

FICHE RESSOURCE N°4

OE1 THEME 3

LES CLIENTS

Cette fiche n'est pas un plan à suivre à la lettre.

Il s'agit de pistes de réflexion afin de vous aider à rédiger votre rapport.

Au cours de votre stage vous devez faire preuve de curiosité, d'intérêt, observer, poser des questions.

Vous devez expliquer, analyser ce qui se passe dans l'entreprise. Vous ne devez surtout pas faire un cours ou aller faire des copier coller sur internet

TYPOLOGIE ET EVOLUTION DES CLIENTS

- Quel service gère les clients ? Nombre de personnes ?
- Sur le site ? Siège social ?
- Qui sont les clients ?
- Types de clients (Local - France - Etranger/ Particuliers-Professionnels/Grossiste-Détaillant...)
- Répartition géographique des clients en France et dans le monde
- Part de chiffre d'affaires de chaque type de clients ou par domaine d'activité
- Evolution de la part de chiffre d'affaires de chaque type de clients au cours des 3 dernières années.
- L'entreprise est-elle dépendante d'un client ? Si oui, quels sont les risques ? Que fait l'entreprise pour réduire cette dépendance ?
- Quel logiciel est utilisé pour gérer les clients (suivi des commandes, livraisons, règlements...).

POLITIQUE DE COMMUNICATION DE L'ENTREPRISE

- Quel service s'occupe de ce domaine ? L'entreprise fait-elle appel à un prestataire extérieur ?
- Comment l'entreprise se fait-elle connaître ? (Publicité, salons, site internet...)
- Quel est le budget consacré à cette partie ?
- Démarchage, prospection des clients ? Qui ? Comment ? Salons professionnels ?
- Politique de fidélisation des clients ?

CYCLE CLIENTS

Décrivez le cycle clients spécifique à l'entreprise à l'aide d'un schéma de la demande du client en passant par la livraison, la facturation jusqu'au paiement, en précisant qui fait quoi à l'aide de quels documents.

Surtout ne vous limitez pas à ces questions, adaptez-vous à votre entreprise.