

Le contrôle de gestion des services: 10 étapes clés pour maîtriser les spécificités des activités de services Télécharger, Lire PDF



Ronan Le Saout

Le contrôle de gestion des services

10 étapes clés pour maîtriser les spécificités des activités de services

 COMPLÉMENTS EN LIGNE SUR
WWW.CONTROLE-DE-GESTION-DES-SERVICES.COM

 EYROLLES

TÉLÉCHARGER

LIRE

ENGLISH VERSION

DOWNLOAD

READ

Description

Le secteur des services représente aujourd'hui 80% du PIB. Du conseil à l'hôtellerie, de la logistique à la banque, de la distribution aux télécoms, les activités de services sont extrêmement variées et présentent des enjeux très spécifiques : caractère immatériel des prestations, poids de l'humain, nécessité de mettre sous contrôle les process, etc.

Qu'il travaille en société de service, pour un industriel proposant une offre de services ou en fonction support, **le contrôleur de gestion trouvera dans cet ouvrage une méthode pour adapter ses outils, structurée en 10 étapes clés :**

- Connaître les enjeux du contrôle de gestion dans les activités de services.
- Comprendre l'organisation et son activité.
- Définir les objectifs et construire le budget.
- Analyser les ventes et les marges.
- Connaître et maîtriser les coûts.
- Comprendre et faire évoluer la gestion des ressources humaines.
- Piloter la performance et mettre en place les tableaux de bord.
- Conseiller et aider à optimiser les opérations.
- Evaluer les opportunités d'investissement.

- Faire évoluer le contrôle de gestion et l'organisation.

Le site Web compagnon de cet ouvrage (www.controle-de-gestion-des-services.com) fournit par ailleurs les exemples du livre aux formats Word ou Excel, afin de faciliter et accélérer la mise en pratique pour le lecteur, qui pourra adapter ces fichiers à ses propres besoins.

d'entrevues, des informations relatives à diverses activités de gestion, aux finances . entière disponibilité et les précieux services rendus à notre famille. Nous.

Section L'organisation interne du service contrôle de gestion. 220. 3 .. contrôleurs de gestion) mais qui désirent mieux comprendre un processus clé pour.

Contrôle des Procédés - Contrôle Qualité pour les procédures qualitatives et ... Service client. Le concept de service client a souvent été négligé au laboratoire.

1 août 2001 . 15 novembre 2001, un mode de management des services qui s'articule sur les . Le contrôle de gestion est une source de défis pour les.

développement de l'activité de contrôle fait émerger des métiers différents au sein . contrôleur de gestion et son influence sur le management semblent .. 10. A/ Place et rôle du contrôleur de gestion en fonction de son rattachement ... Télécom dans un service de plus de dix personnes et qui a pour mission de mettre à.

INTRODUCTION GENERALE Le contrôle de gestion est une discipline riche, . L'objet de ce cours a tout le moins pour vocation de montrer l'éventail des outils que met .. Ce dernier fonde la spécificité du domaine et induit la définition du contrôle de gestion. ... Des activités : la gestion des stocks, le service à la clientèle.

Le contrôle de gestion est l'activité visant la maîtrise de la conduite raisonnable d'une . Les techniques de contrôle de gestion, historiquement conçues pour un monde industriel, doivent donc s'adapter aux spécificités des sociétés de service. . mais aussi maîtriser les aspects communication et gestion interpersonnelle.

B. La logistique : une fonction clé pour la grande distribution . Dans ce mémoire, nous allons essayer de voir comment le service contrôle de . Nous allons mettre en avant les spécificités du contrôleur de gestion dans les enseignes de ... Ensuite, vient l'enseigne Auchan qui a débuté ses activités de distribution dans les.

Le contrôle de gestion des services : 10 étapes clés pour maîtriser les spécificités des activités de services. Editeur : Paris : Eyrolles , impr. 2015, cop. 2015.

Service aux étudiants . nombreuses et plus il faut mettre d'effort simplement pour penser à étudier! La concentration est l'orientation de l'ensemble de ses activités mentales vers .. 1er étape. La préparation. • Pour bien maîtriser un texte, il faut d'abord . Dans les marges, vous pouvez noter des mots-clés et des . Page 10.

29 déc. 2011 . Définir les 4 étapes fondamentales pour la mise en œuvre d'un . des exigences

ISO 9001 dans les activités opérationnelles. . à démarrer avec l'encadrement (chef de services par exemple dans une . Définir la gestion du produit non conforme identifié en cours de . Ines sur 31 janvier 2012 à 8 h 10 min.

MOTS CLES : contrôle de gestion - système d'éducation et de formation – système . a mis d'importants moyens pour accompagner la réforme, reste à maîtriser . nationaux et intégrer en matières pédagogiques les spécificités et les .. modernisation de leur gestion, l'amélioration de la qualité des services et .. Page 10.

Les parts de marché vont progresser de 10 % alors que le DAS aura un taux de . La logique de cette analyse est de croiser pour chaque domaine d'activité .. Pour chacune de ces étapes, précisez les outils de contrôle de gestion qui sont .. rationalisations des services administratives, commerciaux, logistiques et de.

Le contrôle de gestion des services : 10 étapes clés pour maîtriser les spécificités des activités de services / Ronan Le Saout. --. Éditeur. Paris : Eyrolles, c2015.

3 – Contrôle interne : procédures spécifiques à l'assurance . ICP 10 Internal control .

l'encadrement et la maîtrise des risques liés aux activités, . d'administration 1 de l'entreprise, dès lors qu'il lui apporte des éléments clés pour .. détaillées, souvent similaires pour tous les services financiers, parfois développant des.

2 avr. 2015 . 10 étapes clés pour maîtriser les spécificités des activités de . Connaître les enjeux du contrôle de gestion dans les activités de services.

contrôle). Ces outils, créés et/ou diffusés par les principaux fondateurs de la . métrologie, des statistiques, par les services de planification et de méthode,. .. selon l'ampleur de leurs effets et aide à définir les activités d'amélioration selon leur . d'une méthode qui permet de ne pas passer à côté de certaines étapes clés.

Programme de l'enseignement de sciences de gestion en classe de . Page 1 sur 10 . Leur spécificité tient, notamment, au souci de prendre en compte les . des sciences de gestion en première comme en terminale, apporte des clés de . Première étape ... décrire les services rendus par le SI aux divers métiers.

12 févr. 2013 . Vous vous interrogez sur les étapes clés de la consultation ? . Des services et outils . Pour accéder à l'intégralité du contenu inscrivez-vous :.

2.4 – Concevoir le processus production pour assembler le nouvel appareil service qualité sera le pivot par lequel va s'organiser le bon déroulement des . Doc 1 – Exemple d'un planning de gestion de projet avec diagramme de .. toutes les étapes chronologiques pour le montage et le contrôle du nouvel . Page 10.

Elle concentre les spécificités remarquables des services et constitue l'idéal-type de . Pour appréhender et caractériser le contrôle de gestion des activités de service, . 10. Les services sont immatériels (intangibility). Ils ne consistent pas en la . un facteur clé de succès fondamental du modèle d'affaires de l'entreprise. 13.

Guide méthodologique pour l'élaboration du tableau de bord stratégique du .. utiles pour maîtriser les concepts associés à cet outil de pilotage et de gestion, être au . Ce type de tableaux de bord vise en général au contrôle et à l'optimisation . gestion, des activités des composantes, du fonctionnement des services et.

rédaction de notre mémoire et pour sa patience dans le suivi. . MCS : Mesures Clés de Succès .. Annexe 14 : Nouvelles activités de la fonction de contrôle de gestion . . Figure 2 : Le contrôle de gestion en quatre étapes, un processus d'apprentissage . . Figure 10 : Le contrôleur de gestion au service du progrès .

Découvrez nos promos livre Contrôle de gestion dans la librairie Cdiscount. . 10 étapes clés pour maîtriser les spécificités des activités de services - Ronan Le.

(Par exemple pour mesurer l'évolution de l'activité un indicateur assis sur le carnet . des autres

acteurs internes (services liés) ou externes (concurrents, marché. .. Dans l'exemple ci-dessus, le jeu de clés d'imputation fondées sur les heures . compromis entre les spécificités des besoins des clients et les contraintes de.

Trois étapes symboliques . .. La LOLF : pour les gestionnaires, un dispositif de suivi parmi d'autres 35. DEUXIEME PARTIE : l'exemple des Structures d'Insertion par l'Activité .. Des indicateurs au service d'une rationalité instrumentale 10. Enfin, des différences existent sur le plan de la gestion des ressources.

gestion comptable et financière du secteur public local (SPL), tant dans les . de services comptable et financier et des engagements partenariaux ... de tous niveaux pour maîtriser le fonctionnement de leurs activités en vue de .. Page 10 . départementaux de contrôle interne (PDCI) qui tiennent compte des spécificités.

une réorganisation des services et structures assurant les prestations, . C'est ainsi qu'est né le projet « Gestion prévisionnelle des emplois, des compétences.

10 étapes clés pour maîtriser les spécificités des activités de services . des prestations, poids de l'humain, nécessité de mettre sous contrôle les process, etc.

Guide de Gestion Environnementale d'une Zone d'Activités. 2 .. L'offre de services aux entreprises prévoit la présence d'un gestionnaire qui l'organise. Ainsi.

https://www.flf.fr/.formation_controle-gestion-des-frais-generaux_3488.html

2.1 Le dispositif de contrôle interne et de gestion des risques . L'activité bancaire : une activité liée à l'évolution réglementaire . 10. Les métiers du risque et du contrôle dans la banque. Observatoire des métiers de la . services connexes : . banque, que ce soit sous forme de découvert (pour un particulier), de facilité de.

pour une activité qui était jusqu'alors réalisée au sein de l'entreprise. . chargé de se substituer aux services internes dans le cadre d'une relation de moyen ou.

10 étapes clés pour maîtriser les spécificités des activités de services, Le contrôle de gestion des services, Ronan Le Saout, Eyrolles. Des milliers de livres avec.

Les spécificités de l'activité bancaire . ses activités. Pour ce faire, le contrôle de gestion devient l'outil essentiel du pilotage de la banque et . l'exploitation bancaire sont particulièrement nombreux : services études économiques et .. clés de la compétitivité des banques et l'une des conditions de leur survie. .. Page 10.

2 mars 2009 . Nous traduirons ce terme par «facteurs clés du succès» (FCS) afin . utiliser dans l'exercice de gestion des activités de l'entreprise. . De plus, la CREPUQ est aussi la coordinatrice et la gestionnaire de certains services, que ce soit les . la dernière étape de l'analyse de la situation d'un plan de marketing.

Madame Karine LABORDERE, responsable contrôle de gestion. • Monsieur José BERNAL, responsable du service indemnités journalières, et son équipe,.

21 juil. 2015 . Le contrôle de gestion des services (éditions Eyrolles) . Les activités de services présentent une forte hétérogénéité d'activités. . L'auteur propose 10 étapes clés pour maîtriser les spécificités des activités de services.

13 déc. 2001 . La spécificité du SGS dans un système de management intégré . . Etape 1 : Faire la liste des activités IPS répondant aux fonctions IPS l'exploitant pour maîtriser ses risques d'accidents majeurs, .. Erreur liée à une mauvaise gestion de la sous-traitance dans 10 .. sur le marché et à ses services.

10 ÉTAPES CLÉS POUR MAITRISER LES SPÉCIFICITÉS DES ACTIVITÉS DE SERVICES. PETIT-DEJEUNER. JEUDI 30 JUIN 2016 de 8H15 à 10H00.

Principes fondamentaux pour un contrôle bancaire efficace iii. Sommaire . Un dispositif clair encadrant la gestion des crises ainsi que les mécanismes de redressement et . Principe 4 – Activités autorisées . . Principe 10 – Déclaration aux autorités de contrôle . .. Principe 29 – Utilisation abusive de services financiers .

Le contrôle de gestion des services - 10 étapes clés pour maîtriser les spécificités des activités de services, November 27, 2016 16:19, 1.7M. Le Lot, September.

3 nov. 2014 . Que ceux qui prennent le contrôle de gestion pour une fonction routinière, obligée, . 1 Identifier les spécificités des collectivités territoriales : une démarche . que le contrôle de gestion dans les collectivités territoriales (et les services publics ...

Télécharger Le contrôle de gestion des services : 10 étapes clés pour maîtriser les spécificités des activités de services livre en format de fichier PDF EPUB.

Les budgets ne sont qu'un des instruments du contrôle de gestion . Les plans, programmes et budgets dans les services . Les activités de projet . Page 10 . positifs sur lesquels les dirigeants comptent pour garder la maîtrise ; la ... d'arrêter et d'ajuster les choix des missions, métiers, domaines d'activité et facteurs clés.

Maîtriser les fondamentaux du droit de l'urbanisme . . Projets complexes : quelle procédure pour quel projet ? . Développer une activité de résidences gérées. .. Les étapes clés de l'opération immobilière . Catalogue de formation FPI 2015 - 10 - Toutes nos formations sur ... Les services et conseils aux acquéreurs.

Développez votre activité sereinement et en toute sécurité avec la gamme de . Accédez à l'assistance en ligne pour maîtriser toutes les fonctionnalités de votre.

En effet pour maîtriser des situations de plus en plus complexe, il fallait créer une fonction . Chapitre 1 : Les concepts clés de contrôle de gestion .. flexibilité du contrôle de gestion pour tenir compte de spécificités de chaque entreprise et . de chacune des activités de l'entreprise pour maintenir la pérennité de celle-ci ».

universitaires pour m'avoir permis de vivre mes premières expériences .. l'entreprise doit satisfaire dans son activité. . Une des étapes clés dans . les différents types de contrôle de gestion, celui pour lequel opter (contrôle interactif ou .. Introduction. 10. L'évolution de notre accès au terrain nous permet de tirer des.

Services de Sopra Steria Consulting, Marcel . Quelle que soit sa taille ou son secteur d'activité, toute entreprise se trouve . nouveaux modèles de gestion et de pilotage. ..., sont autant d'expressions de . Quelles sont les clés d'une transformation réussie ? . les déploiements d'ERP, et les adaptations pour faire face à.

Préparer une réunion, pour en maîtriser le déroulement et atteindre les objectifs . Idéalement le nombre de participants se situera entre 5 et 10. . 3 étapes clés : . Elles signalent le commencement des activités de l'équipe, .. Les "2" interrogent les "1" à leur droite sur la description de l'offre de produits et services de leur.

24 nov. 2009 . Spécificité : les . Contrôle de gestion et pilotage de la performance . Réajuster chaque étape . Des objectifs sur l'activité qui engagent davantage la responsabilité. □ . Pour maîtriser les coûts (contexte T2A) ? . indicateurs clés permettant de mesurer la .. Un tableau de bord pour un chef de service.

Les cinq facteurs clés pour réussir en affaires. Facteur clé no 1 .. De nombreuses entreprises maîtrisent la gestion de leurs activités quotidiennes, mais finissent quand même par . évitant ces cinq pièges, les entrepreneurs iront loin, une étape à la fois. .. ont commercialisé de nouveaux produits et services plus souvent ;

Le diplôme de référence pour la préparation aux examens d'expertise comptable . de gestion (méthode UVA, contrôle de gestion des activités de service, ...) . des 2 ans de master en formation initiale, les étudiants auront passé plus de 10 mois en ... Les étapes du recrutement; Les outils; Les erreurs à ne pas commettre.

L'introduction du contrôle de gestion en PME : Étude d'un cas de structuration . Caractéristiques et spécificités de l'entreprise familiale moyenne en forte croissance ... saisies pour « assainir la base de données », de maîtriser les postes clés de .. Le contrôle de gestion du service relève donc plus, à cette étape, de la.

26 avr. 2013 . Le service clientèle joue un grand rôle dans ce sens. .. Le logiciel de gestion client est d'ailleurs un des points que nous allons aborder. A ce stade, nous allons voir les étapes importantes à maîtriser pour bien constituer une campagne de . 10. L'échange de fichiers clients pour développer sa clientèle.

Immediately get book Read PDF Le contrôle de gestion des services: 10 étapes clés pour maîtriser les spécificités des activités de services Online. Book Le.

Nous vous proposons pour 2013, un programme de séminaires de haut . Approches pragmatiques et adaptées aux contraintes et spécificités des . Disposer des clés pour maîtriser les .. Responsable du Contrôle de gestion de la . services, clients, administration, représentants du personnel. ...). Bien vivre le passage du.

aux différentes étapes du processus de formation, à savoir : . Cette hétérogénéité transparaît dans la diversité des termes utilisés pour . certaine dilution de la fonction formation dans les activités de gestion des . et la collaboration entre les équipes afin de réfléchir aux spécificités des .. biens et de services .. Page 10.

Définitions clés et références. . Principes de base de la gestion de la relation avec le client. 27. 4 . Pour le service repas et boissons, il convient de prévoir: 49. 8.6.3 .. ANNEXE 6: LISTE DE CONTRÔLE POUR INSPECTION DES CHAMBRES .. des modules de formation aux principales branches d'activités du secteur.

13 févr. 2017 . Chacune de ces activités est encadrée à des règles décrites dans le code de . nombre de précautions à prendre pour assurer une bonne gestion des déchets, . plusieurs étapes de traitement jusqu'à son élimination ou valorisation finale. . aux ménages, car leurs déchets sont gérés par le service public.

Pour mesurer l'efficacité de l'entreprise au regard de cette politique, il est possible . pertinent mesurant le processus planification et contrôle de gestion merci. . bord pour une meilleure qualité de notre activité..je suis actuellement responsable . Quant aux étapes à suivre pour définir un indicateur, je vous recommande le.

de Contrôle de la Qualité » qui se déroule en sept étapes distinctes. .. La charge aux utilisateurs de service : l'activité n'augmente pas la charge sur les acteurs.

Associée Internal Audit, Risk and Compliance Services . De nombreux échanges ont permis de trouver un chemin en 5 étapes clés qui permet à l'entreprise.

d'erreurs humaines, inhérentes à l'activité de développement, . Le développement par assemblage de composants, des services, . d'outils pour la production et la maintenance de systèmes logiciels .. Maîtriser le développement . Méthode. Qualité. Gestion des. Moyens. Planification. Contrôle. Coûts Délais .. Page 10.

Noté 0.0/5. Retrouvez Le contrôle de gestion des services: 10 étapes clés pour maîtriser les spécificités des activités de services. et des millions de livres en.

Fruit de la collaboration entre les équipes d'EY et celles de DIMO Gestion, cette étude s'appuie sur .. Des contrôles de la base facture achats ou ventes portant sur des couples .. 10 | Livre blanc - Dématérialisation des factures fournisseurs. Périscope : .. les indicateurs clés pour piloter l'activité des services comptables,.

24 avr. 2015 . Comment maîtriser les spécificités des activités de services ? . "Le Contrôle de gestion des services - 10 étapes clés pour maîtriser les.

10. 2.3.6 Définir la stratégie de continuité. 12. 2.3.7 Spécifier les procédures de . Fiche 8 Mesurer les conséquences d'une interruption de service. 27. Fiche 9 La démarche de gestion du risque pour les activités essentielles. 29 . prévoir et maîtriser, le responsable d'une .. détaillée les étapes et modalités d'élaboration.

Découvrez Le contrôle de gestion des services - 10 étapes clés pour maîtriser les spécificités des activités de services le livre de Ronan Le Saout sur decitre.fr.