**COMMENT SASTISFAIRE UNE COMMANDE CLIENT ?**



**Fiche d’identité  de la société :**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| 323 Avenue de Liège  59300 VALENCIENNES  🕿 03/27/58/78/96  🖷 03/27/58/74/74  RCS VALENCIENNES B 425 523 887  APE : 4622 Z  SARL au capital de 35 685 €  Mail : hortus@orange.fr |  |  |  | |
|  |  |  |  |  |

**Organisation :**

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

**Activité :**

La société **Hortus** est spécialisée dans la vente de plantes et de fleurs.

Elle vend aussi quelques accessoires.

Elle se spécialise dans quelques prestations de services également :

* Plantations (facturées à la journée ou à l’heure)
* Location de plantes lors d’évènements tels que mariage, réceptions….

Vous avez pour charge de gérer une demande émanant d’un nouveau client organisant une réception suite au lancement d’une nouvelle gamme de produits. 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 !**

**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 COMMERCIAL**

**SERVICE APPROVISIONNEMENT**

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

**Service :** suivi des produits 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**





Z.I. N° 2

59121 PROUVY

🕿 03 27 47 85 00 90

🖷 03 27 47 85 61 90

**HORTUS**

Service commercial

323, avenue de Liège

59300 VALENCIENNES

Nos réf. :

SD/JL

Objet : Prouvy,

Commande le 4 mars 2013

Messieurs,

Suite à notre conversation téléphonique du 28 février 2013, nous vous confirmons la commande des articles suivants :

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **FLEURS COUPÉES** | | |
| RÉFÉRENCE | DÉSIGNATION | QUANTITÉ |
| FL001 | Arums assortis (par 3) | 8 |
| FL004 | Iris bleu (par 6) | 4 |
| FL009 | Jacinthe (lot de 3) | 6 |
| FL008 | Coquelicot (lot de 3) | 10 |
| FL012 | Tulipes assorties (par 10) | 5 |
| **PLANTES FLEURIES EN POT** | | |
| RÉFÉRENCE | DÉSIGNATION | QUANTITÉ |
| PF002 | Cactus fleuri | 2 |
| PF004 | Gardénia blanc | 6 |
| PF006 | Azalées assorties | 10 |
| **LOCATIONS** | | |
| RÉFÉRENCE | DÉSIGNATION | QUANTITÉ |
| LOCM022 | Plante fleurie - journée - Kentia palmier 1m40 à 2m00 | 2 |
| LOCM010 | Plante à isoler - journée - Jardinière plantes vertes variées | 4 |

Nous vous demandons de faire le nécessaire afin que ces marchandises nous soient livrées dans les plus brefs délais, notre réception est prévue le 15 mars 2013. Pourriez-vous nous confirmer par e-mail si ces articles sont disponibles et si nous pouvons comme convenu régler au comptant par chèque à réception de facture ?

Nous vous prions d’agréer, Messieurs, l’expression de nos sentiments distingués.

Le Responsable des achats,

Delaby

S. DELABY

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

*SARL au capital de 124 232 €*

**🗁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

P. Mondon

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

**A l’aide des notes de M. Mondon, 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 plantes horticoles : jamais, 1 fois tout les 2 mois, une fois par an, 1 fois par mois, 1 fois par trimestre.

⮚ Types de produits que vous achetez : plantes d’ornement, fleurs, bulbes, accessoires, location de plantes pour évènements, autres : à préciser.

⮚ 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**

323 Avenue de Liège

59300 VALENCIENNES

🕿 03 27 58 78 96

🖷 03 27 58 74 74

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

RCS VALENCIENNES B 425 523 887 - APE : 4622 Z

SARL au capital de 35 685 €



**ANNEXE 7**

323 Avenue de Liège

59300 VALENCIENNES

🕿 03 27 58 78 96

🖷 03 27 58 74 74

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