RESPONSABLE D'UNE UNITE DE TRANSPORT ET LOGISTIQUE (RUTL) TITRE RNCP AFTRAL - CNAM DE NIVEAU 5

ACMS31

INFORMATIONS GENERALES

LIEU DE FORMATION
FORMALIB
CHALET VILLAGE QUARTIER LAUGIER 97215 RIVIERE SALEE

DURÉE
317 HEURES.

EFFECTIF
20 STAGIAIRES.

TARIF
5 310,00 €

HORAIRE DE LA FORMATION : 7h00 - 12h00 / 13h00 - 15h00

DÉCLARATION ACTIVITE / AGREMENTS / RECLAMATION

DECLARATION D'ACTIVITE / AGREMENTS

Déclaration d'activité enregistrée auprès de la Préfecture de la Martinique.

NDA : 02973213197 **/ UAI :** 9720966T

DEAL Martinique : FCO, FIMO, passerelles et attestations de capacité professionnelle groupe léger.
AFTRAL AURA SUD : formations relatives au transport de marchandises dangereuses (ADR).
DEETS Martinique : Titre professionnel Conducteur de transport en commun sur route.

RECLAMATIONS

Pour toute réclamation, suggestion ou demande d'information, contactez-nous :

Tél.: 0596972364

E-mail: contact@formalibyaftral.com

INFORMATION CERTIFICATION - SI FORMATION CERTIFIANTE

CERTIFICATION PRÉPARÉE

RESPONSABLE D'UNE UNITE DE TRANSPORT ET LOGISTIQUE (RUTL) TITRE RNCP AFTRAL - CNAM DE NIVEAU 5

SUITES, ÉQUIVALENCES, PASSERELLES & DÉBOUCHÉS

Débouchés : Responsable camionnage
Chef de service transport ·
Chef de service camionnage ·
Responsable opérationnel transport logistique ·
Responsable de parc ·
Gestionnaire de transport ou logistique ·
Commissionnaire de transport

Equivalences: Pas d'équivalences / pas de passerelleshttps://www.francecompetences.fr/recherche/rncp/36406/#anchor4

PRÉREQUIS & CONDITIONS D'ACCÈS

PUBLIC CONCERNES ET PRÉREQUIS

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

Avoir à son domicile, un ordinateur équipé d'une webcam et d'une

MODALITÉS ET DÉLAIS D'ACCÈS

Aucun en dehors des prérequis

1 AN

connexion internet.Un titre de niveau 4 dans le domaine professionnel du transport ou de la logistique tel que : Bac Pro transport, ETRM, etc.
- Un titre de niveau 4 dans un autre domaine professionnel complété par une expérience au sein d'une structure de transport
- La réussite à une évaluation des capacités professionnelles complétée par un entretien de projet professionnel réalisé avec le responsable pédagogique de la Certification

OBJECTIFS OPÉRATIONNELS

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

MÉTHODES, MOYENS, MODALITÉS D'ÉVALUATION ET VALIDATION BLOC DE COMPETENCES

SANCTIONS VISEES / BLOCS DE COMPETENCES

Actions de formation

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.
Permet l'obtention par équivalence directe de l'Attestation de capacité professionnelle de transport routier de marchandises, de déménagement et
de location de véhicules industriels avec conducteur et l'attestation de capacité professionnelle de commissionnaire de transport.
Niveau : 5
Code RNCP : 36406
Code Certif Info : 113323
Possibilité de valider un/des blocs de compétences : non
Certificateur : conservatoire national des arts des métiers
Date de décision de la certification : 25/04/2022
Fin de validité de la certification : 25/07/2027

MOYENS PÉDAGOGIQUES & TECHNIQUES

FORMALIB met à disposition des stagiaires des moyens techniques adaptés au déroulement de la formation :

4 salles de formation équipées de moyens multimédias ;
1 salle équipée d'un simulateur de conduite ;
3 véhicules du groupe lourd destinés aux mises en situation pratiques :
2 autocars de 12 mètres et 1 véhicule porteur.

Matériel à prévoir par le stagiaire :
Cahier ou feuilles et stylos pour la prise de notes.

MODALITÉS D'ÉVALUATION

Appréciation par le participant du niveau d'amélioration de ses connaissances et compétences.
Evaluation au fur et à mesure de la progression.
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

QUALIFICATION DES INTERVENANTS

Formateurs experts métier ayant validé un parcours de qualification pédagogique
Validation des enseignants par le CNAM Martinique

NOS ENGAGEMENTS

- Assurer un accompagnement personnalisé tout au long du parcours de formation.
- Mettre à disposition des moyens pédagogiques et matériels adaptés aux objectifs de la formation.
- Proposer des formations animées par des formateurs qualifiés et expérimentés.
- Favoriser une pédagogie active, participative et basée sur des mises en situation professionnelles.
- Remettre aux apprenants les supports pédagogiques et la documentation nécessaires au bon déroulement de la formation.
- Évaluer régulièrement les acquis et recueillir la satisfaction des stagiaires dans une démarche d'amélioration continue.

ACCESSIBILITÉ - HANDICAP

Les personnes en situation de handicap sont invitées à prendre contact avec notre référente Handicap et Santé avant leur entrée en formation afin d'étudier leurs besoins spécifiques et les possibilités d'adaptation du parcours de formation.

Référente Handicap et Santé FORMALIB :
Mme Erika IZEM : erika.izem@formalibyaftral.com

CONTACTS - REFERENTS

Référente Sociale et Mobilité FORMALIB
Mme RAFFIN Kéhila secretariat@formalibyaftral.com

Référente Apprentissage FORMALIB :
Mme IZEM Erika erika.izem@formalibyaftral.com

Pour connaître les possibilités de restauration et d'hébergement à proximité du lieu de formation, veuillez contacter :
Tél. : 0596 97 23 64 **E-mail** : contact@formalibyaftral.com

CONTENU ET DÉROULÉ PÉDAGOGIQUE

PROGRAMME

N° SEQUENCE OBJECTIF DUREE
0 Identifier les objectifs et étapes de la formation /
Vérification du respect des prérequis
Présentation du centre, de l'équipe pédagogique et des moyens matériels
Présentation de la formation et des modalités d'évaluation
Modalités pratiques
Tour de table MOYENS PEDAGOGIQUES ET TECHNIQUES
Salle équipée d'un ensemble multimédia

BC1 : Réaliser une étude de marché et mettre en place un plan de développement commercial – 60 h

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

N° SEQUENCE OBJECTIF DUREE
1 Réaliser une étude de marché transport 10 h 00
Identification des potentiels de marchés de transports de marchandises en fonction du périmètre géographique choisi.
Analyse des besoins de la clientèle potentielle
Identification de l'ensemble des services de transports à proposer au sein de l'unité incluant des prestations annexes logistiques (Stockage, préparation de commandes…).
Analyse de la concurrence au niveau des prestations offertes et des prix pratiqués dans le secteur transport et logistique.
Création du modèle d'affaires (Business model) en fonction du choix d'activité transport. MOYENS PEDAGOGIQUES ET TECHNIQUES
Salle équipée d'un ensemble multimédia
Ressources pédagogiques
N° SEQUENCE OBJECTIF DUREE
2 Choisir des moyens techniques adaptés 10 h 00
Analyse des contraintes de l'exploitation technique transport en fonction de l'activité choisie.
Détermination du choix des moyens matériels de transport en fonction des besoins techniques de l'activité et des dispositions de limitation des impacts environnementaux.
Définition des modalités des opérations techniques de transport et de prestations annexes complémentaires (chargement, déchargement, dédouanement, …).
Identification qualitative des différentes normes environnementales (EURO) nationales et européennes liées à l'utilisation des moyens matériels de transport (tracteurs routiers).
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…) MOYENS PEDAGOGIQUES ET TECHNIQUES
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
3 Identifier la situation de trésorerie de l'entreprise 20 h 00
Identification des éléments de la trésorerie pour établir un budget prévisionnel dans le contexte de la création d'entreprise
Identification des délais de paiement clients/fournisseurs
Calcul du besoin de financement, des moyens de financement et du plan de remboursement de l'emprunt MOYENS PEDAGOGIQUES ET TECHNIQUES
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
4 Proposer une offre qui préserve les intérêts de l'entreprise et ceux du client 10 h 00
Détermination des coûts de revient et des seuils de rentabilité :
Etude de la rentabilité
Etablissement de la marge
Détermination du prix de vente des prestations transport ou logistique MOYENS PEDAGOGIQUES ET TECHNIQUES
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
5 Organiser la mise en œuvre du plan d'actions commerciales 10 h 00
Définition de la politique des prix, des produits et de distribution. Conception d'un plan de développement commercial en identifiant les cibles prioritaires et les partenaires potentiels.
Sélection des éléments de la stratégie commerciale à développer en prenant en compte les objectifs commerciaux à atteindre.
Construction de l'argumentaire commercial à partir des cibles prioritaires identifiées et de la politique commerciale prédéfinie.
Formalisation d'une offre commerciale.
Choix des outils de marketing à prioriser.
Analyse de la valeur de son portefeuille clients afin d'orienter le plan d'actions commerciales.

Evaluation BC1 : Etude de cas (1 h 30) MOYENS PEDAGOGIQUES ET TECHNIQUES
Salle équipée d'un ensemble multimédia
Ressources pédagogiques

BC2 : Mettre en place la structure juridique et financière nécessaire au lancement de l'activité de l'unité de Transport et Logistique – 50 h

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

N° SEQUENCE OBJECTIF DUREE
6 Identifier les fondements juridiques nécessaires à la mise en place de l'activité 10 h 00
Analyse de l'activité en fonction des résultats de l'étude de marché et prospections commerciales.
Identification des activités susceptibles d'engager la responsabilité civile et pénale du dirigeant-gestionnaire. Choix du mode direction de l'entreprise, du statut du dirigeant.
Analyse des différents modes d'imposition de l'entreprise dans l'objectif de choisir la forme adaptée.
Identification des futurs associés (familiaux, extrafamiliaux) et identification des risques associés pour les associés constituants. MOYENS PEDAGOGIQUES ET TECHNIQUES
Salle équipée d'un ensemble multimédia
Ressources pédagogiques
N° SEQUENCE OBJECTIF DUREE
7 Définir la forme juridique de l'unité de transport ou de logistique 10 h 00
Choix définitif de la forme juridique de l'entreprise en fonction des besoins juridiques identifiées
Définition du périmètre juridique de l'activité au regard du système juridictionnel français

Rédaction des statuts juridiques de la société
Adaptation ou modifications des statuts juridiques en cas de reprise d'activité
Organisation et planification des obligations légales (conseils, assemblées, votes…) MOYENS PEDAGOGIQUES ET TECHNIQUES
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
8 Réaliser l'inscription de la société au sein des registres obligatoires 10 h 00
Caractérisation des obligations du commerçant.
Identification des obligations légales liées à l'exercice de l'activité.
Définition des actes de commerce liés à l'activité.
Obtention des capacités d'exercice (professionnelle, financière, …).
Inscription aux registres (Commerce, Transport ou Commissionnaire) MOYENS PEDAGOGIQUES ET TECHNIQUES
Salle équipée d'un ensemble multimédia
Ressources pédagogiques
N° SEQUENCE OBJECTIF DUREE
9 Financer la création de l'activité 10 h 00
Identification du patrimoine constitutif de l'entreprise.
Définition des éléments constitutifs du fonds de commerce.
Définition du plan d'affaires (business plan) à partir du business model.
Mise en place d'une politique de sûreté auprès des prêteurs.
Rédaction du dossier de financement.
Recherche des financements ou d'investisseurs auprès des établissements agréés MOYENS PEDAGOGIQUES ET TECHNIQUES
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
10 Contractualiser la prestation client au niveau national et international 10 h 00
Identification des obligations contractuelles des parties au regard du Code de Commerce.
Condition d'accès à la profession du transporteur de marchandises et du commissionnaire.
Intégration des spécificités liées aux activités transport et logistique réglementées (location, …).
Choix du contrat-type réglementaire en fonction de l'activité (général, sous-traitance, location, commission…) au regard du Code des Transport.
Rédaction des conditions générales de vente et des conditions spécifiques en fonction des contrats-types.
Définition des limites de responsabilités contractuelles.
Calcul des frais des assurances obligatoires et facultatives et intégration du prix dans la proposition commerciale.

Evaluation BC2 : Etude de cas (1 h 30) MOYENS PEDAGOGIQUES ET TECHNIQUES
Salle équipée d'un ensemble multimédia
BC3 : Planifier et piloter l'activité de l'unité Transport et Logistique - 80h

CP3.1 : Organiser la planification nationale ou internationale des moyens de production en déterminant les besoins en ressources humaines et matérielles conformément aux règlementations en vigueur.
N° SEQUENCE OBJECTIF DUREE
11 Planifier le transport routier et/ou multimodal de marchandises au niveau national et international 10 h 00
Prise en compte des différentes sources de réglementation sociale liées aux activités de transport et logistique nationales et internationales.
Identification des besoins en potentiels humains et matériels pour répondre aux demandes des clients en matière de transport routier et/ou multimodal.
Réalisation des plannings d'activité de l'entreprise en prenant en compte les règlementations sociales (droit du travail, RSE…) et la durée du travail des collaborateurs.
Application de l'ensemble des dispositions réglementaires et conventionnelles indispensables à la gestion sociale de l'entreprise.
Edition des documents administratifs (et des documents réglementaires de bord des véhicules) dans le contexte de l'organisation de l'activité.
MOYENS PEDAGOGIQUES ET TECHNIQUES
Salle équipée d'un ensemble multimédia
Ressources pédagogiques
N° SEQUENCE OBJECTIF DUREE
12 Organiser des flux à l'international 10 h 00
Application des règles administratives internationales liées au déplacement de la marchandise (procédure douanière, règles intracommunautaires, …).
Application des règles administratives internationales liées au déplacement du véhicule (passage aux frontières, autorisations administratives, …).
Mise en perspective des règles incoterms ® utilisées lors de la vente de la marchandise afin d'identifier les parties prenantes et les limites de

responsabilités. MOYENS PEDAGOGIQUES ET TECHNIQUES
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
13 Mettre en place les procédures de recrutement et de suivi du personnel de l'unité 10 h 00
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.
Repérage des qualifications requises pour le personnel de conduite et sédentaire, planification des formations obligatoires.
Préparation des différentes étapes de la procédure de recrutement (annonces, fiches de poste, entretien, post entretien…) à partir des besoins prioritaires préalablement identifiés.
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).
Réalisation des entretiens de recrutement avec les candidats préalablement sélectionnés. MOYENS PEDAGOGIQUES ET TECHNIQUES
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
14 Rédiger et mettre en œuvre un contrat de travail 20 h 00
Intégration au contrat, de manière explicite, des droits et des obligations de l'employeur et du salarié.
Rédaction des contrats de travail conformément à la réglementation, aux dispositions RSE, et aux besoins de l'activité.
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).
Définition des différentes formes de rupture et de suspension du contrat de travail. MOYENS PEDAGOGIQUES ET TECHNIQUES
Salle équipée d'un ensemble multimédia
Ressources pédagogiques
N° SEQUENCE OBJECTIF DUREE
15 Mettre en place des IRP 10 h 00
Identification du rôle et du fonctionnement des différentes institutions sociales intervenant dans le secteur du transport routier et de la logistique (syndicats, CSE…).
Information aux collaborateurs de l'organisation et de la date des élections professionnelles.
Communication sur les attributions des syndicats, la section syndicale, du délégué syndical et les obligations de l'employeur.
Anticipation et préparation de l'organisation des élections à chaque fin de mandat. MOYENS PEDAGOGIQUES ET TECHNIQUES
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
16 Manager le personnel 10 h 00
Définition des principaux éléments d'une communication efficace et bienveillante avec l'équipe.
Conception d'indicateurs de performance et d'objectifs opérationnels à atteindre par les équipes de l'unité.
Réalisation de l'encadrement, de l'accompagnement et du suivi du personnel en prenant en considération l'impact du handicap sur le poste occupé.
Réalisation des entretiens individuels, d'accompagnement et d'évaluation de l'équipe
Identification des facteurs de motivation des collaborateurs et application des techniques de prévention des conflits. MOYENS PEDAGOGIQUES ET TECHNIQUES
Salle équipée d'un ensemble multimédia
Ressources pédagogiques
CP3.5 : Définir une politique QHSSE 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
17 Développer une politique QHSSE adaptée à l'activité 10 h 00
Analyse des pratiques, procédures existantes internes et définition des objectifs qualité et d'une stratégie d'amélioration continue.
Sensibilisation des équipes aux règles en matière d'HSE.
Mise en place du Document Unique d'Évaluation des Risques.
Élaboration des consignes et des procédures de sécurité routière et de protection et prévention du personnel roulant.
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.
Élaboration d'un plan d'actions pour limiter l'impact de l'activité de l'entreprise de transport et de logistique sur l'environnement.
Détection des non-conformités et mise en place de mesures préventives ou correctives.

Définition du plan de formation des salariés afin de répondre aux enjeux QHSSE de l'activité.

Evaluation BC3 : Etude de cas (1 h 30) MOYENS PEDAGOGIQUES ET TECHNIQUES
Salle équipée d'un ensemble multimédia
Ressources pédagogiques
BC4 : Mesurer et optimiser l'activité de l'unité Transport et Logistique -90 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
18 Facturer des opérations de transport 10 h 00
Recueil des données de réalisation finalisée du transport.
Création de la facture commerciale transport à partir de la réglementation en vigueur et des données recueillies.
Mise en place des délais de règlements avec le client.
Réalisation de l'encaissement de la facture générée.
Mise en place des actions de recouvrement en cas d'impayés. MOYENS PEDAGOGIQUES ET TECHNIQUES
Salle équipée d'un ensemble multimédia
Ressources pédagogiques
N° SEQUENCE OBJECTIF DUREE
19 Réaliser des opérations comptables de fin d'exercice 20 h 00
Élaboration de la structure du compte de résultat.
Réaliser la reprise des données économiques de l'exercice annuel (CA, produits et charges, …).
Réalisation de la ventilation des données économiques de l'activité dans les rubriques du compte de résultat.
Élaboration de la structure du bilan.
Réalisation du retraitement du bilan. MOYENS PEDAGOGIQUES ET TECHNIQUES
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
20 Analyser les comptes de fin d'exercice 20 h 00
Intégration des normes comptables et mise en parallèle avec les données calculées.
Calcul, à partir du compte de résultat, du résultat d'exploitation, du résultat financier et exceptionnel et analyse des données recueillies.
Calcul des Soldes Intermédiaires de gestion (SIG) et analyse des résultats financiers de l'activité.
Analyse du patrimoine de l'entreprise (actifs et passifs issus du bilan).
Analyse complémentaire de l'environnement économique de l'entreprise et de son évolution au regard du secteur, de la concurrence, des prévisions,
…
Mise en place d'actions correctives au regard des résultats analysés. MOYENS PEDAGOGIQUES ET TECHNIQUES
Salle équipée d'un ensemble multimédia
Ressources pédagogiques
N° SEQUENCE OBJECTIF DUREE
21 Appliquer la fiscalité d'entreprise liée à l'activité 10 h 00
Calcul de l'imposition liée à l'activité (personne physique ou morale).
Définition du régime d'imposition.
Calcul de l'imposition sur les opérations de l'entreprise (TVA, enregistrement, …).
Calcul de l'imposition sur le potentiel humain et matériel de l'entreprise.
Identification et calcul des taxations spécifiques à l'activité transport et logistique. MOYENS PEDAGOGIQUES ET TECHNIQUES
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
22 Piloter la performance de l'activité et l'engagement des collaborateurs 10 h 00
Réalisation des opérations financières de fin d'exercice (amortissements, provisions, plus ou moins-values de cession, …).
Identification des indicateurs de performance spécifiques à l'activité (taux de remplissage, kms à vide, …).
Tenue des tableaux de bord économiques et sociaux de l'activité.
Analyse des tableaux de bord et mise en place de mesures d'actions correctives. MOYENS PEDAGOGIQUES ET TECHNIQUES
Salle équipée d'un ensemble multimédia
Ressources pédagogiques
N° SEQUENCE OBJECTIF DUREE
23 Optimiser l'exploitation transport 10 h 00
Application des méthodes d'optimisation d'itinéraires et de tournées de transport, de gestion du parc roulant…
Utilisation d'applications informatiques et de progiciels (planificateur d'itinéraires des véhicules, bourses de fret, TMS…).
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.
Adaptation de principes du Lean Management appliqué au transport (réduction des coûts, kms à vide…) et aux prestations annexes logistiques.
MOYENS PEDAGOGIQUES ET TECHNIQUES
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
24 Prévenir et gérer les litiges 10 h 00
Analyse des litiges et dysfonctionnements récurrents traités par le SAV de l'entreprise.
Définition des procédures de suivi des clients et de suivi des litiges.
Mise en place de la politique d'indemnisations.
Mise en place des procédures SAV.
Application des procédures dans le contexte de la gestion de la relation client.
Mise en place des actions de prévention des litiges le cas échéant.

Evaluation BC4 : Etude de cas (1 h 30) MOYENS PEDAGOGIQUES ET TECHNIQUES
Salle équipée d'un ensemble multimédia
Ressources pédagogiques
En transverse :
N° SEQUENCE OBJECTIF DUREE
25 Accompagnement méthodologique à la rédaction du mémoire 25 h 00
Appréhender la structure, les objectifs et les thématiques centrales du mémoire
Maîtriser les règles de rédaction
Travaux individuels
Préparer la soutenance du mémoire professionnel MOYENS PEDAGOGIQUES ET TECHNIQUES
Salle équipée d'un ensemble multimédia
Ressources pédagogiques
N° SEQUENCE OBJECTIF DUREE
26 Evaluer les acquis de la formation 10 h 00
Session de validation de la Certification : soutenance devant un jury de professionnels du mémoire professionnel décrivant les éléments suivants :
Etude de marché et choix stratégiques
Budget prévisionnel
Constitution de la société
Mise en place de l'activité MOYENS PEDAGOGIQUES ET TECHNIQUES
Salle équipée d'un ensemble multimédia
Ressources pédagogiques
N° SEQUENCE OBJECTIF DUREE
27 Bilan et synthèse de la formation /
Bilan de la formation
Synthèse du stage
Evaluation de satisfaction MOYENS PEDAGOGIQUES ET TECHNIQUES
Salle équipée d'un ensemble multimédia
Ressources pédagogiques

INDICATEURS DE RÉSULTATS ET DE PERFORMANCE