

R01 - VENTES NEUVES

Pilote : Responsable commercial ventes neuves

La finalité du processus **VENTES NEUVES** est de promouvoir et commercialiser les produits neufs de l'entreprise en répondant aux attentes des clients et en contribuant à la rentabilité et à la croissance de l'organisation. Ce processus vise à structurer les activités commerciales pour assurer une offre pertinente et compétitive, en lien direct avec les besoins du marché. En coordonnant les efforts du service commercial avec la production et en mesurant la satisfaction client, **VENTES NEUVES** garantit la qualité du service, optimise les marges et renforce la fidélisation. Cette approche permet une réponse réactive et personnalisée, alignée sur les objectifs stratégiques de l'entreprise.



Acteurs.....	2
R01.1 - Définir la stratégie commerciale et les objectifs	3
R01.2 - Planifier et mettre en œuvre les actions commerciales	4
R01.3 - Concevoir l'offre commerciale	5
R01.4 - Gérer les commandes et la communication avec la production	7
R01.5 - Mesurer la satisfaction client	12

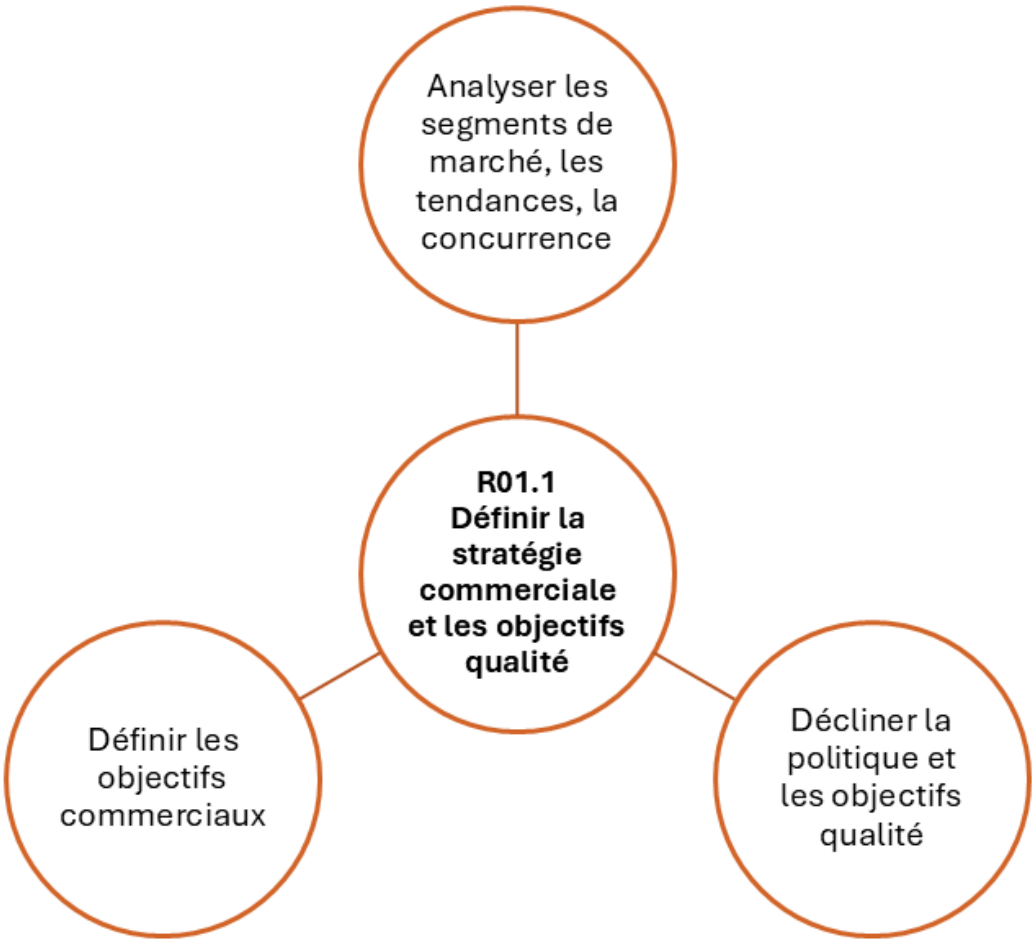
Acteurs

- Responsable commercial ventes neuves
- Chargé·e d'affaires
- Gestionnaire de Clientèle
- Directrice Administration & Finances
- Responsable Méthode et Service Après-Vente
- Conducteur Travaux

R01.1 - Définir la stratégie commerciale et les objectifs

Pilote : Responsable commercial ventes neuves

Établir une orientation claire et alignée avec les objectifs globaux de l'entreprise, en définissant des cibles et des objectifs commerciaux précis pour optimiser les ventes et renforcer la position de l'entreprise sur le marché.



Acteurs.....3

Acteurs

- Responsable commercial ventes neuves

R01.2 - Planifier et mettre en œuvre les actions commerciales

Pilote : Responsable commercial ventes neuves

Exécuter et ajuster les actions définies pour atteindre les objectifs commerciaux, en assurant une adaptation rapide aux variations de performance et aux exigences du marché, garantissant ainsi l'efficacité des opérations commerciales.



Acteurs.....4

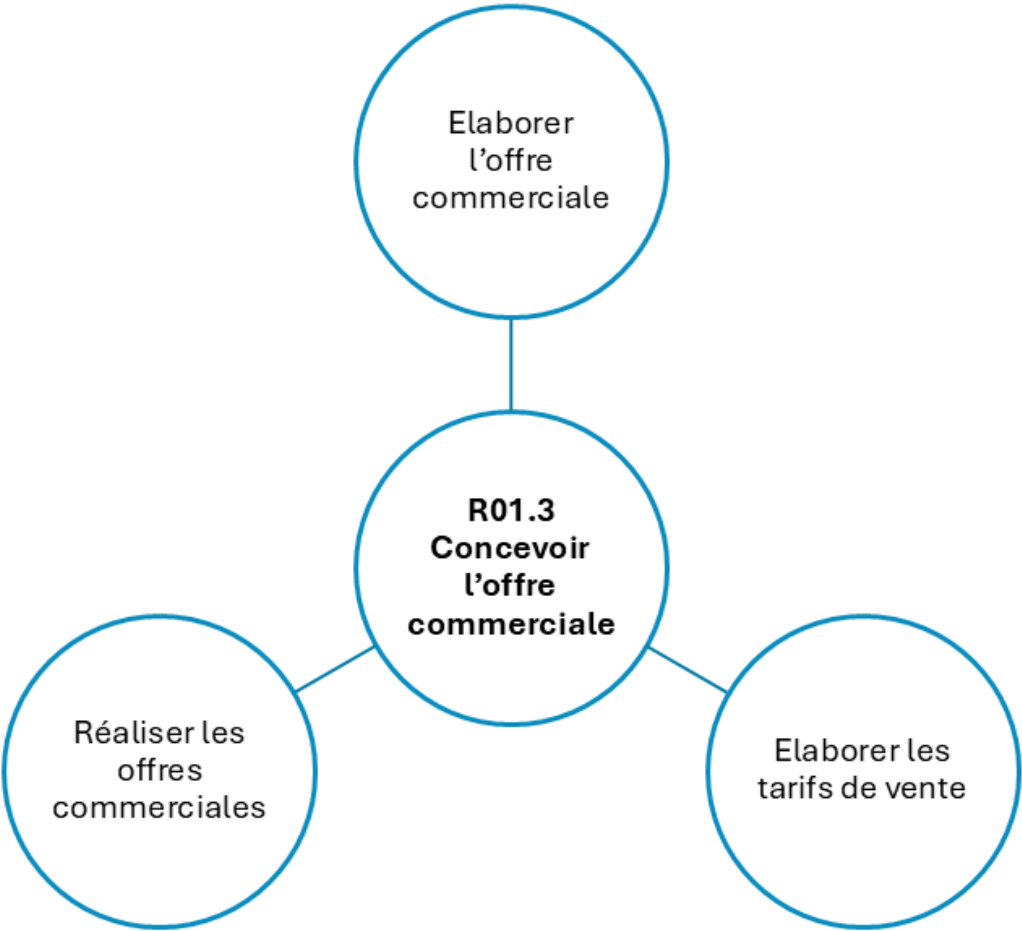
Acteurs

- Responsable commercial ventes neuves

R01.3 - Concevoir l'offre commerciale

Pilote : Responsable commercial ventes neuves

Élaborer des offres attractives et compétitives qui répondent aux attentes des clients et aux standards de l'entreprise, tout en optimisant les tarifs pour atteindre les objectifs de rentabilité.



Définitions6

Acteurs.....6

Définitions

Prospect

En affaires et en marketing, un **prospect** est une personne ou une entreprise qui pourrait devenir client, c'est-à-dire un lead, quelqu'un qui a montré un intérêt pour un produit ou un service et qui pourrait éventuellement réaliser un achat.

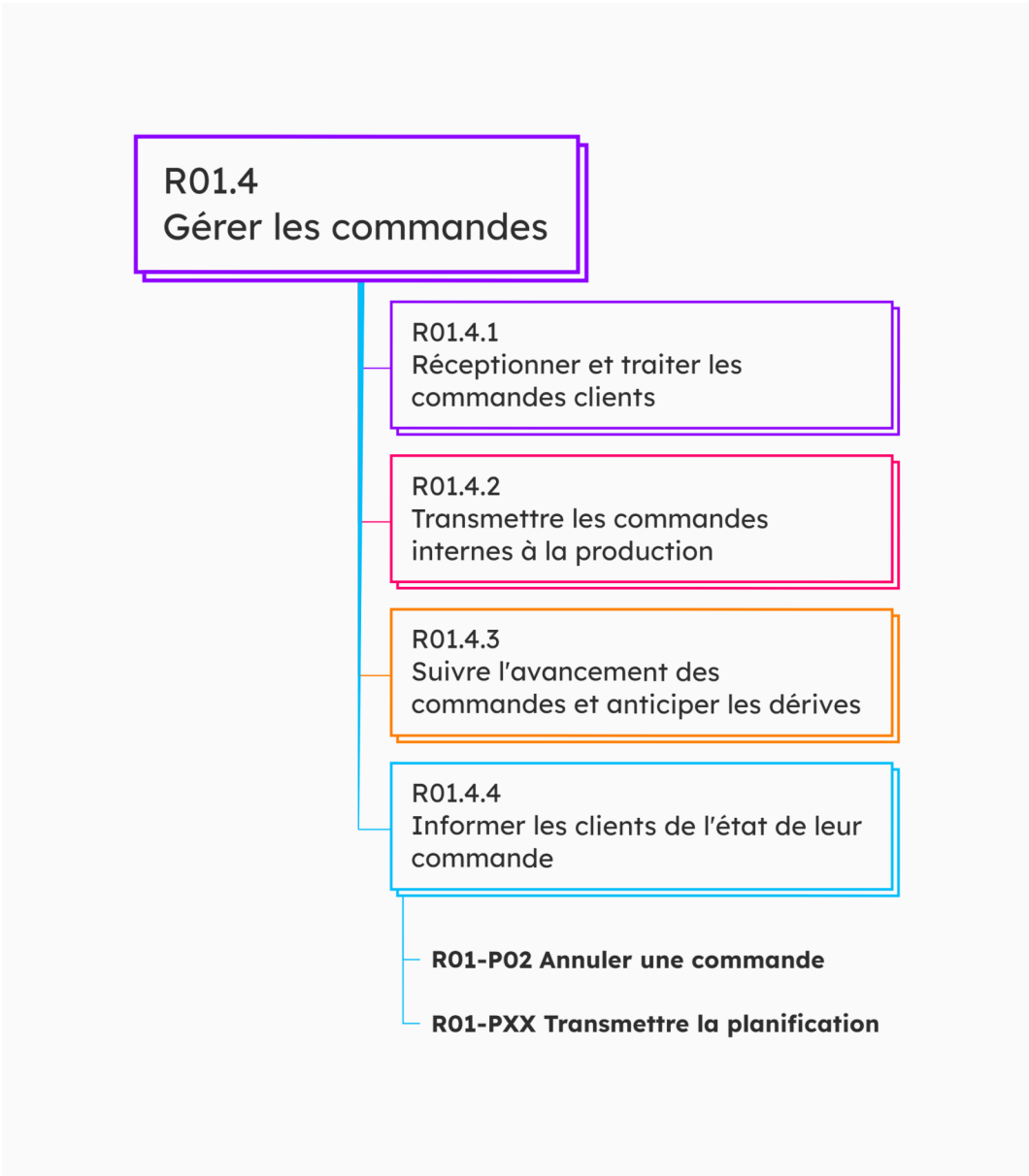
Acteurs

- Responsable commercial ventes neuves

R01.4 - Gérer les commandes et la communication avec la production

Pilote : Chargé-e d'affaires
Suppléant : Gestionnaire de Clientèle

Assurer la fluidité et la précision dans le traitement des commandes, en veillant à la communication efficace avec la production pour garantir la conformité aux attentes du client et le respect des délais.



Acteurs8

R01-P02 - Annulation d'une commande client9

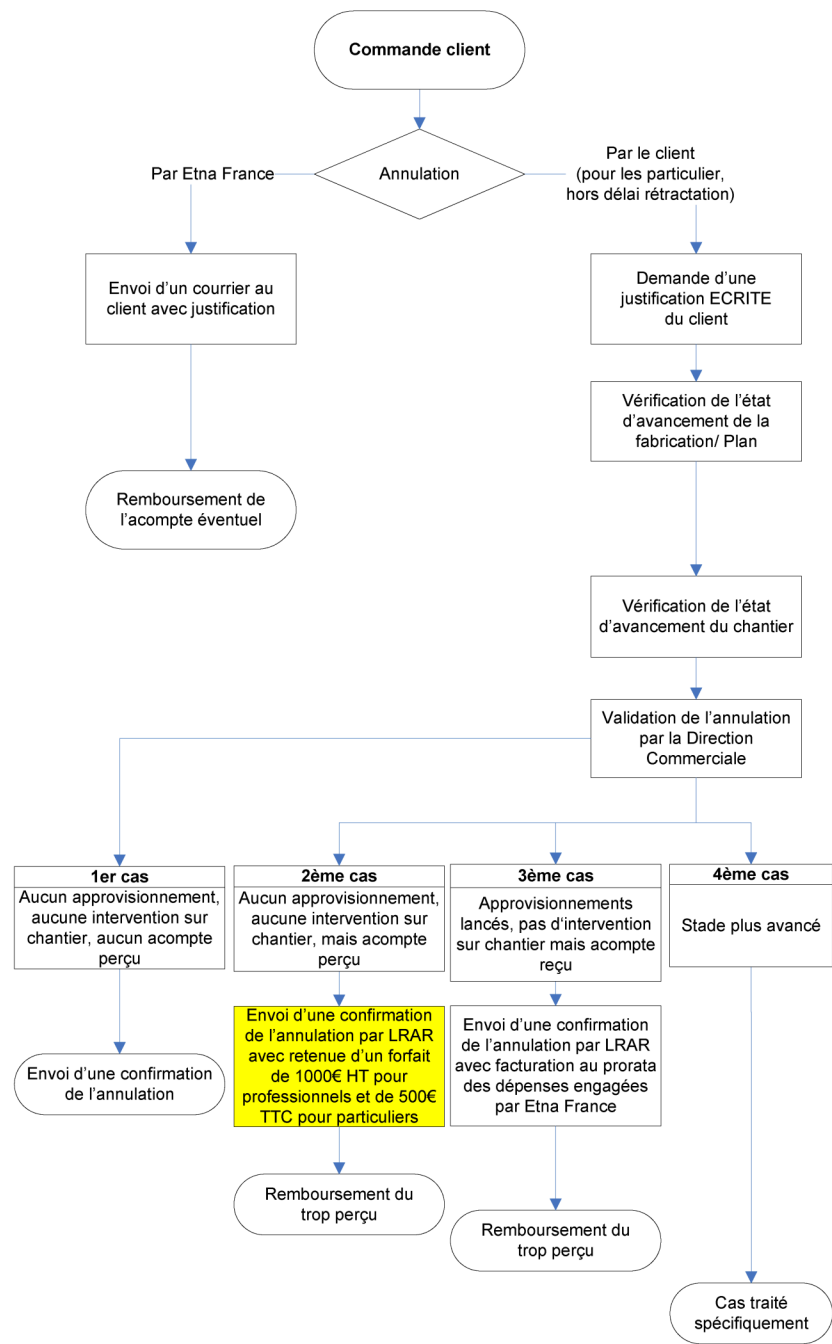
Acteurs

- Chargé-e d'affaires
- Gestionnaire de Clientèle
- Responsable commercial ventes neuves
- Directrice Administration & Finances
- Responsable Méthode et Service Après-Vente

R01-P02 - Annulation d'une commande client

Responsable : Responsable commercial ventes neuves
Suppléant : Directrice Administration & Finances

Décrit le circuit et les conditions d'annulation d'une commande client



Acteurs10

R01-M01 - Evaluation des frais engagés11

Acteurs

- Responsable commercial ventes neuves
- Directrice Administration & Finances
- Responsable Méthode et Service Après-Vente

R01-M01 - Evaluation des frais engagés

Pilote : Responsable Méthode et Service Après-Vente

Définir les variables à intégrer dans la détermination des coûts engagés dans la production d'une commande

Identification des produits intermédiaires lancés en production.....11

Identification des approvisionnements spécifiques commandés.....11

Identification des produits intermédiaires lancés en production

Analyse des ordres de fabrication mis en production. Détermination du PRU.

Périmètre

ATTENTION

- Tous les pièces lancées en production sont comptabilisées, y compris les pièces standards qui peuvent être réemployées pour une autre fabrication

Identification des approvisionnements spécifiques commandés

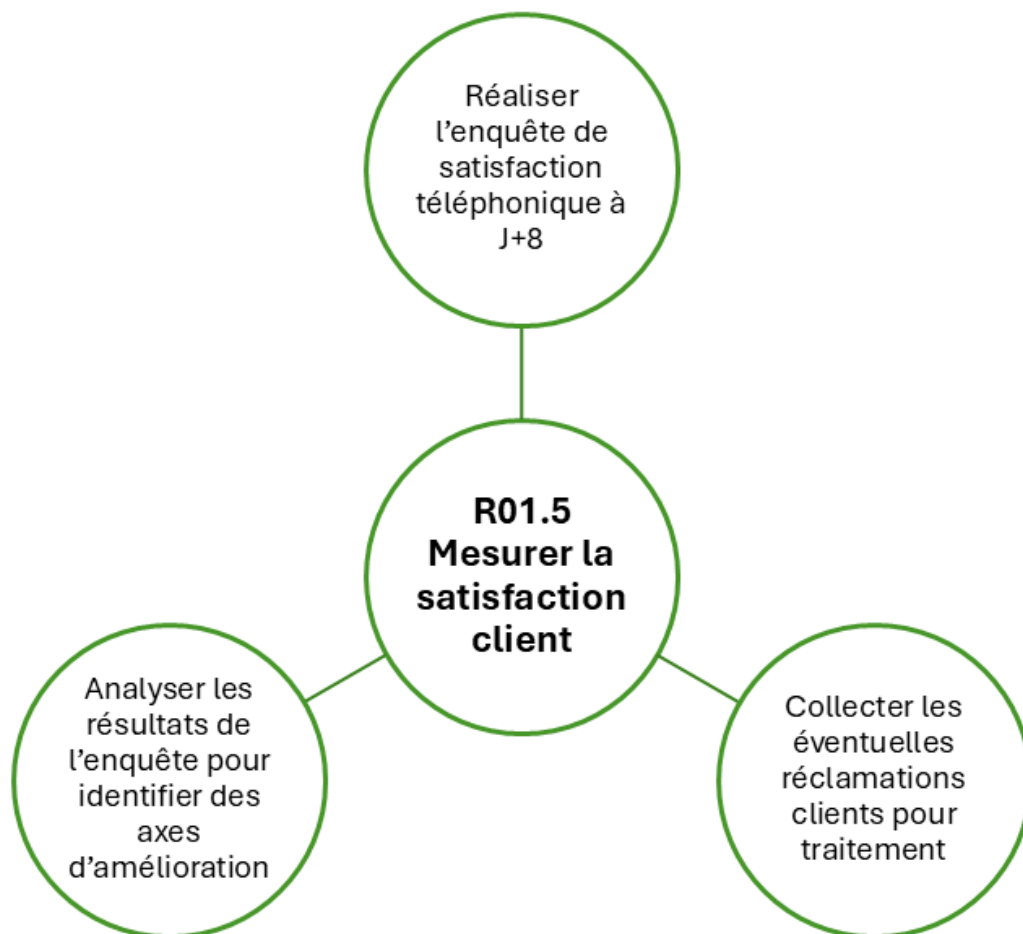
Détermination du montant des achats

Calcul du coût global de la production engagée

R01.5 - Mesurer la satisfaction client

Pilote : Chargé-e d'affaires
Suppléant : Conducteur Travaux

Évaluer la satisfaction des clients après la livraison du produit pour recueillir des retours d'expérience, permettant d'améliorer les produits et les services, et de renforcer la fidélisation client.



Acteurs.....12

Acteurs

- Chargé-e d'affaires
- Conducteur Travaux