

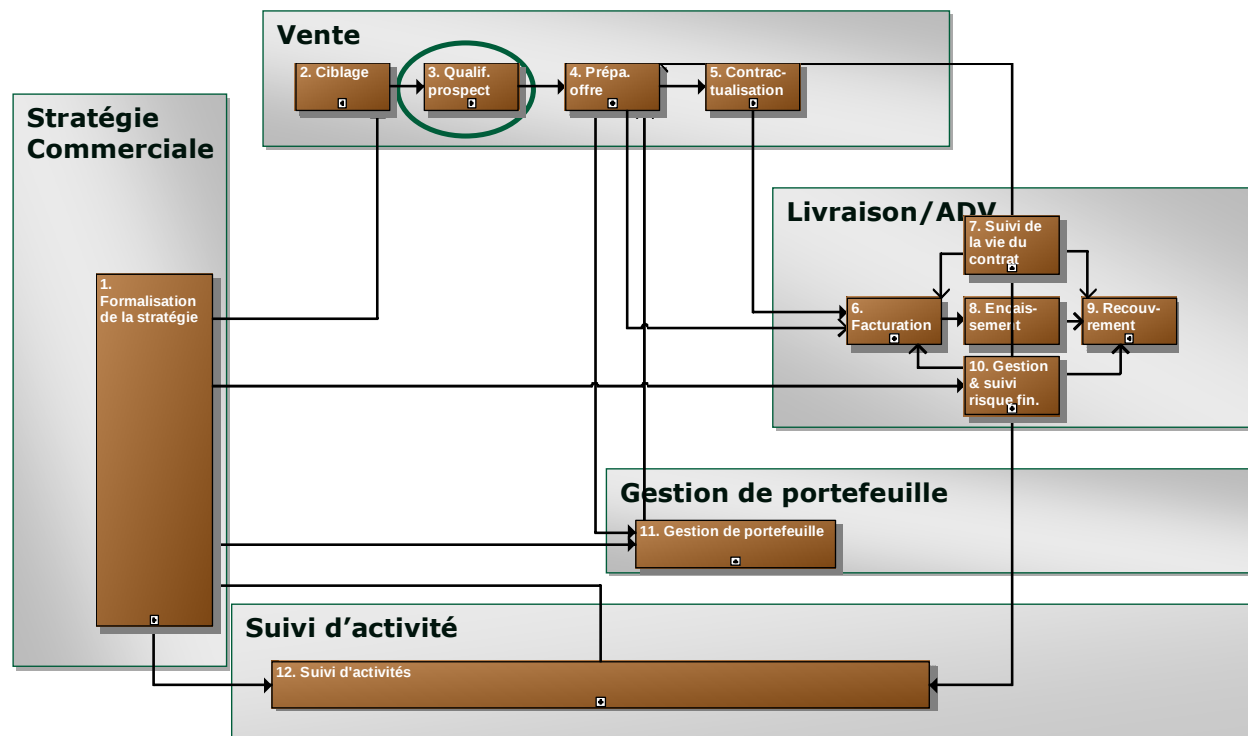


Réingénierie des processus commerciaux et procédures

Qualification du prospect



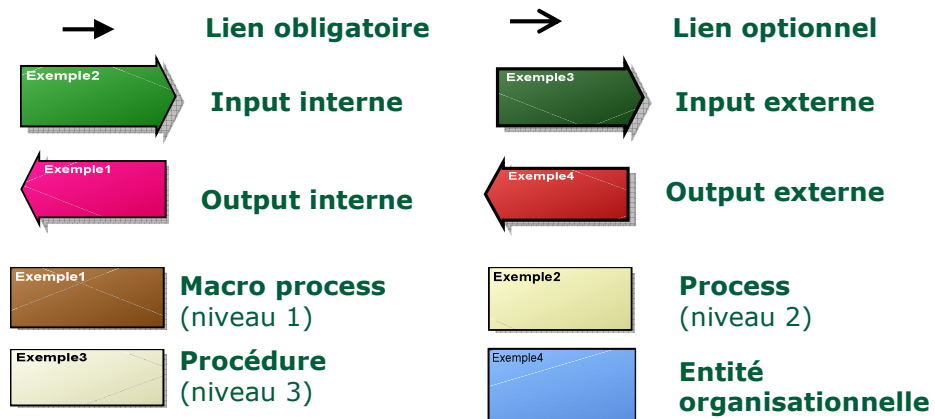
Niveau 1 - 5 core process décomposés en 12 macro processus



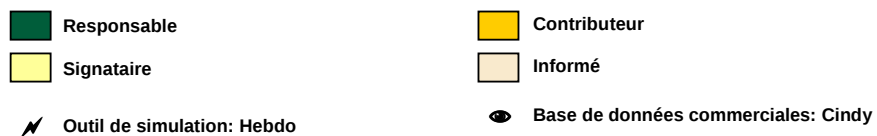
Note: Encaissement est géré par la DAF
 ENDS-200711-qualification-prospect.ppt

Légende

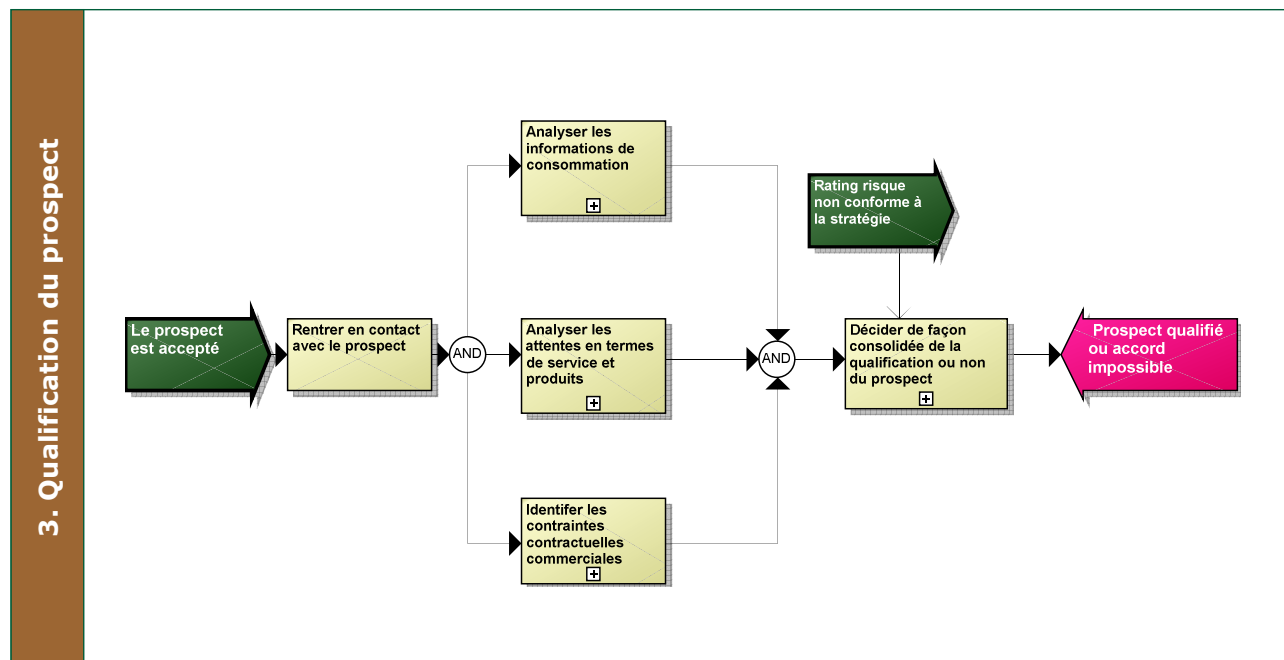
Flowcharts



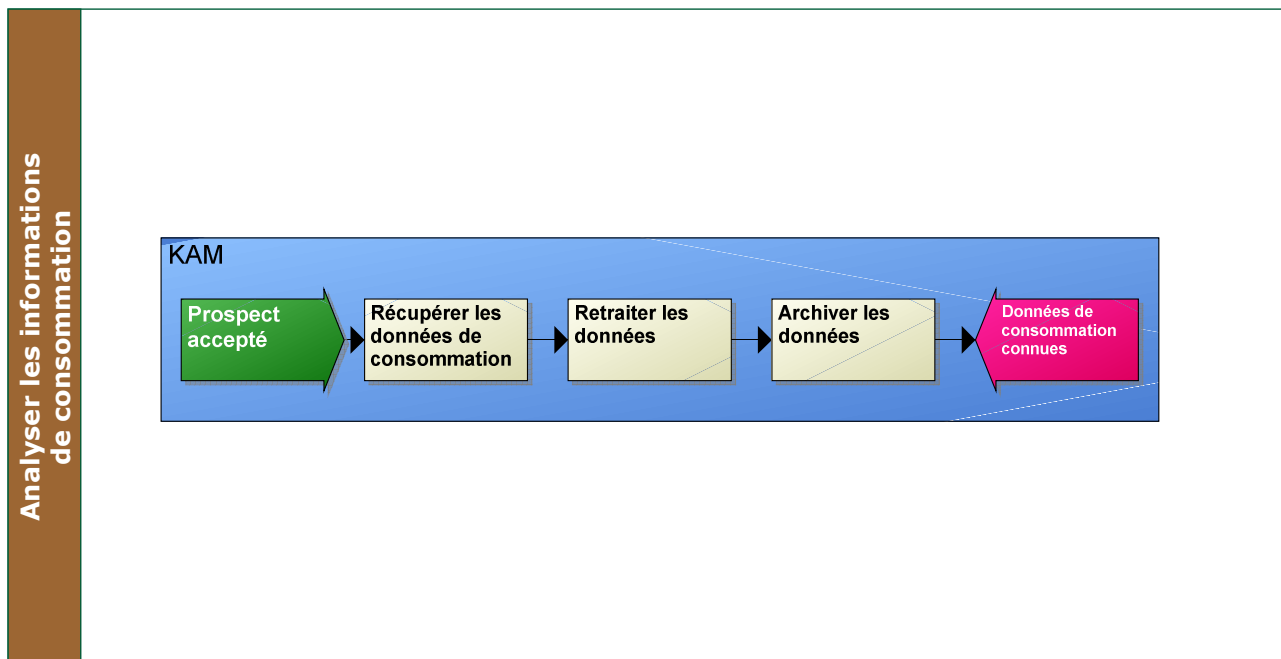
Matrices – rôle de chaque intervenant



Niveau 2



Niveau 3

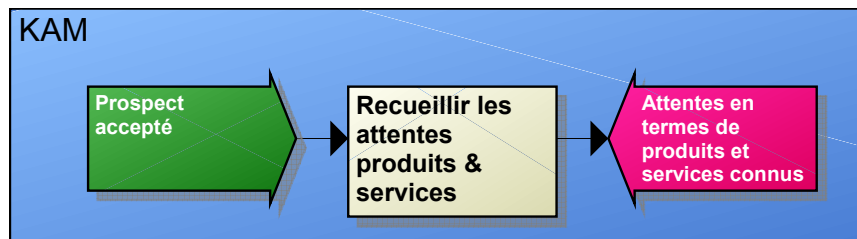


Analyser les informations de consommation

	KAM
Récupérer les données de consommation	Le KAM demande au prospect de lui faire parvenir ses données de consommation historiques et toute information utile pour prévoir l'évolution future
Retraiter les données	Le KAM traite les données de consommation et les transforme en points 10 minutes. Il en extrait les <u>courbes de consommation projetées</u>
Archiver les données	Le KAM intègre les données et les graphes dans le dossier du prospect sur le serveur local

Niveau 3

Analyser les attentes en termes de produits et services

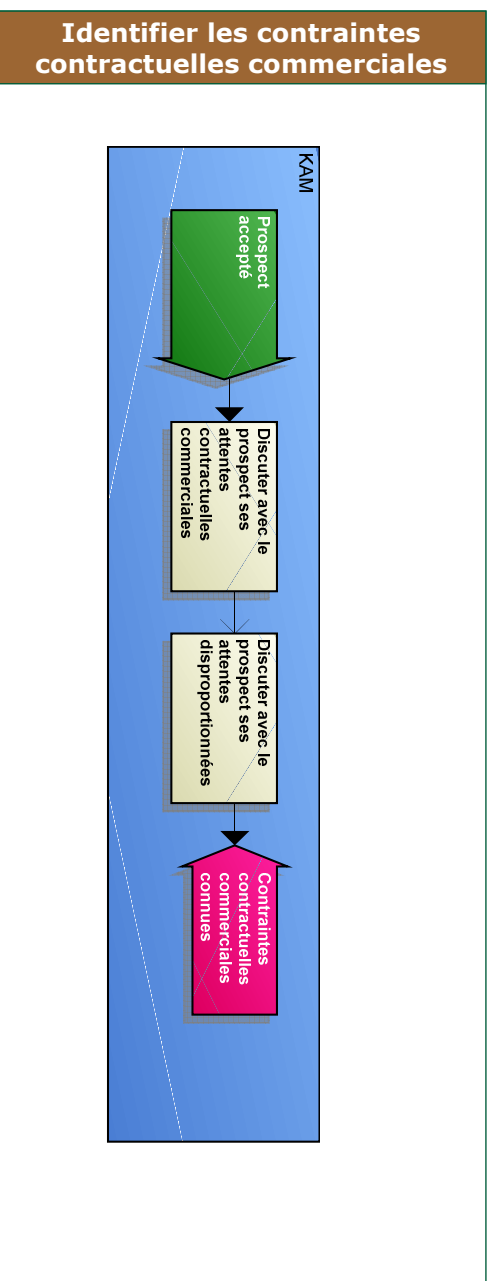


Recueillir les attentes produits & services

	KAM
Recueillir les attentes produits & services	Le KAM recueille les différentes demandes et attentes du prospect en termes de produits et services.



Niveau 3

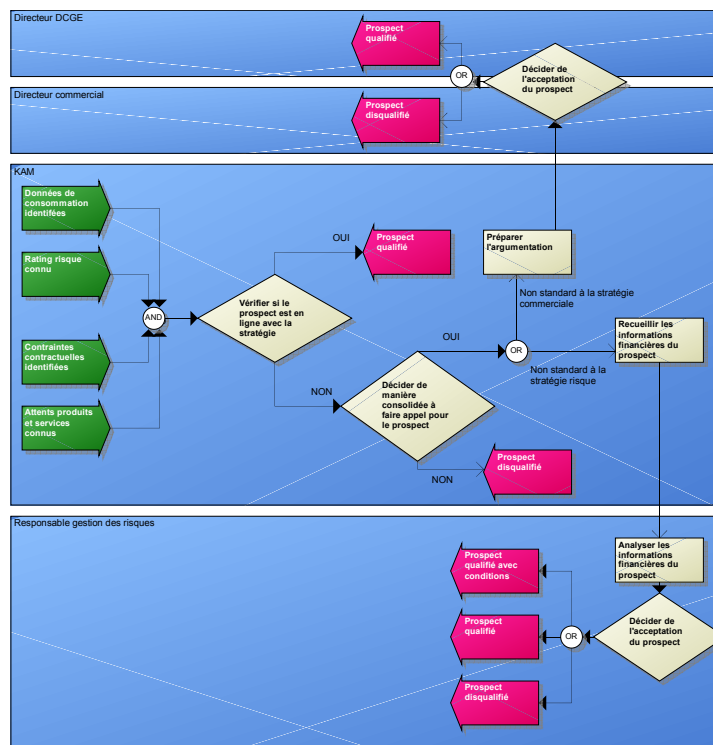


Identifier les contraintes contractuelles commerciales

	KAM
Discuter avec le prospect ses attentes contractuelles commerciales	Le KAM discute avec le prospect ses attentes contractuelles commerciales (cf. <u>points commerciaux contractuels à discuter</u>)
Discuter avec le prospect ses attentes disproportionnées	Si les attentes du prospect semblent inacceptables, le KAM négocie avec le client et tente de lui faire accepter des conditions commerciales conformes avec <u>la stratégie commerciale</u> et <u>la stratégie risque</u>

Niveau 3

Décider de façon consolidée de la qualification ou non du prospect



Décider de façon consolidée de la qualification ou non du prospect (1/3)

	KAM	Responsable gestion des risques (GdR)	DGCE et DCM
Vérifier si le prospect est en ligne avec la stratégie	Le KAM consolide les informations (risque, contraintes contractuelles, attentes et consommation) concernant le prospect - Si le prospect est totalement en ligne par rapport à la stratégie, le prospect est qualifié - Si le prospect n'est pas en ligne pour l'un ou plusieurs de ces indicateurs le KAM consolide les informations		
Décider de manière consolidée à faire appel pour le prospect	Le KAM considère toutes les informations du prospect. Il juge lui-même si le dossier vaut la peine d'être amené devant la direction ou le GdR - Si non, le prospect est disqualifié - Si oui et que le prospect varie des standards commerciaux, le KAM en informe la direction - Si oui et que le prospect varie des standards risques, le KAM en informe le GdR	Le GdR est informé de la demande d'appel faite par le KAM lorsque le prospect sort des standards stratégiques risques	La direction est informée de la demande d'appel faite par le KAM lorsque le prospect sort des standards stratégiques commerciaux

Décider de façon consolidée de la qualification ou non du prospect (2/3)

	KAM	Responsable gestion des risques (GdR)	Coord. Commercial (CC)
Recueillir les informations financières du prospect	- Lorsque le risque Coface du client ne rentre pas dans les standards, le prospect transmet au KAM ses informations financières - Le KAM les transmet alors au gestionnaire de risque	Le gestionnaire de risque réceptionne les documents financiers du prospect	
Analyser les informations financières du prospect	Le KAM est tenu informé de l'avancée de l'analyse des données financières du prospect	Le gestionnaire de risque analyse les documents financiers transmis par le prospect	
Décider de l'acceptation du prospect	Le KAM est informé de la décision du GdR et en informe le prospect	Le GdR statue sur la qualification du prospect : - Soit il est qualifié - Soit il est qualifié moyennant conditions - Soit il est disqualifié	Le CC est informé de la décision du GdR

Décider de façon consolidée de la qualification ou non du prospect (3/3)

	KAM	DCGE et DCM
Préparer l'argumentation	- Le KAM répertorie les éléments hors standards du prospect - Le KAM prépare et transmet par mail un dossier complet et argumenté sur le prospect pour acceptation	
Décider de l'acceptation du prospect	Le KAM est tenu informé de la décision de la direction et prévient le prospect	La direction considère tous les éléments du prospect et décide ou non de sa qualification