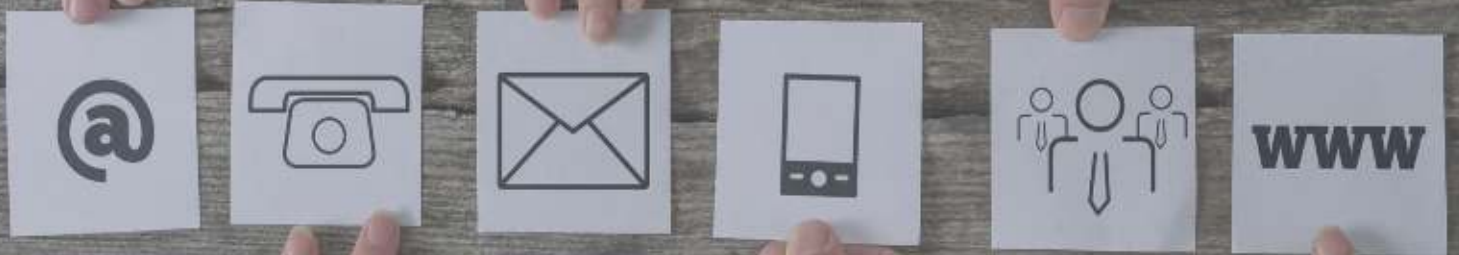




Accélérateur de transformation



# EXPERTISE

## SERVICE CLIENT ET ADV

[contact@citwell.com](mailto:contact@citwell.com)

# SOMMAIRE

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

***L'évolution du Service Client (l'Administration des Ventes), rendue inéluctable par la digitalisation de l'entreprise, représente un véritable levier de développement du business : fidélisation des clients, ventes additionnelles, meilleur service, pour une rentabilité accrue***

## VOS PROBLÉMATIQUES

### **Supporter le développement de l'entreprise**

- Génération de revenus complémentaires
- Relation client et support à l'activité commerciale
- Allocation de ressources aux clients, aux zones de chalandise
- Réactivité par rapport aux attentes du marché

### **Suivre l'évolution du business**

- Evolution des rôles et responsabilités
- Support à la croissance d'activité, sa rationalisation
- Réorganisation des activités commerciales suite à fusion / acquisition
- Extension des services rendus aux clients
- Vision Supply Chain étendue

### **Accroître la performance opérationnelle**

- Optimisation des coûts et productivité administrative
- Polyvalence des équipes
- Dématérialisation des activités
- Harmonisation des pratiques et formalisation des savoir-faire

## NOS CONVICTIIONS

### **L'Administration Des Ventes est bien plus qu'un département de l'entreprise**

- L'ADV ne se limite pas à un simple secrétariat des commandes
- Elle représente une relation d'individus, entre l'Entreprise et son Client

### **Le Service Client est LE maillon essentiel de la Supply Chain, car transversal**

- Il assure le contact avec les clients, le commerce, la demande.
- Il a la charge de la remise de délai, de la vérification des disponibilités, du suivi des commandes client.
- Il est le premier recours après commande.

### **Le Service Client a rarement connu de transformations majeures**

- Le changement de mentalité et de culture est d'autant plus important.
- La majorité des évolutions concernent la prise en main d'un nouvel ERP, avec un accompagnement au changement parfois faible.
- Pourtant bloquer le Service Client / l'ADV, c'est bloquer toute l'activité de l'entreprise.

### **L'ADV est au cœur d'évolutions actuelles et à venir**

- Adaptation de la fonction aux marchés de l'entreprise et leur localisation.
- Connexion accrue avec l'ensemble des acteurs de l'entreprise pour plus de service et de réactivité pour les clients.
- Exploitation des données collectées lors de la consommation client pour proposer un renouvellement produit ou des services complémentaires.
- Prise en compte de plus en plus de personnalisation dans les demandes client, pour des délais toujours plus courts.

## **NOS SOLUTIONS ET SAVOIR-FAIRE**

### **Diagnostic et évaluation des activités**

- Evaluer qualitativement et/ou quantitativement les activités des services
- Comprendre au plus près des opérationnels les points durs rencontrés et les leviers d'amélioration
- Réaliser la synthèse des points durs et opportunités

### **Validation des principes directeurs de fonctionnement**

- Partager le diagnostic et identification des leviers d'amélioration
- Valider les principes de fonctionnement auprès des directions concernées
- Valider les premières actions « quick wins »

### **Définir la feuille de route**

- Revoir et partager les points durs
- Identifier les freins à l'absorption de l'évolution des activités
- Définir les évolutions à prévoir
- Entériner le plan d'action de mise en pratique, à court et long terme

## VOS GAINS

### Service client

- Réactivité par rapport aux demandes particulières
- Prise en compte des besoins spécifiques, personnalisation
- Fiabilité et réactivité des réponses transmises au client
- Gain d'image par la relation client

### Développement d'activité

- Baisse des ventes perdues
- Opportunité de ventes additionnelles
- Maîtrise des coûts et absorption de la croissance d'activité à iso-effectif

### Performance opérationnelle

- Mutualisation des ressources, développement de la polyvalence
- Harmonisation des pratiques au sein de plusieurs entités d'un même groupe
- Formalisation et robustesse des processus
- Certification qualité et maîtrise des procédés

## PARMI NOS RÉFÉRENCES





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.