

Contrôle de gestion approfondi : 14h

Objectifs

La formation doit permettre aux participants de comprendre les contraintes spécifiques des organisations de service en matière de rentabilité et de savoir utiliser les outils de gestion (financiers et opérationnels) adaptés dans une logique de prise de décision.

L'accent est mis sur :

- La mise en œuvre des techniques de calcul de coûts dans une activité de service ;
- Une formalisation de la question de la rentabilité dans les services ;
- Une approche concrète et ciblée de l'usage des outils orientée vers la prise de décision.

Compétences à acquérir

À l'issue de cette formation, les participants seront capables de :

- mesurer la capacité d'une organisation de service et d'en évaluer le rendement ;
- évaluer la rentabilité de décisions permettant d'accroître la performance d'une activité de service en agissant soit sur les coûts, soit sur les recettes ;
- prendre en compte l'impact non financier de ces décisions.

Programme

Intro : un monde de services

1. Comprendre le service
 - a. La notion de service
 - b. La performance des activités de service
2. Piloter la performance d'une activité de service
 - a. Maîtriser les coûts
 - b. Gérer les recettes
 - c. Piloter la valeur

Bibliographie

Ouvrages

Baranger P., Leray Y., Mével O. et Nguyen G.D. (2009). Le Management Opérationnel des Services, Economica.

Grönroos C. (2007). Service Management and Marketing: Customer Management in Service Competition 3e édition:, Wiley.

Langeard E. et Eiglier P. (1987). Servuction. Le marketing des services, Paris: Wiley.

Löning H., Malleret V., Méric J., Pesqueux Y., Chiapello E., Michel D. et Solé A. (2008). Le contrôle de gestion. Organisation, outils et pratiques 3e édition:, Paris: Dunod. Pearson education.

Ragain A. et Tahar C. (2015). Contrôle de gestion, Memento LMD, Gualino.

Ragain A. et Tahar C. (2015). Contrôle de gestion, Exos LMD, Gualino.

Pré-requis

Les étudiants doivent maîtriser les outils classiques du contrôle de gestion, notamment les principales méthodes de calcul de coût (coûts complets et coûts partiels) et les notions qui en découlent (seuil de rentabilité, etc.).

Ils doivent également avoir des connaissances solides en comptabilité financière.