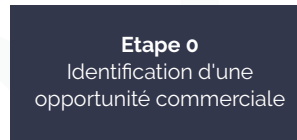


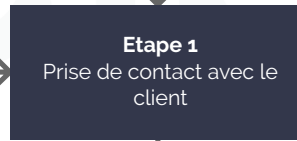
Commercial



1) Le commercial identifie un **appel d'offre** auquel l'entreprise serait susceptible de répondre.

2) Le commercial identifie un **nouveau prospect** intéressé par les services de l'entreprise. Exemple : lors d'un salon.

Commercial



Le commercial prend contact avec le client pour lui proposer un devis.

Client



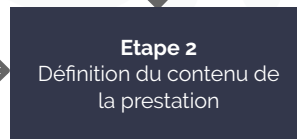
Non

Le client **ne souhaite pas recevoir de devis**. Le commercial peut alors définir un **rappel** pour relancer le client ultérieurement.

Oui

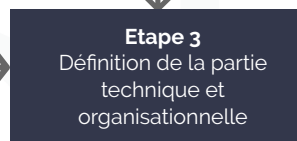
Le client **accepte que le commercial lui envoie un devis**. Dans la majorité des cas, le client envoie un **cahier des charges** au commercial.

Commercial et client



Le commercial **définit le contenu de la prestation** en accord avec le client et en s'appuyant sur le cahier de charges. Il crée le devis et commence sa rédaction.

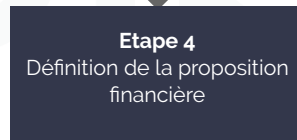
Chef de projet



Un **chef de projet** est désigné pour rédiger les parties technique et organisationnelle de la proposition. Il définit le **prévisionnel du projet** :

- **Planification** des tâches, jalons et livrables (Gantt)
- Estimation du **temps passé prévisionnel** (ressources humaines)
- Définition du **budget hors main d'oeuvre** : frais de missions, besoins en matériel, etc...

Commercial



Le commercial utilise le prévisionnel réalisé par le chef de projet pour calculer le **coût de revient**, le **prix de vente** et la **marge prévisionnelle** de la prestation.

Il rédige ensuite son **offre commerciale** et l'envoie en validation au responsable (commerciale ou opérationnel).

Responsable commercial ou opérationnel



Non

Si le devis n'est **pas validé par le responsable** : les parties technique et/ou commerciale du devis peuvent être modifiées.

Oui

Le responsable **valide** la proposition technique et financière.

Commercial



Le commercial **envoie** le devis au client. Si celui-ci ne donne pas de réponse au bout d'une certaine période, le commercial peut programmer un **rappel de relance**.

Client



Non

Les étapes précédentes sont réitérées jusqu'à l'acceptation ou le refus définitif du devis par le client.

Oui

Le client **accepte le devis** et ses conditions générales en signant le **"bon pour accord"**.

Chef de projet



Une **commande** est créée et la prestation peut commencer.