Comment l’entreprise peut-elle satisfaire   
au mieux sa clientèle ?

Fiche Identité

Forme juridique : SARL



8 rue de Gand

59200 TOURCOING

03 20 53 69 08

03 20 53 69 09

Courriel : [polytherm@gmail.com](mailto:polytherm@gmail.com)

Site : [www.polytherm.fr](http://www.polytherm.fr)

RCS Tourcoing B 39383030200021

Siret : 39383030200021

Code NAF : 3320B

Chiffres Clés

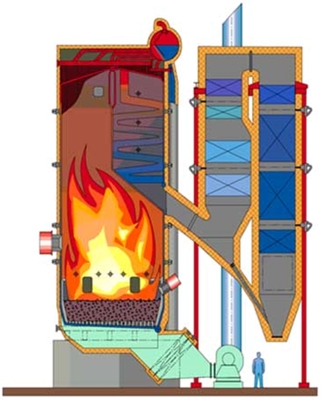
Effectif : 17 salariés

Capital : 10 000 €

CA : 439 000 €

Le contexte professionnel

Créée en 1977, la SARL POLYTHERM s’adresse aux professionnels et aux particuliers dans le domaine du chauffage et de la climatisation.



L’entreprise distribue sous plusieurs marques, des matériels et accessoires de chauffage auprès de professionnels. Elle assure également :

- la pose,

- la maintenance

et la réparation des installations chez les particuliers.

De la qualité, de l’innovation et un service après-vente garantie. Polytherm doit répondre aux attentes de ses clients en leur offrant les meilleurs prix et en leur proposant des conditions commerciales qui lui permettent de fidéliser et de gagner de nouveaux clients. La devise de l’entreprise :

M. Benameur a accepté plusieurs stagiaires - gestionnaires administratifs.

Le 16 Janvier 2013, les responsables de service leur confient un certain nombre de tâches.

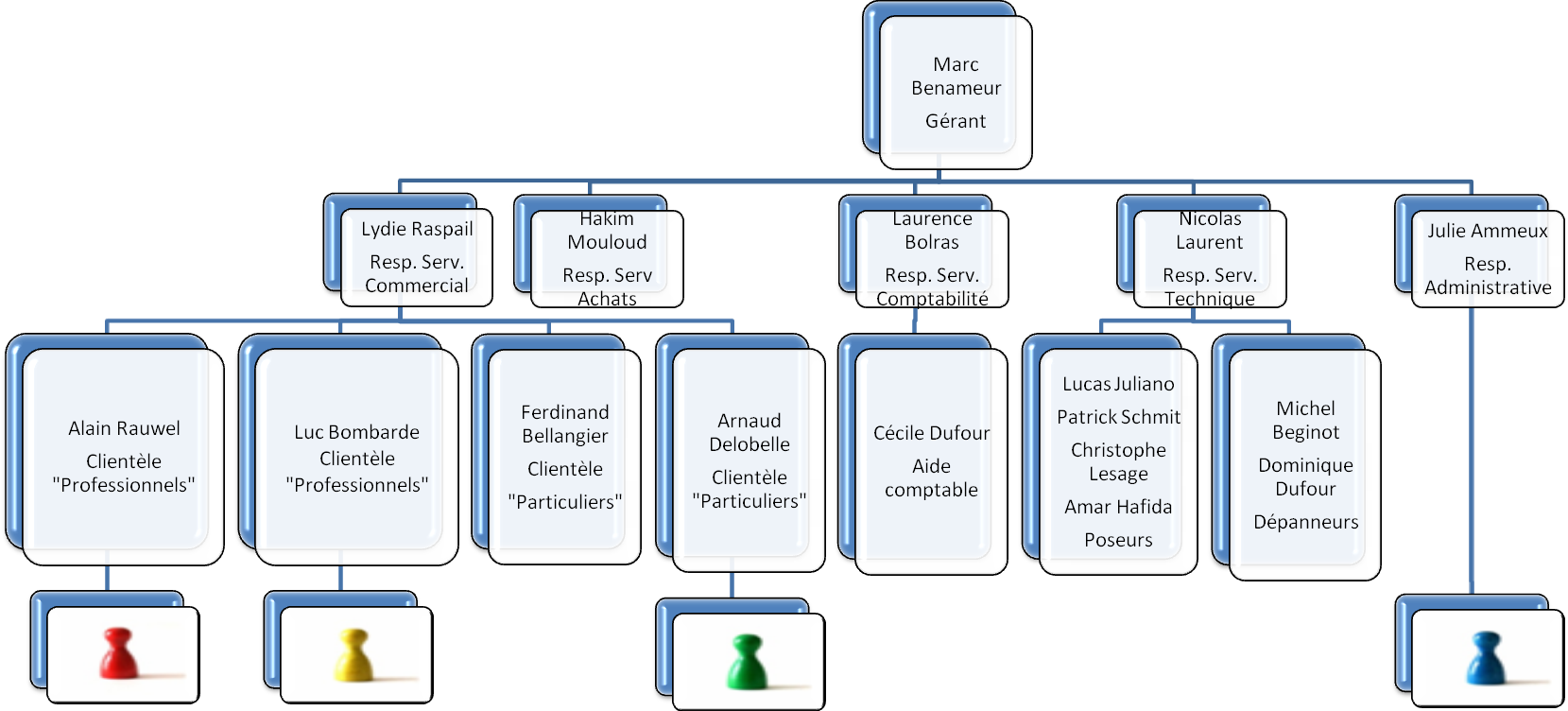
Monsieur Benameur attend des stagiaires : efficacité, rigueur et professionnalisme, respect des délais impartisEnvironnement numérique

* Un bureau,
* Un poste de travail informatique en réseau,
* Une connexion Internet,
* Une imprimante laser,
* Un scanner,
* Logiciels



Organigramme

Mis à jour le 16/01/2013



Les acteurs



|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Poste | Gestionnaire 1 |  | Gestionnaire 2 |  | Gestionnaire 3 |  | Gestionnaire 4 |
| Service | Service Commercial |  | Service Commercial |  | Service Commercial |  | Service Administratif |
| Responsable | Alain Rauwel Clientèle «Professionnels» |  | Luc Bombarde Clientèle «Professionnels» |  | Arnaud Delobelle Clientèle «Particuliers» |  | Julie Ammeux |
| Tâches | Créer et mettre en forme un tableau d’états chiffrés sur l‘évolution des ventes de climatiseurs.  Représenter des données numériques sous forme de graphique.  Traiter les dossiers des clients : SSII, World-Events, Auchan |  | Mettre à jour la base de données clients « profes-sionnels »  Concevoir un flyer  Rechercher sur le PGI nos imprimeurs, leur envoyer un appel d’offres pour l’impression des flyers.  Dès réception, comparer les offres et passer commande par mèl. |  | Traiter la demande des clients delerme et lefranche  Établir les devis et les courriers d’accompagnement  Rechercher sur Internet, l’attestation fiscale à envoyer à Delerme |  | Organiser la journée Portes Ouvertes : Rechercher les coordonnées du traiteur sur le PGI et passer commande.  Assurer la gestion des appels téléphoniques et transmettre les messages  Répondre à un client défaillant : SANSOUS  Assurer le suivi administratif des fiches contacts « Profession-nels » du jour. |

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Poste | Gestionnaire 1 |  | Gestionnaire 2 |  | Gestionnaire 3 |  | Gestionnaire 4 |
| Documents mis à disposition | Bons de commande  Charte graphique  Message téléphonique  Fiches Ressource |  | Fiches contacts  Charte graphique  Tableau de comparaison des offres  Réponse des fournisseurs  Fiches Ressource |  | Charte graphique  Fiches Ressource  Fiche d’intervention  Mèl |  | Bible de paragraphes : Réponse à une demande de documentation  Courrier Sansous  Fiche de réception d’un appel téléphonique  Charte graphique |
| Référentiel  GA | Pôle 1 -1.2 Gestion administrative des relations avec les clients et les usagers | | | | | | |
|  |  | 1.2 Mettre à jour une base de données clients |  | 1.2 Mettre à jour une base de données clients |  | 1.2.1 Participation à la gestion administrative de la prospection |
| 1.2.3 Traitement des devis, des commandes |  | 1.2.1 Participation à la gestion administrative de la prospection |  | 1.2.3 Traitement des devis, des commandes |  | 1.2.3 Traitement des devis, des commandes  Aléa : Client défaillant  Savoir juridique associé : le contrat de vente |
| Pôle 1 – Gestion administrative des relations externes : 1.1 Gestion administrative des relations avec les fournisseurs | | | | | | |
|  |  | 1.1.2 Traitement des ordres d’achat, des commandes |  |  |  | 1.1.2 Traitement des ordres d’achat, des commandes |
| Pôle 3 – Gestion administrative interne : 3.1 Gestion des informations | | | | | | |
|  |  | 3.1.1 Collecte et recherche d’informations |  | 3.1.1 Collecte et recherche d’informations |  | 3.1.1 Collecte et recherche d’informations |
|  |  | 3.1.2 Production d’informations structurées |  | 3.1.2 Production d’informations structurées |  | 3.1.2 Production d’informations structurées |
| Référentiel Certification | Activités à caractère technique :  Saisie et mise en forme de tableaux, d’états chiffrés  Saisie et mise en forme de courriers professionnels simples, liés à l’activité courante de la structure | | | | | | |