



FORMATION INITIALE • CINQ JOURS

COORDINATEUR OPÉRATIONNEL

*Intégrer un poste nouveau
dans une organisation existante*



LE FIL CONDUCTEUR

Comprendre avant de modifier. Faire agir sans se substituer. Préparer avant de faire valider. Contrôler avant de clôturer.

Formateur : Pierre Vallin

Participant :

Dates :

08h30–12h00 / 14h00–17h00 • 5 jours ouvrables

Guide d'animation, exercices, validation et premières routines.

MODE D'EMPLOI

Faire prendre le poste, pas réciter une fiche

Le poste n'existait pas auparavant. La formation doit donc permettre au coordinateur de trouver sa place dans l'organisation réelle, de comprendre ses responsabilités et d'essayer ses routines avec Pierre avant de les stabiliser avec le DG.

Le résultat attendu après cinq jours

- Expliquer ce qu'il coordonne, ce qu'il contrôle et ce qui reste du ressort des responsables ou du DG.
- Utiliser les outils simples sur des situations du magasin et savoir demander de l'aide.
- Repartir avec des routines testées, des acquis constatés et des points à reprendre.

Jour	Progression	Preuve attendue
J1	Comprendre et s'intégrer	Carte des rôles
J2	Organiser le quotidien	Suivi de trois actions
J3	Suivre les demandes clients	Dossier client avec suite
J4	Préparer et faire valider	Dossier prêt à valider
J5	Contrôler et prendre son poste	Rapport et plan trente jours

La méthode de Pierre

Expliquer avec un exemple du magasin ; montrer une première fois ; faire réaliser par le participant ; observer ; corriger ; faire recommencer. Le contenu théorique sert à préparer une action concrète le jour même.

Le matin : comprendre et observer. L'après-midi : pratiquer, produire une trace et faire le bilan. Deux pauses pédagogiques sont prévues de 10h30 à 10h45 et de 16h00 à 16h15. Amplitude de formation : 6h30 par jour, soit 32h30 pauses comprises.

Avant le démarrage

Le DG confirme le mandat et les limites d'autorité. Prévoir les rencontres avec Olivier, le dépôt, la visibilité, Joséa et la caisse/administration. Réunir quelques dossiers autorisés : devis, changement de prix, réclamation, inventaire et facture. Utiliser un exemple fictif lorsqu'aucun dossier réel adapté n'est disponible.

LE CADRE

Une place claire pour chacun

Interlocuteur	Ce que le coordinateur fait	Ce qu'il ne reprend pas
Direction générale	Prépare les décisions, signale les blocages, suit les décisions validées.	Validation des engagements, arbitrages sensibles, décisions RH hors délégation.
Olivier / Responsable commercial	Coordonne les besoins opérationnels, partage les faits utiles et suit les dossiers convenus.	Management, briefing commercial, formation et correction des vendeurs.
Responsable dépôt	Suit préparation, mouvement, transfert, retard et écart avec lui.	Organisation de son équipe, exécution de toutes les tâches et correction de stock non autorisée.
Cédric / Visibilité + Joséa	Suit les prix, étiquettes et corrections ; vérifie physiquement le résultat.	Initiatives visuelles ou changements d'implantation non validés.
Caisse / administration / comptabilité	Vérifie la cohérence des dossiers et fait traiter les anomalies.	Écritures comptables, encaissements ou corrections non confiés.
Siège / fournisseurs / réseau	Centralise les demandes, relance et suit leur traduction en actions magasin.	Engagements dépassant son mandat.

Ce qui doit être précisé au démarrage

À qui rendre compte ? Quelles validations sont obligatoires ? Où conserver les accords ? Qui remplace le valideur en cas d'absence ? Quels accès au logiciel sont autorisés ? Quand et comment remonter une urgence ? En l'absence de délégation claire, il prépare et demande validation.

RÈGLE DE POSTURE

Il s'adresse au responsable concerné, décrit un fait précis et convient d'une suite. Il ne donne pas des consignes contradictoires aux équipes et ne devient pas un responsable commercial ou dépôt « bis ».

Base : FICHE_POSTE_COORDINATEUR_.pdf, pages 2 et 6.

JOUR 1 • DÉROULÉ AVEC PIERRE

Comprendre et s'intégrer

Observer avant de modifier

OBJECTIF DU JOUR

Expliquer son rôle, reconnaître les bons interlocuteurs et comprendre les circuits réels du magasin.

Horaire	Séquence	Production / contrôle
08h30–09h15	Accueil et mandat avec Pierre	Reformuler l'utilité du poste en deux phrases ; noter les limites.
09h15–10h30	Visite showroom, dépôt et caisse	Observer un circuit réel et noter les étapes, sans réorganiser.
10h45–12h00	Échanges avec les responsables	Recueillir attentes, difficultés et responsabilités conservées.
14h00–14h45	Carte « qui fait quoi »	Distinguer exécutant, coordinateur, contrôleur et décideur.
14h45–16h00	Observation accompagnée	Suivre deux situations transversales et relever les faits.
16h15–17h00	Restitution et correction	Présenter la carte des rôles et les premières priorités à confirmer.

Ce que Pierre explique

Son mandat — Relais opérationnel du DG : coordonner, suivre, contrôler, relancer et informer. La création du poste ne retire pas leur responsabilité aux responsables existants.

Le fonctionnement réel — Suivre un besoin depuis le showroom jusqu'au dépôt et à la caisse. Repérer où l'information se perd, qui agit et comment le résultat est confirmé.

Les limites — Pas de coaching des vendeurs à la place d'Olivier, pas de gestion du dépôt à la place de son responsable, pas de décision engageante sans validation.

Pauses : 10h30–10h45 et 16h00–16h15. Pause de midi : 12h00–14h00.

JOUR 1 • MISE EN PRATIQUE

Passer de la mission à l'action

Un produit disponible au dépôt n'est pas visible en magasin

Le vendeur signale le manque. Le dépôt dit que le produit est disponible. Personne n'a confirmé qui doit traiter la mise en exposition. Pierre fait reconstituer le circuit, sans laisser le coordinateur reprendre toutes les tâches.

À faire réaliser au participant

1. Vérifier la référence et les informations disponibles avant de conclure à une rupture.
2. Identifier le responsable visibilité et le responsable dépôt ; convenir avec eux de l'action, du responsable et du délai.
3. Noter le point de contrôle : présence réelle du produit, référence et prix visibles.
4. Informer le demandeur du résultat ; un simple message transmis ne suffit pas.

Questions de contrôle

Qui fait quoi aujourd'hui ? / Qu'attendez-vous de mon poste ? / Qu'est-ce que je ne dois pas reprendre ? / Quand dois-je demander une décision au DG ?

Livrables à conserver

- Carte des interlocuteurs et de leurs responsabilités.
- Deux observations factuelles et un circuit client reconstitué.
- Liste des limites d'autorité à confirmer avec le DG.

LE GESTE À VALIDER

Sans lire la fiche, il explique son rôle, cite les responsables concernés et distingue coordination, exécution et décision.

Routine à installer

Observer, demander, vérifier puis tracer : aucune modification de procédure de sa propre initiative.

Phrase à faire travailler

« Mon rôle est de faire avancer les sujets entre les services et de vérifier le résultat. Chacun reste responsable de son équipe et de son métier. »

Point de vigilance : Arriver comme un nouveau chef des vendeurs ou corriger l'organisation avant de l'avoir comprise.

JOUR 2 • DÉROULÉ AVEC PIERRE

Organiser le quotidien

Une action suivie jusqu'au résultat

OBJECTIF DU JOUR

Conduire un tour terrain, organiser les priorités et tenir une liste unique de suivi des actions.

Horaire	Séquence	Production / contrôle
08h30–09h15	Tour terrain accompagné	Repérer les blocages et les absences qui ont un impact.
09h15–10h30	Priorités et tableau unique	Choisir trois priorités et convenir des actions avec les responsables.
10h45–12h00	Présences et continuité du service	Préparer une solution pour une absence, sans décider à la place du DG.
14h00–14h45	Prix et visibilité showroom	Contrôler des références avec Joséa/Cédric et suivre les corrections.
14h45–16h00	Inventaire et écart simulé	Comparer, faire recompter, rechercher les pièces et suivre l'explication.
16h15–17h00	Revue de fin de journée	Vérifier les corrections, relancer les blocages et préparer le lendemain.

Ce que Pierre explique

Le tour du matin — Showroom, dépôt, caisse, présence des équipes, circulation et anomalies. Le coordinateur observe les blocages ; le briefing commercial et le coaching restent à Olivier.

Le suivi d'actions — Un fait, un responsable, une action, une échéance, un statut et une preuve. Statuts : en cours, bloqué, fait vérifié. Une alerte sans suite n'est pas un suivi.

Les contrôles simples — Congés et absences : impact et organisation à faire valider. Prix : suivre les changements avec Joséa et Cédric. Inventaires : suivre la comparaison physique/système avec le dépôt.

Pauses : 10h30–10h45 et 16h00–16h15. Pause de midi : 12h00–14h00.

JOUR 2 • MISE EN PRATIQUE

Passer de la mission à l'action

Trois difficultés surviennent en même temps

Exercice fictif : un collaborateur est absent, un prix affiché ne correspond pas au prix de référence et une préparation client est en retard. Il doit organiser les réponses avec les responsables, pas tout exécuter lui-même.

À faire réaliser au participant

1. Décrire les faits et leur impact : sécurité, client bloqué, fonctionnement du service.
2. Choisir l'ordre de traitement avec Pierre ; informer immédiatement le responsable concerné en cas de danger.
3. Faire préciser pour chaque sujet l'action, le responsable, l'échéance et le point de contrôle.
4. Contrôler deux résultats sur le terrain ; maintenir le troisième en « bloqué » si la preuve manque.

Questions de contrôle

Qu'est-ce qui bloque réellement le client ou le service ? / Qui doit agir et pour quand ? / Quelle preuve permet de clôturer ? / Quel arbitrage dépasse mon autorité ?

Livrables à conserver

- Checklist du tour du matin.
- Tableau unique avec trois actions complètes.
- Un contrôle prix et un contrôle d'écart documentés.

LE GESTE À VALIDER

Il suit trois sujets sans doublon, relance le bon responsable et refuse de marquer « fait » sans vérification.

Routine à installer

Chaque matin : observer et prioriser. Dans la journée : relancer. Le soir : vérifier, actualiser et informer.

Phrase à faire travailler

« Quel est le blocage, qui le traite, pour quand, et comment vérifie-t-on que c'est réglé ? »

Point de vigilance : Modifier seul un stock, autoriser un congé sans délégation ou prendre le management commercial.

JOUR 3 • DÉROULÉ AVEC PIERRE

Suivre les demandes clients

Aucune demande importante sans suite

OBJECTIF DU JOUR

Traiter un appel ou un mail, suivre un devis et documenter une réclamation avec la bonne prochaine action.

Horaire	Séquence	Production / contrôle
08h30–09h15	Accueil téléphonique et mail	Construire une fiche demande complète.
09h15–10h30	Préparer un devis simple	Contrôler références, quantités, prix, stock et circuit de validation.
10h45–12h00	Relancer sans se substituer au vendeur	Jouer l'appel, noter le retour et fixer la prochaine action.
14h00–14h45	Réclamation client	Recueillir les faits et les justificatifs ; annoncer une suite réaliste.
14h45–16h00	Créance confiée et escalade	Vérifier facture/règlement, simuler une relance et repérer le litige.
16h15–17h00	Traitement d'un dossier complet	Restituer les actions, les relais et les éléments restant à valider.

Ce que Pierre explique

Appels et mails — Identifier client, contact, objet, référence, urgence et attente. Répondre avec une information vérifiée ; transmettre le conseil technique ou la négociation au commercial.

Préparation et relance des devis — Rassembler références, quantités, prix, disponibilité et informations manquantes. Conserver le vendeur responsable et convenir de la relance pour éviter les doublons.

Litiges et recouvrement — Écouter et rassembler les pièces. Ne pas promettre de remboursement ni de délai non confirmé. Pour les créances confiées : vérifier le dossier, tracer l'engagement et alerter le DG si nécessaire.

Pauses : 10h30–10h45 et 16h00–16h15. **Pause de midi :** 12h00–14h00.

JOUR 3 • MISE EN PRATIQUE

Passer de la mission à l'action

Un devis sans retour et un client mécontent

Utiliser un dossier réel autorisé ou un dossier fictif clairement identifié. Le client n'a pas répondu au devis et signale une difficulté sur une ancienne livraison. Le coordinateur distingue suivi commercial et réclamation.

À faire réaliser au participant

1. Vérifier les informations du dossier et coordonner la relance avec le vendeur concerné.
2. Écouter la demande sans confondre les deux sujets ; créer deux actions liées si nécessaire.
3. Récupérer facture, références, date et preuves utiles pour la réclamation.
4. Fixer un point de retour au client et transmettre au DG toute décision engageante.

Questions de contrôle

Quelle est la demande exacte du client ? / Qu'est-ce qui est vérifié et qu'est-ce qui manque ? / Qui garde la responsabilité commerciale ? / Quand le client recevra-t-il une prochaine information ?

Livrables à conserver

- Fiche appel/mail et suivi de devis.
- Dossier réclamation documenté.
- Fiche de relance d'une créance confiée, si le périmètre s'applique.

LE GESTE À VALIDER

Il sait reformuler la demande, passer le relais et renseigner une prochaine action sans inventer prix, stock ou promesse.

Routine à installer

À chaque demande : tracer le responsable, la prochaine action et la date de retour au client.

Phrase à faire travailler

« Je vérifie les éléments avec le responsable concerné et je reviens vers vous à l'échéance convenue. »

Point de vigilance : Promettre un remboursement, négocier hors cadre ou annoncer une disponibilité non vérifiée.

JOUR 4 • DÉROULÉ AVEC PIERRE

Préparer et faire valider

Préparer n'est pas décider

OBJECTIF DU JOUR

Préparer un dossier clair pour le DG et suivre les consignes du siège, les fournisseurs et les commandes.

Horaire	Séquence	Production / contrôle
08h30–09h15	Une demande fournisseur exploitable	Rédiger un message complet et une échéance de relance.
09h15–10h30	Consigne du siège	Décomposer une consigne en actions, responsables et contrôles.
10h45–12h00	Demande de remise	Préparer le dossier sans annoncer l'accord au client.
14h00–14h45	Commande ferme	Contrôler les éléments et matérialiser la validation DG.
14h45–16h00	Retard et changement de délai	Mesurer l'impact, informer les intéressés et suivre la nouvelle suite.
16h15–17h00	Restitution au DG simulée	Présenter le fait, les options et la décision demandée en quelques lignes.

Ce que Pierre explique

Fournisseurs et réseau — Formuler une demande complète : objet, référence, quantité, pièce utile, interlocuteur et réponse attendue. Tracer le retour et son impact sur le magasin.

Remises et commandes — Préparer client, produits, quantités, prix, motif, disponibilité et délai. Obtenir une validation identifiable avant remise hors cadre ou commande ferme.

Consignes du siège — Comprendre le périmètre et la date d'application. Attribuer les actions avec les responsables, contrôler le résultat et signaler les écarts.

Pauses : 10h30–10h45 et 16h00–16h15. Pause de midi : 12h00–14h00.

JOUR 4 • MISE EN PRATIQUE

Passer de la mission à l'action

Une commande urgente attend la décision du DG

Cas fictif : le client demande une remise et le fournisseur ne confirme pas encore son délai. La pression commerciale ne transforme pas une préparation en autorisation.

À faire réaliser au participant

1. Compléter le dossier et distinguer prix confirmé, remise demandée et délai non confirmé.
2. Présenter les faits, les options possibles et la décision précise attendue du DG.
3. Ne pas appliquer la remise ni engager la commande avant accord dans le circuit défini.
4. Après validation, conserver la trace de l'accord, suivre l'exécution et informer le commercial/client.

Questions de contrôle

Quelles données sont confirmées ? / Quelle décision engage le magasin ? / Qui valide et où conserve-t-on l'accord ? / Que reste-t-il à contrôler après la décision ?

Livrables à conserver

- Dossier de demande de remise.
- Fiche de préparation de commande.
- Tableau de suivi fournisseur/siège avec preuve de contrôle.

LE GESTE À VALIDER

Il prépare un dossier exploitable et respecte le circuit de validation même sous pression.

Routine à installer

Demande complète, validation tracée, exécution suivie, résultat contrôlé.

Phrase à faire travailler

« Voici les faits, les éléments vérifiés, les options et la décision dont nous avons besoin. »

Point de vigilance : Confondre absence de réponse avec accord ou transmettre une consigne sans contrôler son application.

JOUR 5 • DÉROULÉ AVEC PIERRE

Contrôler et prendre son poste

Une autonomie vérifiée, pas supposée

OBJECTIF DU JOUR

Conduire les routines simples, produire un rapport utile et définir précisément ce qu'il peut gérer seul.

Horaire	Séquence	Production / contrôle
08h30–09h15	Tour terrain conduit par le coordinateur	Pierre observe sans guider, sauf risque ou dépassement d'autorité.
09h15–10h30	Contrôle de trois actions	Vérifier le résultat et les dossiers restés bloqués.
10h45–12h00	Fin de mois et indicateurs	Contrôler une facture exemple et fiabiliser les données du rapport.
14h00–14h45	Rapport quotidien au DG	Rédiger activité, points utiles, suites et décisions attendues.
14h45–16h00	Évaluation de dix situations	Expliquer puis montrer les actions avec les outils.
16h15–17h00	Bilan et plan des trente jours	Valider les acquis, les reprises et les limites d'autonomie.

Ce que Pierre explique

Vérifier avant de clôturer — Contrôler sur le terrain ou par une pièce fiable. Pour les factures de fin de mois : cohérence client, montant, règlement, statut et pièces, sans se substituer à la comptabilité.

Lire et informer — Distinguer donnée vérifiée, donnée manquante et hypothèse. Lire CA, tickets et panier moyen sur une même période ; relier les blocages opérationnels aux actions.

Passer à une autonomie progressive — Évaluer les gestes réellement maîtrisés. Fixer les sujets autonomes, accompagnés ou soumis à validation DG, puis un plan des trente premiers jours.

Pauses : 10h30–10h45 et 16h00–16h15. Pause de midi : 12h00–14h00.

JOUR 5 • MISE EN PRATIQUE

Passer de la mission à l'action

Présenter une fin de journée fiable

Le coordinateur reprend les situations suivies pendant la semaine. Il vérifie les clôtures, identifie ce qui reste bloqué et remet un rapport court à Pierre comme s'il s'adressait au DG.

À faire réaliser au participant

1. Séparer faits vérifiés, informations manquantes et points nécessitant arbitrage.
2. Contrôler une cohérence de facture sans réaliser d'écriture comptable à la place du service.
3. Rédiger trois points opérationnels maximum, chacun avec responsable et prochaine échéance.
4. Proposer un plan de trente jours limité aux routines utiles, avec les reprises identifiées.

Questions de contrôle

Quelle preuve justifie « fait » ? / Les données portent-elles sur la même période ? / Quelle décision attend-on exactement du DG ? / Quelles actions restent accompagnées après les cinq jours ?

Livrables à conserver

- Rapport DG d'une page maximum.
- Grille d'évaluation et acquis constatés.
- Plan trente jours et périmètre d'autonomie à valider.

LE GESTE À VALIDER

Il sait conduire les routines simples sans guidage constant et sollicite une validation sur tous les sujets engageants.

Routine à installer

Contrôler, informer, préparer le lendemain ; chaque blocage conserve un responsable et une suite.

Phrase à faire travailler

« Voici ce qui est vérifié, ce qui reste en cours et la décision attendue pour débloquer la suite. »

Point de vigilance : Déclarer une autonomie totale sur la seule base de cinq jours de présence ou embellir un rapport avec des données non vérifiées.

LES ROUTINES

Un fonctionnement simple et régulier

Moment	Action du coordinateur	Trace attendue
Début de journée	Tour terrain, présence et impacts ; trois priorités à convenir avec les responsables.	Checklist courte + actions attribuées.
Pendant la journée	Appels/mails, devis, litiges et fournisseurs ; relances aux échéances convenues.	Chaque dossier a un responsable et une prochaine action.
Après une correction	Vérification physique ou pièce fiable ; informer la personne concernée.	Statut « fait vérifié » et preuve.
Fin de journée	Actualiser les actions, signaler les blocages, préparer le lendemain et informer le DG.	Rapport court + décisions attendues.
Chaque semaine	Revoir inventaires, écarts, devis ouverts, créances confiées et prix showroom.	Liste des écarts et des relances à poursuivre.
À réception d'une consigne	Comprendre, attribuer avec le responsable, suivre l'application et contrôler.	Date d'application et résultat constaté.
Fin de mois	Contrôle opérationnel de cohérence des factures et des dossiers sensibles.	Anomalies transmises avant clôture ; aucune substitution à la comptabilité.

Les cinq blocs du rapport au DG

Activité vérifiée : CA, tickets, fait marquant. Opérationnel : trois points utiles et leur suite. Clients : devis, litiges ou recouvrement sensibles. Présences : uniquement les impacts organisationnels utiles. Décisions DG : question précise, pièces et échéance souhaitée.

Lire les chiffres sans leur faire dire autre chose

Le panier moyen se calcule en divisant le CA par le nombre de tickets, sur le même périmètre et la même période. Si le nombre de tickets est nul ou incomplet, ne pas calculer un ratio trompeur. Les chiffres servent à éclairer les sujets opérationnels ; l'animation commerciale reste à Olivier.

Les fréquences sont reprises de la fiche de poste, page 6 ; les horaires précis des routines restent à ajuster au fonctionnement local.

ÉVALUATION FINALE

Dix situations à traiter, pas à réciter

Pierre présente les situations oralement et demande de montrer les actions dans les outils. Le participant précise qui agit, ce qui doit être vérifié, quelle suite est fixée et quand le DG doit intervenir.

N°	Situation	Note / 2
1	Un vendeur pose mal ses questions au client.	
2	Un produit disponible au dépôt n'est pas exposé.	
3	Une absence fragilise un service.	
4	Le client demande une remise hors cadre.	
5	Un devis n'a pas de prochaine relance.	
6	Un client exige un remboursement immédiat.	
7	Un inventaire présente un écart important.	
8	Le siège change plusieurs prix.	
9	Une commande urgente attend un accord et un délai.	
10	Une facture de fin de mois semble incohérente.	

Barème pédagogique proposé

0 : réponse inadaptée ou circuit non respecté. 1 : réponse pertinente mais incomplète ou guidée. 2 : réponse correcte, expliquée et reliée à une action traçable. Total sur 20. Repère proposé : au moins 16/20, sans erreur critique, pour les routines simples évaluées ; ce repère ne remplace pas la décision du formateur et du DG.

ERREURS CRITIQUES

Engager une remise, un remboursement ou une commande sans accord requis ; modifier seul un stock ; reprendre le management commercial ; affirmer un fait non vérifié. Une erreur critique déclenche une reprise avant autonomie sur le geste concerné.

Participant : Date :

Note : / 20 • Geste(s) à reprendre :

Décision de Pierre : acquis / accompagné / à reprendre

APRÈS LES CINQ JOURS

Stabiliser le poste sur trente jours

Période	Priorité	Résultat à vérifier
Fin de formation	Distinguer acquis, accompagnement et validations DG.	Périmètre provisoire écrit et compris.
Semaine 2	Tester le tour terrain, le tableau unique, les relances et le rapport court.	Des routines tenues, des dossiers avec suite et des clôtures vérifiées.
Semaine 3	Supprimer les doublons ; préciser les interfaces entre responsables.	Moins de sujets sans propriétaire et moins d'informations contradictoires.
Semaine 4	Faire le bilan avec le DG et les responsables concernés.	Périmètre, routines et circuits validés ou corrigés.

Quatre observations utiles

- Les actions engagées ont-elles un responsable et une échéance ?
- Les dossiers clients ont-ils une prochaine action et une information de retour ?
- Les actions clôturées ont-elles une preuve fiable ?
- Les décisions engageantes disposent-elles d'une validation identifiable ?

Grille d'autonomie à compléter

Activité	Seul / accompagné / DG	Preuve ou reprise
Tour et priorités		
Suivi des actions		
Devis et demandes clients		
Prix et inventaires		
Rapport au DG		

OBJECTIF DU PREMIER MOIS

Rendre les rôles plus clairs et les actions mieux suivies, sans ajouter une couche de gestion inutile. La décision finale de périmètre appartient au DG.

OUTIL 1 • INTÉGRATION

Qui fait quoi ?

Participant : Date :
À compléter avec Pierre et les responsables, puis à confirmer avec le DG.

Sujet / circuit	Qui agit ?	Ce que je suis / contrôle	Qui valide ?
Demande client / devis			
Vente / coaching vendeurs			
Préparation / livraison			
Prix / visibilité			
Inventaire / écart			
Congé / absence			
Remise / commande			
Facture / fin de mois			

Entretien court avec un responsable

Ses responsabilités actuelles :
.....
Les blocages les plus fréquents :
.....
Ce qu’il attend du coordinateur :
.....
Ce qu’il ne faut pas lui reprendre :
.....
L’information ou l’accord nécessaire pour avancer :
.....

CADRE À CLARIFIER

Responsable du poste : DG. Limites d’autorité, circuit des urgences et personne habilitée en remplacement :
.....

OUTIL 2 • QUOTIDIEN

Une seule liste pour suivre les actions

Date : Priorités convenues avec :

Fait / impact	Action et responsable	Échéance / statut	Preuve / contrôle

Statuts : en cours / bloqué / fait vérifié. Une ligne conserve son responsable et sa prochaine action tant qu'elle n'est pas clôturée.

Tour du matin

Point à observer	Constat / action
Présences et impact sur les services	
Showroom : circulation, produits, prix	
Dépôt : préparations et retards	
Caisse / dossiers bloquants	
Demandes clients et informations à traiter	

Bilan du soir

Actions vérifiées :

Blocages et décisions attendues :

Première priorité du lendemain :

OUTIL 3 • RELATION CLIENT

Tracer une demande et sa prochaine suite

Type : appel / mail / devis / réclamation / créance confiée
Client / société :
Contact : Date :
Vendeur ou responsable du dossier :

Les éléments utiles

Objet exact de la demande :
Référence produit / devis / facture :
Quantités / montant vérifié / échéance, selon le dossier :
Pièces ou preuves reçues :
Information manquante :

Suivi

Date	Action / réponse obtenue	Responsable	Prochaine échéance

Prochain retour annoncé au client :
Décision DG nécessaire : oui / non — Objet :
Clôture vérifiée le : Preuve :

POINT DE VIGILANCE

Ne pas promettre de remboursement, de remise ni de disponibilité non confirmée. Une négociation ou un conseil technique retourne au commercial. Pour une créance : vérifier le dossier et les paiements avant la relance.

OUTIL 4 • CONTRÔLES

Présences, prix et inventaires

A. Présence et impact

Service / période concernée :
Absence ou congé à traiter :
Impact opérationnel :
Solution préparée avec le responsable :
Validation nécessaire / obtenue :

B. Changement de prix / visibilité

Référence	Prix reçu / source	Affichage contrôlé	Correction / suite

Contrôle avec Joséa / Cédric : Date :

C. Écart d'inventaire

Référence / emplacement / date :
Stock physique : Stock système :
Recomptage / mouvements vérifiés avec le dépôt :
Explication / pièce justificative :
Correction autorisée par / exécutée par :
Prochaine action ou contrôle de clôture :

SÉPARER LES RESPONSABILITÉS

Le responsable concerné fait traiter l'anomalie ; le coordinateur suit et contrôle. Aucune modification de stock ou décision RH hors délégation. Ne consigner ici que les informations nécessaires à l'organisation.

OUTIL 5 • DÉCISIONS

Un dossier prêt à faire valider

Objet : remise / commande / litige / autre
Demandeur : Date :
Client / fournisseur / référence de dossier :

Faits et éléments vérifiés

Produits / références / quantités :
Prix / montant / remise demandée, si applicable :
Motif et enjeu :
Disponibilité / délai confirmé par :
Pièces jointes :
Informations encore manquantes :

La décision attendue du DG

Question précise :
Options / conséquences :
Échéance souhaitée :

Décision	Valideur / date	Trace de l'accord

Après validation : fournisseur / siège / exécution

Action et responsable :
Échéance et prochaine relance :
Contrôle du résultat :
Personnes à informer :

PAS D'ACCORD IMPLICITE

Une absence de réponse n'autorise pas l'engagement. Conserver une validation identifiable avant de passer la commande ou d'appliquer une remise hors cadre.

OUTIL 6 • BILAN ET AUTONOMIE

Rapport DG et plan de progrès

Date : Période couverte :

Rapport quotidien court

ACTIVITÉ VÉRIFIÉE — CA / tickets / fait marquant :

.....

POINTS OPÉRATIONNELS — trois maximum, avec responsable et suite :

1.

2.

3.

CLIENTS / DOSSIERS SENSIBLES :

.....

PRÉSENCES — impact organisationnel uniquement :

.....

DÉCISION DG ATTENDUE — objet et échéance :

.....

Acquis et reprises après formation

Geste / routine	Acquis / accompagné / reprise	Preuve / action suivante

Trois engagements pour les trente jours

1. Action / échéance :

2. Action / échéance :

3. Action / échéance :

Point de bilan convenu avec le DG :

Participant : Pierre :

Périmètre d'autonomie confirmé par le DG le :