



cesim
SERVICE

Serious Game de management des services

Cesim Service est conçu pour donner l'opportunité aux participants de se familiariser avec les notions de base du management des services et de la gestion d'une TPE.



FOCUS

Entrepreneuriat, management des services, fondamentaux de la gestion, management de TPE.



PUBLIC

Bachelor voire éventuellement Master spécialisé et Formation continue. Convient également pour des formations en entrepreneuriat.



CARACTÉRISTIQUES

Les participants sont amenés à gérer un hôtel familial d'une cinquantaine de chambres, ainsi que quatre employés à temps plein.



DESCRIPTION

Au début, les équipes ont pour objectifs de se familiariser avec leur entreprise durant la période d'entraînement et d'affiner la stratégie de leur hôtel pour les périodes suivantes. Ensuite, elles doivent assurer l'avenir de leur TPE à travers la gestion de ses activités. Les participants sont amenés à gérer leurs ressources humaines, effectuer des investissements, développer la qualité du service, décider de la tarification et du budget marketing, ainsi que gérer les différentes sources de revenus en fonction des canaux de vente. Les équipes opèrent sur un marché concurrentiel sujet à des variations saisonnières et à des fluctuations de conditions économiques qui affectent la demande. Les participants sont confrontés à des choix stratégiques majeurs, tels que l'expansion de leurs opérations sur un nouveau marché.



PRINCIPALES DISCIPLINES TRAITÉES

Management de TPE, gestion des opérations, analyse de marché, performance financière, gestion RH et des infrastructures, investissements, gestion de la qualité, tarification, marketing et stratégie.



FACTEURS CLÉS DE SUCCÈS

Les équipes doivent développer et implémenter une stratégie cohérente qui prend en compte les variations saisonnières de la demande et utilise efficacement les principes de gestion des revenus. Parallèlement, les participants doivent mettre en place une gestion du personnel adaptée. La réussite des équipes prend aussi bien en compte les indicateurs opérationnels que financiers. Ceux-ci incluent notamment le taux d'occupation, la satisfaction du personnel et de la clientèle, les parts de marché, la productivité des employés, le bénéfice net, le rendement du capital et le bénéfice par action. La performance globale des équipes est mesurée par le retour cumulés aux actionnaires. Ainsi, l'ensemble des facteurs clés de succès sont regroupés dans un indicateur synthétique qui permet de comparer les équipes.



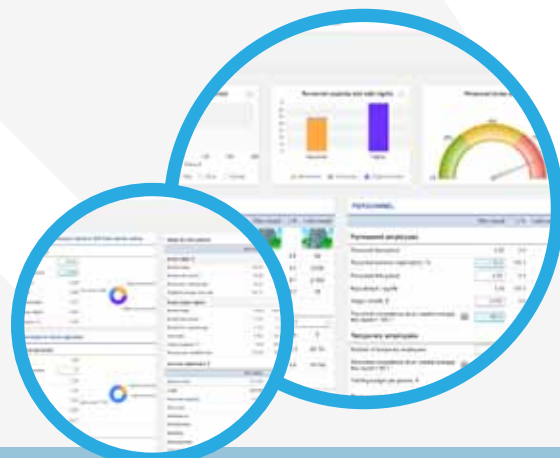
OBJECTIFS PÉDAGOGIQUES

Aider les participants à développer une vision globale des activités d'une TPE et faire le lien entre les différentes décisions opérationnelles : marketing, ventes, gestion des ressources humaines, gestion des infrastructures, investissements, qualité de service et performance financière. Comprendre et maîtriser les fondamentaux de la gestion d'entreprise, pratiquer la prise de décisions managériales en fonction de l'évolution des conditions du marché et comprendre les implications financières de ces décisions. De plus, les participants ont l'opportunité de travailler en équipe et développer leur capacité à résoudre des problématiques complexes.



LANGUES DISPONIBLES

Anglais, français, mandarin, espagnol, italien, serbe, finnois, portugais et roumain.



Des Serious Games et un savoir-faire au service de vos formations

Les solutions Cesim sont intégrées à une plateforme en ligne innovante et ergonomique, qui permet aux instructeurs d'organiser facilement leurs sessions à partir d'une seule interface : Cesim Instructor.

Serious Games généralistes : Management, Stratégie et Marketing

Pour former à la gestion et mettre en pratique les connaissances des participants de façon ludique.



Cesim Global Challenge est un Serious Game de stratégie et commerce international conçu pour permettre aux participants de développer leur compréhension du management opérationnel et financier d'un groupe international, dans un environnement concurrentiel en perpétuelle évolution.



Cesim Service est conçu pour donner l'opportunité aux participants de se familiariser avec les notions de base du management des services et de la gestion d'une TPE.



Cesim Firm est un Serious Game qui intègre les domaines clés du management: la gestion de la production, le marketing et la finance. Il permet de sensibiliser les participants à la gestion opérationnelle et financière tout en suivant une stratégie de développement.



Cesim Marketing permet aux participants de comprendre l'ensemble des décisions marketing liées à la commercialisation de produits grand public.

Serious Games spécifiques

Pour former à des problématiques métiers ou propres à une industrie.



Cesim Hospitality est un Serious Game interactif de gestion hôtelière qui permet d'accroître les compétences en management et l'employabilité des participants.



Cesim Bank est un Serious Game de gestion bancaire. Il permet de sensibiliser les participants à la compréhension des opérations d'une banque et d'appréhender les interactions entre le front et le back office.



Cesim Retail est un Serious Game spécifique au commerce de détail. Les participants sont responsables des opérations d'un magasin ou d'une franchise de plusieurs magasins (ventes, promotions, agencement, RH...).



Cesim Project est un Serious Game innovant et collaboratif, permettant aux participants de comprendre les notions de base de la gestion de projet et les problématiques d'un responsable de projet.



Cesim Power est un Serious Game de gestion d'un fournisseur d'électricité, qui couvre les activités de production, distribution et vente d'énergie, ainsi que la gestion des risques et le développement de l'éolien.



Cesim Connect est un Serious Game de gestion d'un opérateur télécoms où les participants doivent commercialiser un portfolio de produits et services (téléphonie mobile, internet, télévision) pour particuliers et entreprises.

Serious Games sur-mesure

Pour disposer d'une solution adaptée aux besoins spécifiques de votre formation

Exemples: Électronique grand public, Banque (CIC, Groupama, LBP), Hôtellerie, Commerce de détail (Lacoste, DPam, Fnac, Saint Maclou), Télécommunications (Vodafone), Énergie (Gazprom), Transport (Keolis, Renault), Sidérurgie, Packaging, Immobilier, Gestion de projets, Médias (BBC).