

Organisation d'une réunion commerciale

Problématique

Suite à l'étude de satisfaction clientèle, il existe des axes de progrès pour l'entreprise. Entre autres, les dossiers de bon de commande sont souvent mal remplis ou incomplets. Cela oblige à faire revenir le client pour apporter les pièces manquantes. Ou encore lorsque celui-ci revient pour la livraison, il est impossible de lui livrer le produit immédiatement car il doit rapporter ces éléments.

Une telle source d'insatisfaction est dangereuse car il faut trois nouveaux clients pour combler la perte d'un seul client fidèle. De plus seulement 4 % des clients mécontents prennent la peine d'en informer l'entreprise. Enfin une réduction de moitié du taux de perte de clients (par exemple, de 20 % à 10 %) peut augmenter les profits d'une entreprise de 25 % à 50 %.

Objectifs :

Il s'agit ici de sensibiliser les vendeurs à l'importance de bien remplir ces dossiers. De plus il convient de former à la méthodologie précise pour respecter 100% de dossiers complets.

PREPARER LA REUNION

A. LES OBJECTIFS

J'ai d'abord fixé le **but à atteindre**, le type de **résultat à obtenir**. Ils permettent aux participants de **préparer la réunion** efficacement, de renforcer leurs **motivations** pour y participer.

B. CHOIX DES PARTICIPANTS

Les objectifs étant rédigés, il est maintenant possible d'établir la liste des participants. Ici il s'agissait de

C. LA CONVOCATION

La convocation est le document écrit grâce auquel les participants seront informés de la tenue d'une réunion. Ce document doit revêtir une forme adaptée et contenir les informations indispensables aux participants pour se rendre au lieu et au jour dits.

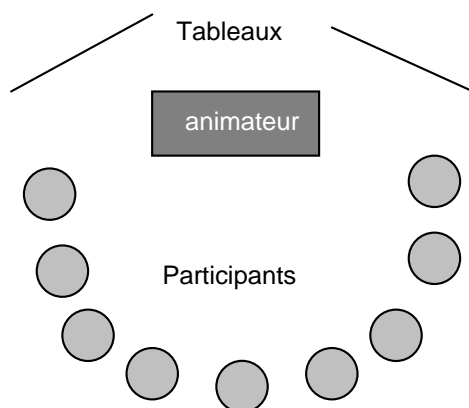
Les participants se demandent :	INFORMATION A DONNER	Commentaires
QUAND a lieu la réunion ?	DATE ET HEURE	Minimum indispensable
		Facultatif si tous les participants

OU se tient-elle ?	LIEU PRECIS (plan éventuel)	sont des habitués et si le lieu est toujours le même
COMBIEN DE TEMPS va-t-elle durer ?	DUREE	Permet aux participants de gérer leur temps
POURQUOI est-il important d'y aller ?	OBJECTIFS	Information et motivation des participants
QUI sera présent ?	LISTE DES PARTICIPANTS	Pour compléter l'information

J'ai fait transmettre cette convocation par note de service.

LA SALLE DE REUNION

J'ai préparé la salle de réunion :



Les échanges entre participants et avec l'animateur sont recherchés et favorisés par une disposition des participants qui permette à l'animateur d'être vu par tous et de communiquer avec chacun et aux participants de voir les différents tableaux et les autres personnes présentes.

MATERIEL NECESSAIRE AU TRAVAIL EN GROUPE

Certaines réunions de travail nécessitent l'utilisation de matériel spécifique. Il est indispensable de vérifier que la salle peut accueillir ce type de matériel

Voici une "check-list" non exhaustive

ACTIVITE PREVUE	POINTS A VERIFIER
Prise de notes	Présence de tableaux et de feutres, de craies,...Apportez une recharge pour tableau de papier.
Affichage de plans et de documents	Système d'affichage adapté, aimants, punaises, adhésif... en fonction du support.
Prise de notes, étude de dossiers	Tables adéquates, espace individuel suffisant.

ANIMER LA REUNION

J'ai introduit la réunion **en précisant**

Les objectifs de la réunion

Les personnes présentes (présentation des participants)

UTILISATION DES SUPPORTS

Au cours d'une réunion, de nombreuses informations sont échangées, manipulées, transformées.

L'efficacité de la production se trouverait souvent grandement améliorée grâce à une utilisation judicieuse de supports visuels.

Le tableau suivant précise quelques utilisations possibles, selon l'objectif ou la phase de la réunion :

INFORMATION	CONSULTATION	DECISION
-------------	--------------	----------

C. CONCLUSION DE LA REUNION

J'ai conclu la réunion en levant la séance et remis un compte rendu.