

<i>DIRE CE QUE L'ON VEUT, DIRE CE QUE L'ON FAIT, FAIRE CE QUE L'ON DIT</i>		
MAQ Management Qualitatif	MANUEL DE MANAGEMENT QUALITATIF	numéro : 06.04 version : 1 date : 07/2007 page : 01/01
Procédure	<i>La mission du commercial</i>	

La mission du commercial

Chaque commercial a pour mission de vendre un maximum d'affaires, en sélectionnant celles qui présenteront la marge prévue la plus importante possible.

Les tâches du commercial avant la vente

- Prospecter* :
- La plupart de nos clients nous revoient longtemps après une construction, parfois jamais une deuxième fois.
 - Sans prospection, nos entreprises peuvent disparaître en quelques années, faute de nouveaux clients.
 - Le commercial doit être à l'affût des futurs clients : il doit constamment prospecter de nouveaux contacts.
- Obtenir des devis* : Sans devis, il n'y a pas de commande.
Le but de la prospection est de détecter des demandes de devis.
- Sélectionner les devis* : - Certaines affaires présentent des risques financiers, d'autres des risques techniques.
- Le commercial doit sentir les affaires qui risquent de faire perdre de l'argent à l'entreprise.
 - Sa mission consiste à sélectionner les devis et clients qui feront gagner de l'argent à l'entreprise.
 - La sélection des devis ne peut se faire que si le commercial a trop de devis.
- Il doit en avoir trop à faire !
- Prévoir une marge* : La marge prévue est définie par le commercial, suivant les indications de la direction, en fonction de la conjoncture, et de l'environnement de l'affaire.
- Chiffrer le devis* :- Le commercial donne les indications à son métreur qui fait le devis selon ses consignes.
- Un métreur permet au commercial de se concentrer sur l'essentiel : faire de bonnes ventes.
- Vendre* : - La mission du vendeur est de vendre, dans les meilleures conditions possibles pour l'entreprise.

Sitôt la vente signée

- ↑ La commande est inscrite sur le cahier de commande avec sa marge prévue vendue. Un numéro est attribué ;
- ↑ le dossier doit être transmis dans les 24 heures au responsable du B.E., pour ouverture de l'affaire, accompagné du planning prévisionnel d'exécution et du devis-commande (modification du devis suivant la négociation avec le client) ;
- ↑ les modalités de paiement (acompte ou non, mode de paiement (chèque, traite, ...), délai de paiement, tranches de facturation (au forfait, à l'avancement des travaux, ...) et date de facturation (à l'avancement, fin de mois, le 25 du mois, ...) sont définis avec le service comptabilité ;
- ↑ la revue de contrat est effectuée dans la semaine : le commercial y expose le contrat, et met en évidence les difficultés.

Après la vente

La suite de l'affaire est intégralement prise en main par les services techniques, avec accompagnement commercial si besoin.

Le commercial n'intervient que pour aider un conducteur de travaux en difficulté, et pour préparer l'affaire suivante.

Le contrat entre l'entreprise et le commercial

Le contrat entre l'entreprise et son commercial se compose du montant des ventes et du pourcentage de bénéfice réalisé. Chaque année le contrat est négocié entre la direction et le commercial pour fixer de nouveaux objectifs.

Gérard GEORGEAULT

« Un défaut qui empêche les hommes d'agir, c'est de ne pas sentir de quoi ils sont capables. »

BOSSUET