

Note pédagogique du cas SANIBAINS

Auteurs : Rym Kamoun, Basma Ben Alaya

Mots clés

Tableau de bord, guide d'entretien, indicateurs de performance, méthode scoring, choix de fournisseurs

Objectifs pédagogiques

L'étudiant devra être capable de :

- concevoir un guide d'entretien
- élaborer un diagnostic
- calculer des indicateurs de performance
- concevoir un tableau de bord.
- choisir un fournisseur en utilisant la méthode de scoring

Résumé et problématique du cas

Il s'agit d'une entreprise de distribution de produits sanitaires, qui évolue dans un contexte exigeant. La société doit faire face à un secteur en développement et fortement concurrentiel.

Comment devra t elle procéder pour aboutir a juger de la performance de ses services achats et après vente afin d'élaborer un tableau de bord conçu à partir d'indicateurs pertinents ?

Outils d'analyse

Annexe 1 : Présentation de l'entreprise Sanibains

Annexe 2 : Présentation des services de l'entreprise

Annexe 3 : Le guide d'entretien avec le responsable service Achats

Annexe 4 : Objectifs assignés aux services Achats et après vente

Annexe 5 :La mesure des notes de performance des indicateurs par la méthode de l'interpolation linéaire

Annexe 6 : La sélection des indicateurs pertinents

Annexe 7 : La méthode de scoring

Annexe 8 : Exemple d'Application des outils de management de qualité

Suggestions d'animation

- Travail en équipe
- Exposé du tableau de bord et discussion des indicateurs pertinents

Bibliographie