

Entreprise :	
Interlocuteur :	
Fonction :	
Téléphone :	email :
Site internet entreprise :	

Comment entrez-vous en contact avec vos clients ?

Plusieurs réponses possibles

- Relationnel
- Prospection
- Via un site internet lequel ?.....
- Catalogue/Plaquette
- Participation aux salons lesquels ?.....
- Publicité
- Portail de fournisseurs
- Renouvellement de commande
- Prescripteurs
- Autre

Qui réalise le commercial

- Personnel dédié Combien de personne
- Dirigeant
- Autre.....

Quels sont les points d'entrée chez vos clients ? Notez de 1 à 4 par ordre décroissant - 1 le plus souvent, 4 le moins souvent

- Services commercial
- Services Achats
- Services Techniques
- Portail d'appel d'offre
- Autres (précisez)

A votre avis, quels sont vos points forts perçus par vos clients ?

Critères	Très bien	Bien	Insuffisant	mauvais
Prix	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Qualité de l'offre	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Délai de traitement devis	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Délai de fabrication/ réalisation	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Services complémentaires	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Image de l'entreprise	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Apport de solution innovante	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Proximité	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Réactivité	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Apports de solutions globales	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Technicité	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Adaptation de l'offre au besoin client	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Réalisez-vous des enquêtes de satisfaction client
 Fréquence

Comment répondez-vous aux clients ?

Traitement de la demande

Délai moyen de réponse (devis)jours
 Temps moyen consacré à une demande heures
 Nombre de devis / mois

Taux de réussite des devis% Inconnu
 Poids du plus gros client en % du CA% du CA
 Nombre de clients.....

Type de demande Cochez la case quand la réponse est vraie

- Appel d'offre
- Commande ouverte
- Commande ponctuelle
- Renouvellement de commande
- Autres

Qui réalise l'offre Cochez la case quand la réponse est vraie

Fonction impliquée	Toujours	Parfois	Rarement
Direction			
BE			
Méthodes			
Fabrication			
Achats			
Commercial			

Calcul du prix

Entourez
votre réponse

Répartition des coûts :

Part achats (en % du CA)k€	Tendance (+/-/=)
Part Main d'œuvre (en % du CA)k€	Tendance (+/-/=)
Part structure (en % du CA)k€	Tendance (+/-/=)
Part négoce (en % du CA)k€	Tendance (+/-/=)
Part sous-traitance (en % du CA)k€	Tendance (+/-/=)

Autre (précisez).....

Utilisez-vous la sous-traitance Cochez la case quand la réponse est vraie

De capacité
De savoir faire

Application taux horaire Main d'œuvre(MO)
Application taux horaire Machine (différent du Taux MO)
Application taux horaire section métier
Taux horaire global
Autre :

Relance Cochez la case quand la réponse est vraie

Vous réalisez des relances clients
Après combien de tempsJours
Vous cherchez à connaître les raisons d'un refus
Raison principale des refus

D'après vous qu'est ce qui fait la différence par rapport à vos concurrents ?

Perception des difficultés pour mieux répondre aux demandes clients (cochez les 3 difficultés majeures)

- | | |
|--|--------------------------|
| Sélection des appels d'offres | <input type="checkbox"/> |
| Partenariats pour réponse globale | <input type="checkbox"/> |
| Connaissance de la rentabilité par activité | <input type="checkbox"/> |
| Choix des solutions produit | <input type="checkbox"/> |
| Choix des solutions process | <input type="checkbox"/> |
| Evaluation des achats | <input type="checkbox"/> |
| Evaluation des heures atelier | <input type="checkbox"/> |
| Evaluation de la sous-traitance | <input type="checkbox"/> |
| Détermination des taux horaires | <input type="checkbox"/> |
| Manque de référentiel interne | <input type="checkbox"/> |
| Evaluation des facteurs de valeur interne | <input type="checkbox"/> |
| Simulation des alternatives pour identifier la solution optimale | <input type="checkbox"/> |
| Cohérence avec l'historique des offres | <input type="checkbox"/> |
| Cohérence entre chiffreurs différents | <input type="checkbox"/> |
| Partage/transmission des compétences chiffrages | <input type="checkbox"/> |

Autres :

Quels sont les actions déjà engagées ou prévues à court/moyen terme ?

Actions déjà engagées au cours des 3 dernières années Cochez la case quand la réponse est vraie

Les 3 Actions prévues par ordre de priorité (1 pour le plus important, 3 pour le moins important)

<input type="checkbox"/>	Capitaliser les connaissances métier pour le chiffrage	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	Rationaliser le calcul des taux horaires et des coûts de revient	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	Mettre en place des référentiels de temps et de coûts	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	Mettre en œuvre des outils de chiffrage rapide	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	Organiser le processus de réponse aux appels d'offre	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	Mettre en cohérence des données temps sur la chaîne devis-gestion de production – atelier	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	Travail sur la visibilité des charges et délais	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	Mettre en place des indicateurs de performance	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	Amélioration des techniques de négociation	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	Développer des partenariats de cotraitance	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	Travailler sur la stratégie et le plan commercial	<input type="checkbox"/>

Expression libre de votre problématique d'amélioration des réponses aux demandes clients :

.....

Questions génériques

CA 2006 de l'entreprise k€ Tendance + / - / = entourez votre réponse
Effectif 2006 Tendance + / - / = entourez votre réponse
Effectif en production

Activité de l'entreprise	Part du Chiffre d'affaires en %
Fabrication produits propre (conception et fabrication)	
Sous-traitance de fabrication	
Négoce	
Services (formation, Installation, SAV,..)	
Autre (à préciser)	

Êtes-vous prêt à recevoir un consultant pour approfondir le sujet

Êtes-vous intéressé pour participer à une action collective sur ce thème

Enquête à retourner par fax au : 03 44 67 34 88

Merci de votre collaboration