

# Sommaire

<b>INTRODUCTION</b> .....	7
<b>AVANT-PROPOS</b> .....	9
<b>POURQUOI EST-IL TEMPS DE S'OCCUPER (AUSSI) DE SON BACK-OFFICE ?</b> .....	13
• <b>Définition et répartition des espaces</b> .....	13
• <b>Environnement économique et impact sur le bilan</b> .....	21
• <b>Coût de la désorganisation</b> .....	26
• <b>Évolutions attendues</b> .....	28
Évolutions des coûts de transport .....	28
Participation environnementale .....	35
Augmentation des coûts de surface .....	36
HPST et nouvelles pratiques .....	37
<b>ANALYSE ET MAÎTRISE DU STOCK</b> .....	41
• <b>Le rapport à son stock</b> .....	41
• <b>Principales règles de gestion de stock</b> .....	43
Coûts des stocks .....	44
Les retours .....	47
Comment trouver l'équilibre ? .....	48
• <b>Stratégie et identité du point de vente</b> .....	57
Stratégie de distribution .....	57
Identité d'enseigne ou indépendance ? .....	59
• <b>Choix des marques et des canaux d'approvisionnement</b> .....	60
Étapes du marché classiques .....	62

Cycle de vie mené par la cannibalisation . . . . .	62
Cycle du divertissement et de la mode . . . . .	63
Structures du cycle de vie pour l'optimisation des stocks . . . . .	64
• <b>Méthodes de suivi ABC et des 20/80</b> . . . . .	68
• <b>Démarche guidée – Méthode ABC</b> . . . . .	72
• <b>Gestion physique des stocks</b> . . . . .	75
• <b>Calcul du nombre de jours de stock</b> . . . . .	82
• <b>Méthodes du juste-à-temps et du kaizen</b> . . . . .	92
Juste-à-temps . . . . .	92
Kaizen . . . . .	94
• <b>Quelle catégorie de personnel mettre en place pour gérer les stocks ?</b> . . . . .	100
• <b>Inventaire et suivi des stocks</b> . . . . .	102
<b>ÉTUDES ET OPTIMISATION DES COMMANDES</b> . . . . .	105
• <b>Étude nationale de réception de commande</b> . . . . .	105
Commandes grossistes . . . . .	106
Commandes directes . . . . .	111
• <b>Contrôle, déballage et rangement</b> . . . . .	113
• <b>Annexes</b> . . . . .	116
<b>AMÉNAGEMENT ET CIRCULATION</b> . . . . .	119
• <b>Sortir de l'encombrement par la méthode des 5 S</b> . . . . .	120
<i>Seiri</i> : supprimer l'inutile . . . . .	121
<i>Seiton</i> : situer, ranger . . . . .	124
<i>Seiso</i> : nettoyer, faire scintiller . . . . .	127
<i>Seiketsu</i> : standardiser . . . . .	129
<i>Shitsuke</i> : suivre et faire évoluer . . . . .	129
• <b>Organisation des espaces du back-office</b> . . . . .	131
Circulation et flux . . . . .	132
Stockage et rayonnages . . . . .	139
Management visuel . . . . .	143
Ergonomie des postes de travail . . . . .	146
Obligations en matière de sécurité . . . . .	148
• <b>Automatisation</b> . . . . .	152
À qui s'adresse l'automatisation ? . . . . .	152
Pourquoi et quand engager un projet d'automatisation ? . . . . .	154
Les principales raisons d'automatiser . . . . .	155
Particularité de l'agencement en milieu automatisé . . . . .	163

Quel niveau d'automatisation ? .....	165
Différents types de machines .....	169
Bien préparer son projet .....	172
S'adresser à un cabinet conseil .....	172
<b>GESTION HUMAINE ET MOTIVATION</b> .....	181
• Organisation scientifique du travail (F.W. Taylor) .....	181
• Taylorisme et commerce de proximité – L'exemple de McDonald's .....	184
• Incorporation et recrutement .....	187
• Processus de valorisation .....	190
• Comportement volontaire et productivité .....	192
• Disponibilité à l'action .....	200
• Théorie de l'engagement .....	204
• Optimisation de la ressource humaine .....	207
• Recrutement .....	213
Recruter de nouveaux talents : à la fois un investissement et une opération de croissance .....	213
Nécessité d'une polyvalence .....	214
• Communication interne .....	216
La communication écrite .....	219
La communication orale .....	221
Les moyens électroniques .....	222
<b>GESTION COMPTABLE : ASTUCES POUR ÉVITER LES CRISES DE LIQUIDITÉS</b> .....	223
• Réduisez autant que possible vos comptes à recevoir .....	223
• Réduisez au maximum vos engagements (dettes aux fournisseurs) .....	224
• Cherchez un partenaire pour les commandes de gammes « prestige » .....	224
• Réduisez vos coûts de crédit .....	225
• Évaluez correctement les coûts de vos investissements .....	225
• Ayez le plus petit stock possible .....	225
• Ayez toujours de l'argent en réserve .....	225
• Téléphone .....	226
• Assurances .....	227
<b>CONCLUSION</b> .....	229
<b>BIBLIOGRAPHIE</b> .....	231