

## LE CONTRÔLE DE GESTION DES SERVICES

### Intervenants

**Caroline TAHAR**, maître de conférences à l'IGR-IAE Rennes.

### Informations et inscriptions

Service formation continue et alternance IGR-IAE Rennes  
11, rue Jean Macé  
CS 70803  
35708 Rennes Cedex 7  
Tél : 02 23 23 38 82

### Modalités pratiques

**Prix de la formation :**  
1 500€  
**Durée :**  
21 heures sur 3 jours  
**Lieu :**  
IGR-IAE Rennes  
**Nombre de places :** 12

### Calendrier

**Dates de formation :**  
- nous consulter

### Public

Cadre ou cadre dirigeant souhaitant maîtriser les concepts et les outils de gestion permettant d'améliorer la performance d'une activité de service.

### Niveau : intermédiaire - avancé

### Objectifs, compétences développées

- Comprendre les spécificités des services.
- Comprendre les enjeux de la performance des activités de service.
- Calculer les coûts au sein d'une activité de service.
- Améliorer la performance d'une activité de service.
- Mettre en place un système de pilotage de la performance au sein d'une activité de service.

### Organisation pédagogique

Cette formation est basée sur de nombreuses applications et études de cas adaptées pour faciliter l'apprentissage et mettre en pratique les notions et méthodes étudiées.

### Contacts

**Chargé de mission**  
Stéphane BERGUE  
stephane.bergue@univ-rennes1.fr

**Assistante de formation**  
Caroline HARDOUIN  
caroline.hardouin@univ-rennes1.fr

**En savoir plus** [www.igr.univ-rennes1.fr](http://www.igr.univ-rennes1.fr)

---

## PROGRAMME

### 1<sup>er</sup> jour : Comprendre le service

#### Introduction : un enjeu économique majeur

---

##### La notion de service

---

- Qu'est-ce qu'un service ?
- Le service, une coproduction
- Les conséquences de la coproduction

##### Le calcul de coûts dans les services

---

- Rappel des principes de base du calcul de coûts
- Calculer le coût complet d'une prestation
- Calculer un coût partiel d'une prestation : coût variable, coût spécifique, coût marginal

##### La performance des activités de service

---

- La productivité des activités de service
- Au cœur de la performance : la gestion des capacités

### 2<sup>ème</sup> et 3<sup>ème</sup> jours : Piloter la performance d'une activité de service

#### Définir l'offre de service

---

- Définir la prestation
- Fixer le prix de vente d'une prestation : le prix, un équilibre

#### Maîtriser les coûts

---

- Une action au cœur des processus
- Les leviers mobilisables
- Zoom sur le « travail du client »

#### Accroître les recettes

---

- Le Revenue Management ou gestion des recettes
- Moduler les prix : Yield Management et pratiques assimilées
- Mettre en place d'autres actions de Revenue Management
- Les conditions de l'efficacité d'un Revenue Management

#### Piloter la valeur

---

- Piloter la valeur pour le client : mesurer la satisfaction client
- Piloter la valeur pour l'actionnaire : construire et animer des tableaux de bord

### Les + de la formation

- De nombreux exemples réels et cas d'application pour faciliter l'assimilation des concepts et méthodes.
- Une approche du contrôle de gestion qui tient véritablement compte des contraintes et enjeux spécifiques des activités de service.
- Une formation construite dans une optique de prise de décision.
- Une formation très opérationnelle, adaptée aux besoins des entreprises et des cadres d'aujourd'hui.