

Organiser et optimiser sa logistique e-commerce

1 j (7 heures)

Ref : TDLC

Public

E-commerçants, responsables Projet e-commerce, responsables d'entrepôt, responsables logistique

Pré-requis

Maîtriser les bases de la logistique

Moyens pédagogiques

Formation réalisée en présentiel ou à distance selon la formule retenue

Etude de cas

Analyse comparative d'activités e-commerce et identification des spécificités logistiques mises en œuvre.

Travaux pratiques : Evaluer les forces et faiblesses de son e-logistique, Répertorier les missions potentielles d'optimisation à mettre en œuvre

Vidéoprojecteur

Support de formation remis à chaque stagiaire

Modalités de suivi et d'évaluation

Feuille de présence émargée par demi-journée par les stagiaires et le formateur Exercices de mise en pratique ou quiz de connaissances tout au long de la formation permettant de mesurer la progression des stagiaires Questionnaire d'évaluation de la satisfaction en fin de stage Auto-évaluation des acquis de la formation par les stagiaires Attestation de fin de formation

Objectifs

Comprendre l'importance de l'enjeu logistique du commerce électronique

Appréhender les spécificités de la e-logistique

Maîtriser et contrôler le processus d'approvisionnement

Optimiser les flux de l'e-commerce, stockage, préparation de commandes, livraison et retour

Construire sa e-logistique autour des attentes du e-client

Programme détaillé

ACTUALITE ET TENDANCES DU E-COMMERCE

Qui sont les e-consommateurs et les e-commerçants ?

Les canaux de vente du commerce connecté

Cerner la réglementation applicable au e-commerce

COMPRENDRE LA CHAÎNE LOGISTIQUE DU E-COMMERCE

- Intégrer les contraintes logistique-transport
- Piloter la demande client et gérer les prévisions
- Anticiper l'impact de la saisonnalité
- Assurer la disponibilité produit et le niveau de stock
- Répondre à l'exigence client : délai et qualité de services

ADAPTER LA PRÉPARATION DE COMMANDES AU E-COMMERCE

- Optimiser l'activité de préparation de commandes et de copacking
- Intégrer les contraintes d'emballage
- Respecter les contraintes douanières et fiscales
- Gérer les reliquats de commandes
- Illustrations de préparation de commandes e-commerce
- Revue des risques de surcoûts et spécificités douanières et fiscales

ORGANISER LA LIVRAISON ET LE TRANSPORT

- Mettre en œuvre une stratégie d'optimisation du stockage
- Répondre aux contraintes transport en e-logistique : dernier kilomètre, tracking...
- Organiser la livraison, le traitement des non-conformités, la relation transporteur/client
- Gérer et piloter les retours
- Choisir d'externaliser ses opérations logistique/transport
- Réussir son externalisation logistique et transport. Identifier les facteurs clés de succès et manager les risques
- Combiner logistique traditionnelle et e-logistique
- Passer du multicanal au cross-canal : lever les freins
- Connaître les différents types de réseaux de distribution dans le cross-canal
- Articuler les canaux de distribution entre eux

PILOTER LA PERFORMANCE ET OPTIMISER LES OPERATIONS

- Pointer les sources de gaspillage et de rupture de chaîne de valeur
 - Analyser les temps opératoires
 - Définir les KPI's, construire les tableaux de bord et de productivité
 - Adapter son SI aux spécificités du e-commerce : flux, WMS, TMS, identification, traçabilité
-