**COMMENT SASTISFAIRE UNE COMMANDE CLIENT ?**



**Fiche d’identité  de la société :**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| Z.I. N°2  59121 PROUVY  🕿 03/27/47/85/00/90  🖷 03/27/47/85/61/90  RCS VALENCIENNES B 425 526 127  APE : 4778 C  SARL au capital de 124 232 € |  |  |  | |
|  |  |  |  |  |

**Organisation :**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Annuaire interne** |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |

**Activité :**

La société **Biomag** est spécialisée dans la vente de produits Bio et ce dans différentes catégories (beauté, bien être, enfants, maison, alimentaire).

Vous avez pour charge de gérer une demande émanant d’un nouveau client organisant une réception dans le cadre de l’inauguration de sa nouvelle serre. Vous êtes affecté dans l'un de ces services en tant que gestionnaire administratif.

Votre poste de travail est de type Open Space.

**La société pourra-t-elle satisfaire la demande de son nouveau client et le fidéliser ?**

**À VOS POSTES !**

**SERVICE COMMERCIAL**

**Poste :** **GESTIONNAIRE DES VENTES 1**

**Service :** Service commercial

**Rôle :**

* Tenir les dossiers clients, donneurs d’ordre et usagers
* Assurer le traitement des devis et commandes clients

**Nom :**  ……………………………………………………

**Prénom :**  ……………………………………………..

**Mail :** ………………………… @ …………………….

**SERVICE APPROVISIONNEMENT**

**Poste :** **GESTIONNAIRE DES ACHATS 1**

**Service :** Suivi des articles en entrepôt

**Rôle :** Suivre et actualiser les stocks

**Nom :**  ……………………………………………………

**Prénom :**  ……………………………………………..

**Mail :** ………………………… @ …………………….

**Poste :** **GESTIONNAIRE DES ACHATS 2**

**Service :** Service approvisionnement

**Rôle :** Suivre le traitement des achats (commande, réception et facturation)

**Nom :**  ……………………………………………………

**Prénom :**  ……………………………………………..

**Mail :** ………………………… @ …………………….



**1**

|  |  |
| --- | --- |
| **GESTIONNAIRE**  **DES ACHATS 1** | 1. Vérifiez la disponibilité des articles en stocks sur OPEN ERP à partir du document reçu par le ***gestionnaire des ventes (service commercial)*** 2. Rédigez un mail (via round cube – **ANNEXE 2**) informant votre collègue au ***service achats 2*** des articles à commander 3. Mettez à jour le planning des livraisons (**ANNEXE 4**) |
| **GESTIONNAIRE**  **DES ACHATS 2** | 1. Passez commande auprès des fournisseurs des articles à réapprovisionner sur OPEN ERP à partir du mail reçu par votre collègue au ***service des achats 1*** 2. Confirmez-lui par mail (**ANNEXE 3**) la passation de ces commandes et les dates de livraison. |
| **GESTIONNAIRE**  **DES VENTES** | À partir du ***document 1*** :     1. Créez la fiche client sur OPEN ERP 2. Enregistrez la commande client sur OPEN ERP 3. Vérifiez auprès du service entrepôt (via mail round cube – **ANNEXE 1**) la disponibilité des produits. 4. Confirmez la commande client par mail (**ANNEXE 5**) 5. Préparez un courrier de remerciement (**ANNEXE 6**) à l’aide du ***document 2*** 6. Elaborez aussi une enquête de satisfaction (**ANNEXE 7**) qui sera jointe au courrier à l’aide du ***document 3***. |

**🗁Document 1 : DEMANDE CLIENT**



323 Avenue de Liège

59300 VALENCIENNES

🕿 03 27 58 78 96

🖷 03 27 58 74 74

Mail : [hortus@orange.fr](mailto:hortus@orange.fr) **BIOMAG**



Service commercial

Z.I. N° 2

59121 PROUVY

Nos réf. :

MJ/SC

Objet : Valenciennes,

Commande le 4 mars 2013

Madame, Monsieur,

Nous venons d’agrandir notre site de vente par la construction d’une nouvelle grande serre. Nous souhaitons organiser une réception d’inauguration. Le nombre de convives est estimé à 150 personnes. Afin de compléter notre service traiteur et pour faire suite à votre catalogue de produits, nous souhaiterions passer commande des produits suivants :

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **BOISSONS** | | |
| **Réf. :** | **Désignation** | **Quantité** |
| BO3009 | Jus de pomme-pêche-abricot 75 cl | 40 |
| BO3010 | Cidre brut 75 cl | 35 |
| BO3109 | Cidre doux 75 cl | 35 |
| BO3116 | Coca cola 75 cl | 20 |
| BO3019 | Jus d’ananas 75 cl | 40 |
| BO3079 | Jus de pommes 75 cl | 40 |
| BO3122 | Sirop de cassis 50 cl | 8 |
| **ÉPICERIE** | | |
| **Réf. :** | **Désignation** | **Quantité** |
| EP5629 | Brioches au chocolat 300 g | 15 |
| EP5327 | Cake aux fruits 400 g | 15 |
| EP5032 | Gâteau marbré chocolat 330 g | 15 |
| EP5336 | Gaufres belges 200 g | 50 |
| EP5332 | Gaufres épeautre 400 g | 30 |

Nous ne sommes pas encore client chez vous et souhaiterions que vous nous confirmiez par retour de mail la disponibilité des ces produits ainsi que les conditions de ventes telles que vous nous les aviez énoncées par téléphone ce matin.

Nous vous prions d’agréer, Madame, Monsieur, l’expression de nos salutations distinguées.

Le service achats,

Joly

M. JOLY

RCS VALENCIENNES B 425 523 887 - APE : 4622 Z

SARL au capital de 35 685 €

**🗁Document 2 : Brouillon lettre de remerciement**

Mettre en forme la lettre en respectant la présentation normalisée. N’oubliez pas les mentions obligatoires.

Date : 19-03-N

Nous vous remercions de votre commande n° …. du …. et sommes heureux de vous compter parmi nos nouveaux clients. Nos produits, nous l’espérons, vous donneront entière satisfaction. C’est pourquoi, afin de toujours mieux vous servir, nous vous serions reconnaissants de compléter l’enquête de satisfaction ci-jointe et de nous la retourner. Nous restons à votre disposition pour tout renseignement complémentaire. Veuillez agréer, Madame, Monsieur, l’expression de nos sentiments dévoués.

Le Responsable des ventes

A. Payage

**🗁Document 3 : Consignes enquête satisfaction.**

**A l’aide des notes de M. Payage, vous préparez au brouillon le questionnaire, puis vous le présentez à l’aide d’un texteur (Word). Selon les différentes rubriques à disposer, utilisez des peignes, des lignes ou des cases à cocher.**

Encadrer le titre de chaque partie et l’ajuster à sa largeur avec une trame de fond de 20 %

**NOTE : Préparation du questionnaire**

Prévoir 3 parties :

1. **VOUS :** éléments qui permettent d’identifier le client (raison sociale, coordonnées…).

ATTENTION : ne pas oublier d’indiquer la catégorie du client (professionnel, particulier).

1. **VOUS SATISFAIRE :**

⮚ Livraison dans les délais impartis : oui/non (si non, nombre de jours de retard).

⮚ Satisfaction de la qualité des produits : si non indiquer les raisons (question ouverte).

⮚ A l’avenir, envisagez-vous de passer à nouveau commande ? (si non préciser les motifs).

⮚ Recommandation de nos produits à vos relations professionnelles et autres (si non indiquer les raisons).

1. **MIEUX VOUS CONNAITRE :**

⮚ Fréquence d’achat des produits de beauté : jamais, 1 fois tout les 2 mois, une fois par an, 1 fois par mois, 1 fois par trimestre.

⮚ Fréquence d’achat des produits alimentaires : indiquer les mêmes réponses qu’à la question précédente.

⮚ Types de produits que vous achetez : retrouver les différentes catégories dans la présentation de la société (5 éléments).

⮚ Produits que vous souhaiteriez trouver dans notre entreprise.

1. **CONCLUSION**

⮚ Remercier le client de nous avoir consacré du temps et lui proposer un bon d’achat à valoir sur la prochaine commande.

⮚ Demander au client de retourner le questionnaire à l’adresse de notre entreprise, service ventes.

**ANNEXE 1 : Mail Round Cube – Gestionnaire de ventes**

****

**ANNEXE 2 : Mail Round Cube – Gestionnaire Entrepôt**

****

**ANNEXE 3 : Mail Round Cube – Gestionnaire achats**

****

**PLANIGRAMME DE SUIVI DES LIVRAISONS FOURNISSEURS**

**ANNEXE 4**

**MOIS DE MARS**

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Jours**  **Commandes F/sseurs** | **V**  **1** | **S**  **2** | **D**  **3** | **L**  **4** | **M**  **5** | **M**  **6** | **J**  **7** | **V**  **8** | **S**  **9** | **D**  **10** | **L**  **11** | **M**  **12** | **M**  **13** | **J**  **14** | **V**  **15** | **S**  **16** | **D**  **17** | **L**  **18** | **M**  **19** | **M**  **20** | **J**  **21** | **V**  **22** | **S**  **23** | **D**  **24** | **L**  **25** | **M**  **26** | **M**  **27** | **J**  **28** | **V**  **29** | **S**  **30** | **D**  **31** |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| ◆ **Date de réception de la commande** (◆ commande à traiter immédiatement ; **◊** commande nécessitant un complément).  ⏹ **Date d’enregistrement de la commande :** après contrôle, et en cas d’erreur, confirmation du client par téléphone ou par fax.  ⏺ **Date de livraison prévue :** délai de livraison 7 jours.  🞆 **Date de réclamation.** | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |

**ANNEXE 5**

****



**ANNEXE 6**

Z.I. N° 2

59121 PROUVY

🕿 03 27 47 85 00 90

🖷 03 27 47 85 61 90

*RCS VALENCIENNES B 425 526 127 - APE : 4778 C*

*SARL au capital de 124 232 €*



**ANNEXE 7**

Z.I. N°2

59121 PROUVY

🕿 03/27/47/85/00/90

🖷 03/27/47/85/61/90