

Performance Station-Service : Rentabilité, Retail et Expérience Client

Lien : https://afrique-formation.com/formation/performance-station-service-rentabilite-retail-et-experience-client

DURÉE
8 jours (56h)

RÉFÉRENCE
PGM304

CATÉGORIE
Cadre Economique et Relations Contractuelles Exploration et Production

Afrique Formation

OBJECTIFS DE LA FORMATION

À l'issue de cette formation, vous serez capable de :

- Transformer la station-service en un véritable centre de profit multi-activités rentable
- Maîtriser le merchandising boutique pour augmenter le panier moyen et le taux de transformation
- Réduire le coulage carburant et la démarque inconnue boutique à moins de 0,1%
- Améliorer l'expérience client pour viser un score "Mystery Shopper" supérieur à 90%
- Professionnaliser le management des équipes piste et boutique pour réduire le turnover
- Développer les revenus annexes (Lavage, Baie, Food) pour sécuriser la marge globale
- Sécuriser les flux financiers et optimiser la gestion du cash sur le point de vente
- Garantir la conformité HSE et l'image de marque de l'enseigne sur le terrain

POUR QUI ?

- Gérants de stations-service (Libres ou sous Enseigne)
- Chefs de Secteur et Animateurs Réseau des compagnies pétrolières
- Propriétaires investisseurs de stations-service (DODO)
- Superviseurs Retail et Managers de Boutiques d'autoroute
- Responsables de sites multi-services (aires de repos)
- Futurs gérants mandataires (CODO) en cours d'intégration
- Chefs de Station adjoints évoluant vers un poste de titulaire
- Responsables de la gestion des réseaux de cartes pétrolières

Afrique Formation

AFRIQUE FORMATION
La Référence en Afrique pour la Formation



Programme détaillé

1 / Les fondamentaux du Business Model Station-Service

- Analyse du compte d'exploitation (P&L) d'une station : marges carburant vs marges boutique
- Comprendre les modèles de gestion : CODO, COCO, DODO et leurs impacts financiers
- Identifier les indicateurs clés de performance (KPI) : volumes, panier moyen, taux de transformation

2 / Excellence Opérationnelle sur la Piste (Forecourt)

- Les étapes clés du service piste : accueil, rapidité, proposition de services additionnels
- Gestion des files d'attente et optimisation du flux véhicules aux heures de pointe
- Formation des pompistes aux techniques de vente active (Lubrifiants, Additifs)

3 / Gestion des Stocks Carburant et Maîtrise du Coulage

- Procédures de réception camion-citerne et dépotage sécurisé
- Jaugeage quotidien et analyse des écarts de stocks (freinte vs coulage réel)
- Maintenance préventive des volucompteurs et des cuves pour éviter les pertes

4 / Le Non-Fuel Retail (NFR) : Faire de la Boutique un Centre de Profit

- Principes de Merchandising : Planogrammes, zones chaudes/froides et parcours client
- Gestion de l'assortiment (Category Management) : le 20/80 et les produits d'impulsion
- Lutte contre la démarque inconnue et gestion des périmés en boutique

Afrique Formation

5 / Animation Commerciale et Développement du Panier Moyen

- Mise en place d'actions promotionnelles percutantes et théâtralisation de l'offre
- Techniques de Cross-Selling (Vente croisée) : Café + Croissant, Carburant + Lavage
- Analyse du ticket moyen boutique et plans d'actions pour l'augmenter

6 / Rentabilité de la Baie de Graissage et Entretien

- Structuration de l'offre lubrifiants : gamme, pricing et main d'œuvre
- Formation technique et commerciale des graisseurs pour la vente de vidanges synthétiques
- Gestion des stocks d'huiles et filtres : rotation et approvisionnement

7 / Le Lavage (Car Wash) : Levier de Marge Nette

- Choix des équipements (Portique, Haute Pression, Lavage à la main) et calcul du ROI
- Vente de programmes de lavage premium et abonnements
- Maintenance des équipements et gestion de la consommation d'eau/produits

8 / Expérience Client et Qualité de Service

- Mesure de la satisfaction client : Net Promoter Score (NPS) et traitement des avis
- Gestion des visites "Mystery Shopper" : préparation des équipes et analyse des résultats
- Traitement des réclamations clients sur site et gestion des litiges carburant

9 / Management des Équipes et Leadership

- Recrutement et intégration des équipiers polyvalents (Piste, Caisse, Boutique)
- Organisation des plannings, gestion des shifts et brief quotidien (Top 5 minutes)
- Systèmes de rémunération variable et challenges commerciaux pour motiver les troupes

10 / Gestion Administrative et Cash Management

- Procédures de clôture de caisse et sécurisation des fonds (versements banque)
- Gestion des clients en compte (B2B) : facturation, suivi des bons et recouvrement

Afrique Formation

- Contrôle interne et audit des procédures administratives de la station

11 / Hygiène, Sécurité et Environnement (HSE) au quotidien

- Application des "Règles d'Or" sécurité sur la piste et port des EPI
- Gestion des déchets (huiles usagées, séparateurs hydrocarbures) et propreté du site
- Réaction face aux situations d'urgence : incendie, épandage, agression

12 / Plan d'Action Commercial et Pilotage de la Performance

- Diagnostic complet de la station (SWOT) et définition des objectifs annuels
- Construction du budget prévisionnel et suivi des réalisations mensuelles
- Élaboration d'un plan marketing local pour dynamiser la zone de chalandise

Approche pédagogique

- Support Ecrit et Projection
- Exposés Interactifs, Podcasts et Vidéos
- Brainstorming et Jeux de Rôle
- Mises en Situation pour faciliter l'assimilation
- Cas Pratiques et Labs inclus pour leur impact opérationnel
- Test de Validation des Acquis des Connaissances

Prochaines dates programmées

30 Nov. au 09 Déc. 2026	Présentiel - Casablanca
15 au 24 Fév. 2027	Présentiel - Casablanca
12 au 21 Avr. 2027	Présentiel - Casablanca
07 au 16 Juin 2027	Présentiel - Casablanca
02 au 11 Août 2027	Présentiel - Casablanca

Autres dates possibles sur demande. Contactez-nous pour organiser une session intra-entreprise.

Afrique Formation

Réservation & Renseignements

Téléphone : +212 522 247 210
Email : contact@afrique-formation.com
Web : https//www.afrique-formation.com

Afrique Formation — Tous droits réservés

Afrique Formation