activité (taux de remplissage, kms à vide, ...).</li> <li>Tenue des tableaux de bord économiques et sociaux de l'activité.</li> <li>Analyse des tableaux de bord et mise en place de mesures d'actions correctives.</li> </ul>		<b>MOYENS PEDAGOGIQUES ET TECHNIQUES</b>  Salle équipée d'un ensemble multimédia Ressources pédagogiques

N° SEQUENCE	OBJECTIF	DUREE
<b>23</b>	<b>Optimiser l'exploitation transport</b>	<b>14 h 00</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>Application des méthodes d'optimisation d'itinéraires et de tournées de transport, de gestion du parc roulant...</li> <li>Utilisation d'applications informatiques et de progiciels (planificateur d'itinéraires des véhicules, bourses de fret, TMS...).</li> <li>Mise en place de la synergie des moyens humains et matériels par la planification et l'organisation optimisée des conducteurs et des véhicules alloués aux opérations de transport.</li> <li>Adaptation de principes du Lean Management appliqué au transport (réduction des coûts, kms à vide...) et aux prestations annexes logistiques.</li> </ul>		<b>MOYENS PEDAGOGIQUES ET TECHNIQUES</b>  Salle équipée d'un ensemble multimédia Ressources pédagogiques

**CP4.4 : Mettre en place une politique de gestion des litiges et de la relation client  
à partir des réclamations et anomalies recensées**

N° SEQUENCE	OBJECTIF	DUREE
<b>24</b>	<b>Prévenir et gérer les litiges</b>	<b>7 h 00</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>Analyse des litiges et dysfonctionnements récurrents traités par le SAV de l'entreprise.</li> <li>Définition des procédures de suivi des clients et de suivi des litiges.</li> <li>Mise en place de la politique d'indemnisations.</li> <li>Mise en place des procédures SAV.</li> <li>Application des procédures dans le contexte de la gestion de la relation client.</li> <li>Mise en place des actions de prévention des litiges le cas échéant.</li> </ul>		<b>MOYENS PEDAGOGIQUES ET TECHNIQUES</b>  Salle équipée d'un ensemble multimédia Ressources pédagogiques
<i>Evaluation BC4 : Etude de cas (1 h 30)</i>		

## En transverse :

N° SEQUENCE	OBJECTIF	DUREE
<b>25</b>	<b>Accompagnement méthodologique à la rédaction du mémoire</b>	<b>21 h 00</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Appréhender la structure, les objectifs et les thématiques centrales du mémoire</li> <li>▪ Maîtriser les règles de rédaction</li> <li>▪ Travaux individuels</li> <li>▪ Préparer la soutenance du mémoire professionnel</li> </ul>		<b>MOYENS PEDAGOGIQUES ET TECHNIQUES</b> Salle équipée d'un ensemble multimédia Ressources pédagogiques
N° SEQUENCE	OBJECTIF	DUREE
<b>26</b>	<b>Evaluer les acquis de la formation</b>	<b>7 h 00</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Session de validation de la Certification : soutenance devant un jury de professionnels du mémoire professionnel décrivant les éléments suivants :               <ul style="list-style-type: none"> <li>- Etude de marché et choix stratégiques</li> <li>- Budget prévisionnel</li> <li>- Constitution de la société</li> <li>- Mise en place de l'activité</li> </ul> </li> </ul>		<b>MOYENS PEDAGOGIQUES ET TECHNIQUES</b> Salle équipée d'un ensemble multimédia Ressources pédagogiques
N° SEQUENCE	OBJECTIF	DUREE
<b>27</b>	<b>Bilan et synthèse de la formation</b>	<b>/</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Bilan de la formation</li> <li>▪ Synthèse du stage</li> <li>▪ Evaluation de satisfaction</li> </ul>		<b>MOYENS PEDAGOGIQUES ET TECHNIQUES</b> Salle équipée d'un ensemble multimédia Ressources pédagogiques