

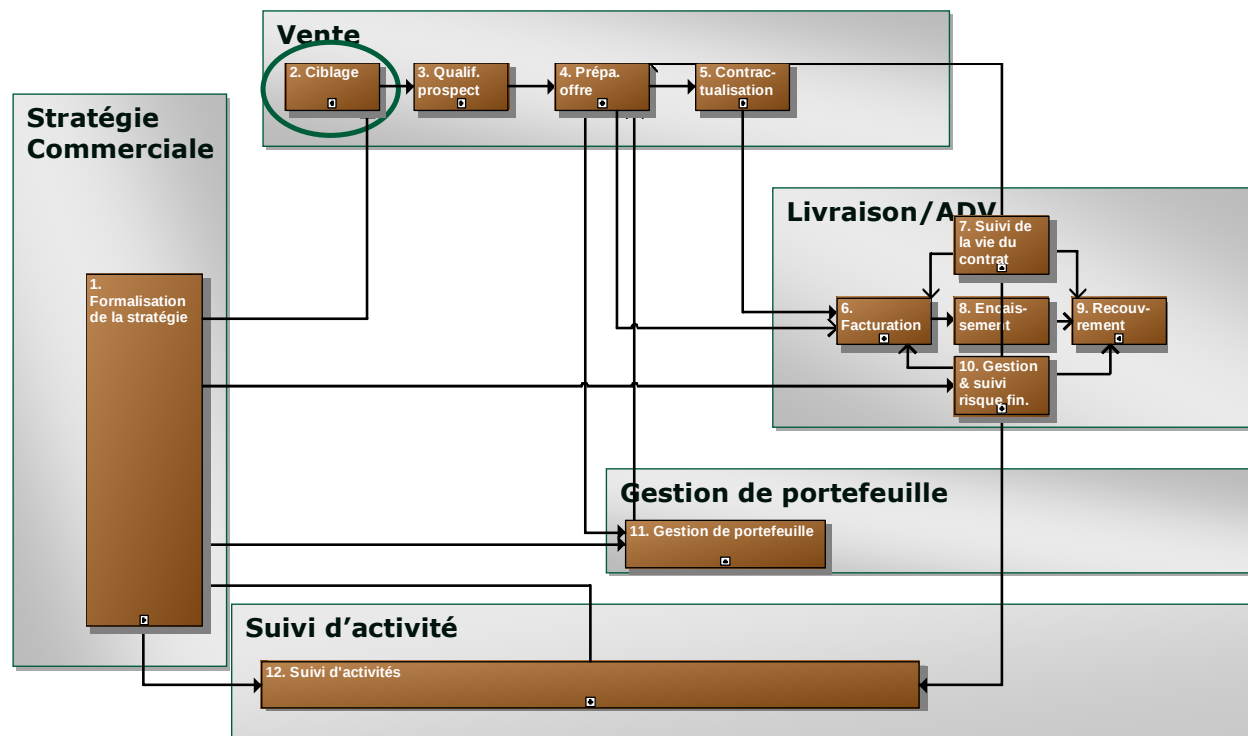


Réingénierie des processus commerciaux et procédures

Ciblage



Niveau 1 - 5 core process décomposés en 12 macro processus

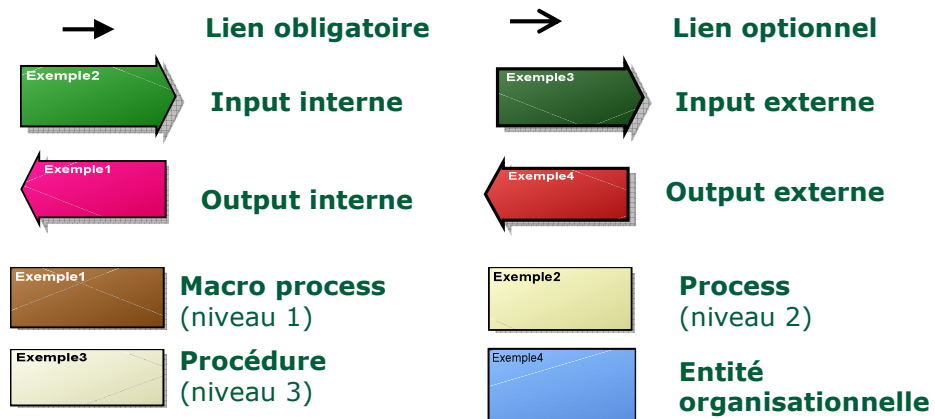


Note: Encaissement est géré par la DAF

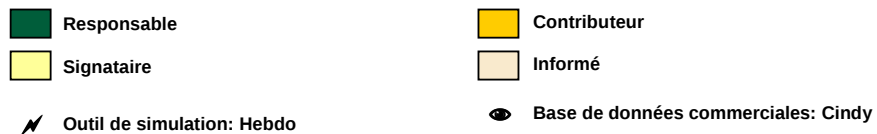
ENDS-200711-Ciblage-V2.ppt

Légende

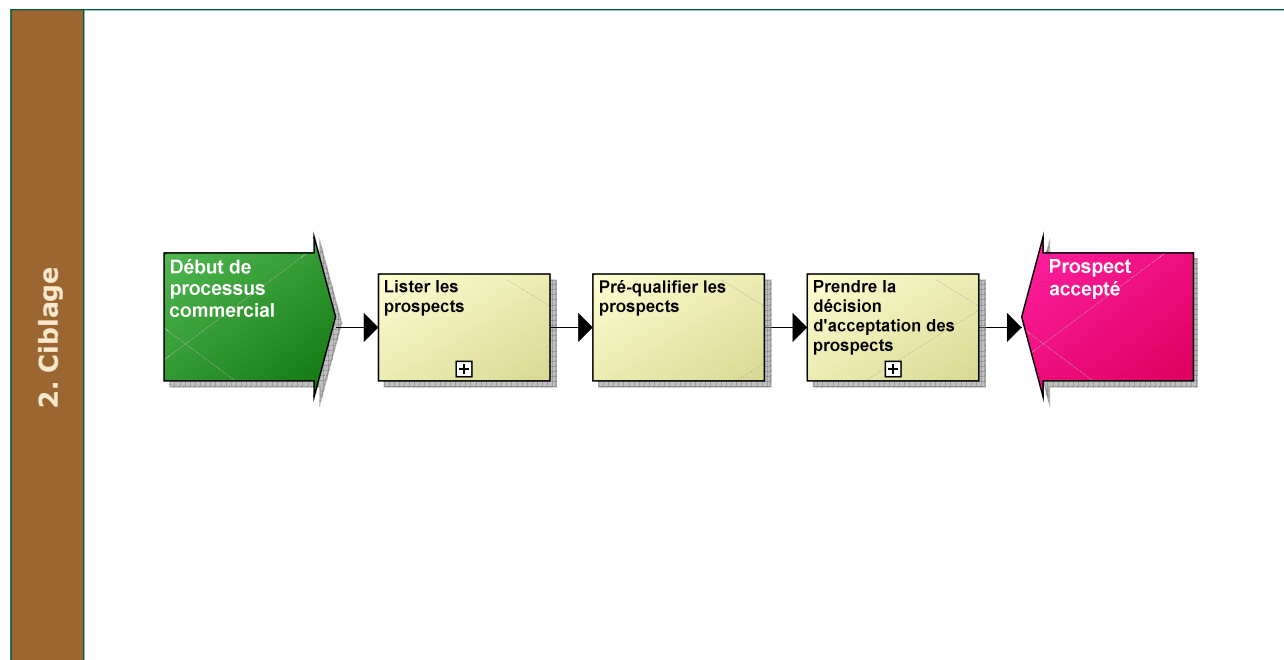
Flowcharts



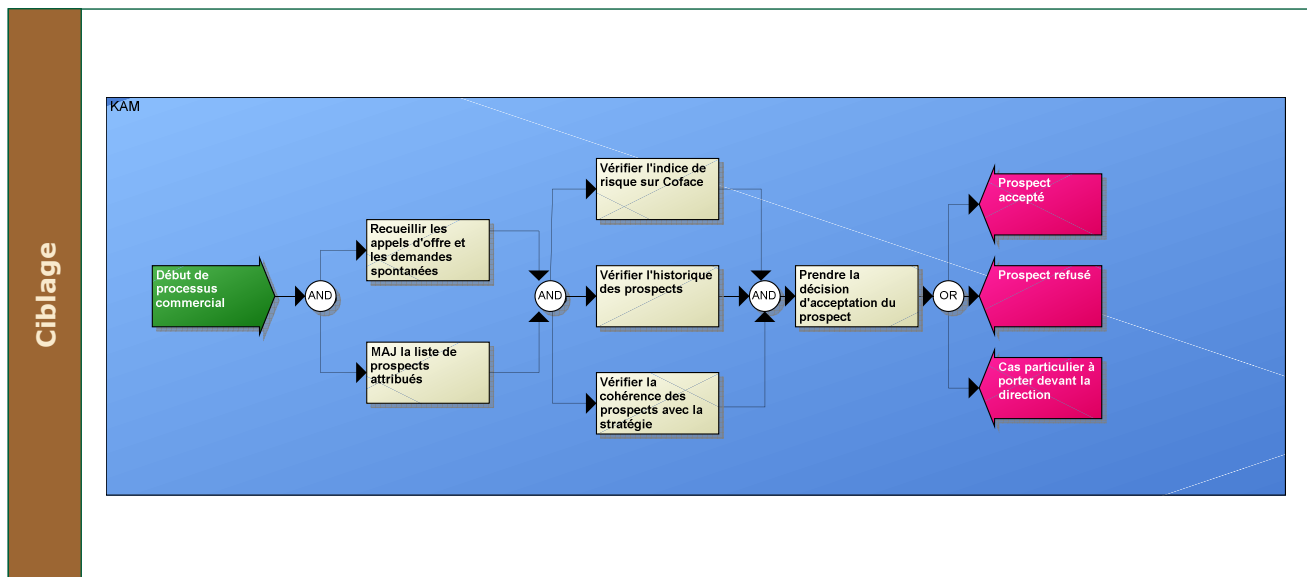
Matrices – rôle de chaque intervenant



Niveau 2



Niveau 3



Ciblage (1/2)

	KAM	Coordinateur Commercial (CC)
Recueillir les appels d'offre et les demandes spontanées	Le KAM recueille les appels d'offre et les demandes spontanées des prospects situés dans son périmètre	
MAJ la liste de prospects attribués	Les KAMs sont informés de tout changement apporté à la <u>liste de prospects</u>	Une <u>liste de prospects</u> est attribuée à chaque KAM en fonction de sa région. Le CC maintient cette liste à jour et arbitre le transfert de prospect ou client entre KAM

Ciblage (2/2)

	KAM
Vérifier l'indice du risque sur Coface	- Le KAM se rend sur le site Coface et y recueille le rating risque du prospect considéré - Le KAM compare le rating risque du prospect à la stratégie risque et détermine les conditions qui devront être imposées au prospect
Vérifier l'historique du prospects	Le KAM se renseigne dans les archives sur les antécédents du prospect avec Endesa.
Vérifier la cohérence des prospects avec la stratégie	Le KAM compare les données du client (secteur, besoins énergétiques, durée du contrat...) avec la stratégie
Prendre la décision d'acceptation du prospect	- Compte tenu du niveau d'adéquation entre la situation du prospect, la stratégie risque, stratégie commerciale et les antécédents, le KAM décide ou non d'accepter le prospect et d'entamer des négociations commerciales avec celui-ci. - Dans certains cas particuliers, le KAM pense qu'il n'y a pas d'adéquation particulière mais que les prospects méritent une plus grande attention; il décidera de conduire le dossier du prospect jusqu'au niveau de qualification et de le traduire devant la direction