



Accélérateur de transformation



EXPERTISE
PROMESSE CLIENT ET
POLITIQUES DE SERVICES

contact@citwell.com

SOMMAIRE

VOS PROBLÉMATIQUES	3
NOS CONVICTIONS.....	3
NOS SOLUTIONS ET SAVOIR-FAIRE	4
VOS GAINS	5
NOS RÉFÉRENCES	5

La politique de service est le socle commun vers laquelle s'appuieront les équipes commerciales, supply chain et de production pour satisfaire le client. Tour d'horizon du savoir-faire de Citwell.

VOS PROBLÉMATIQUES

Vous êtes reconnus sur votre marché, mais la pression sur les prix vous fait craindre une perte de parts de marché

- Vous cherchez **des relais de croissance**, ainsi qu'à **renforcer vos marges**.
- Vous voulez **maintenir votre prix** face à un **marché concurrentiel** et des clients de plus en plus exigeants.
- Les lois (anti-dumping, mise sur le marché, etc.) ne suffisent plus à **protéger votre activité**.

Votre offre n'est pas assez lisible ou vous souhaitez la moderniser

- Les enquêtes que vous menez auprès de vos clients révèlent des **attentes mal ou non couvertes**.
- Vos concurrents prennent de l'avance en proposant des services innovants.
- Vous souhaitez **profiter des nouvelles technologies pour créer plus de valeur**.

NOS CONVICTIONS

De la vente du produit à la valeur du service

La valeur perçue par le client n'est plus centrée sur le produit, mais aussi sur les services associés. C'est une tendance qui existe depuis des années dans certains secteurs et qui se généralise.

L'impact du e-commerce

L'avènement du e-commerce a accéléré cette tendance. Les codes et les attentes des particuliers ont changé, et ils ont maintenant les mêmes exigences avec leurs fournisseurs dans leurs activités professionnelles : ils souhaitent de la **visibilité dans les échanges**, de la **fiabilité dans la promesse** et un **contact personnalisé**.

L'offre est la base d'une Supply Chain orientée client

Le niveau d'ambition de l'offre client est une hypothèse de travail déterminante pour l'organisation de toute la Supply Chain :

- Le **réseau logistique doit être adapté à cette offre** pour la rendre réalisable dans de bonnes conditions économiques (délai, coûts de transport et de stockage).
- Les politiques de stocks doivent **satisfaire le niveau de service cible pour chaque marché**.
- La stratégie industrielle (MTO, MTS, ...) doit être capable de répondre à cette offre.
- Enfin, la **politique de service définit les conditions d'exécution des commandes et livraisons**.

NOS SOLUTIONS ET SAVOIR-FAIRE

De l'offre client à la politique de service

Connaître le marché

- Analyses du comportement des clients via des **analyses de données**.
- Recueil de leurs attentes via des **interviews**.
- **Etudes de la concurrence, social engineering**.
- **Benchmarks** avec des industriels comparables.

Définir une offre client

- **Synthèse de l'offre actuelle et des pratiques**.
- **Analyse des forces et faiblesses**, opportunités.
- **Activity Based Costing**, marges de manœuvre.
- **Ateliers participatifs** de priorisation et de définition de l'offre.

Déployer l'offre dans votre organisation

- Définition de la politique de service associée à l'offre.
- **Priorisation les chantiers de mise en œuvre**, quels impacts pour votre organisation.
- Implication des équipes commerciales vers la nouvelle cible.
- Anticipation des craintes et attentes des équipes d'administration des ventes.

VOS GAINS

Satisfaction client

- Gain de 10 points sur la **satisfaction clients**
- Une offre alignée avec chacun des segments du marché
- Le niveau de service est porté par toutes les organisations de l'entreprise

NOS RÉFÉRENCES





Accélérateur de transformation

Cabinet de conseil en management, créé en 2004, spécialiste de la Supply Chain, des Opérations, du Service Clients et de la Conduite du Changement, CITWELL accélère la transformation des entreprises et accompagne le changement au niveau organisation, processus et systèmes d'information.