



Procédure de négociation et de renégociation de devis (PEMT.P03/ver.00)

- **Date de dernière mise à jour:**
2 janvier 2025
- **Motif de la mise à jour:**
 - ☐ Evolution du système
 - ☐ Evolution de la norme
 - ☐ Audit interne
 - ☐ Audit deuxième ou troisième partie
 - ☐ Réorganisation fonctionnelle ou structurelle
 - ☐ Evénement, incident ou dysfonctionnement
 - ☐ Autres...

QUOI?

La présente procédure vise à maîtriser les négociations des devis et offres faites aux clients afin de les transformer en bon de commande.

QUI?

Le responsable commercial est responsable de la bonne exécution de la présente procédure. Il jugera de l'information et de l'association de tout autre membre du staff de PRIMA SERVICES. **Dans tous les cas la direction doit être informée.**

OÙ?

Cette procédure est un document interne à PRIMA SERVICES. Il appartient au Processus Maintenance de son Système de Management.

QUAND?

Cette procédure est mise en exécution après édition d'un devis suite à une demande émanant d'un client pour un achat de bien(s) et/ou de service(s).

POURQUOI?

Cette procédure vise à transformer tout devis émis en bon de commande tout en réalisant une marge conforme aux objectifs de PRIMA SERVICES

COMMENT?

N°	Action	Resp.	Observation	Critères de performance
1	Etablir un devis à l'attention du client	Commercial(e) désigné(e)	Se référer à la procédure d'établissement de devis réf: PEMT.P02	
2	Soumettre le devis au client	Commercial(e) désigné(e)	Le devis est envoyé au client après toutes les approbations obligatoires. Cf: PEMT.P02	
3	Expliquer le devis au client	Commercial(e) désigné(e)	Le commercial désigné entre en contact avec l'autorité compétente du client pour lui détailler les différents points du devis et répondre à toutes ses questions. Si le client fait une demande dont la satisfaction ne relève pas de ses compétences, le commercial désigné doit se référer à sa hiérarchie.	
4	Faire suite au devis	Commercial(e) désigné(e)	1. En cas d'accord du client: transférer le devis validé par le client ou le bon de commande au responsable technique pour mise en œuvre de la commande. NOTE: l'accord client peut être matérialisé par: ❖ Une signature accompagnée d'un cachet de l'autorité compétente du client sur le devis fait par PRIMA SERVICES ❖ Un bon de commande émanant du client 2. En cas de désaccord avec le client: dans les 4 heures (maximum) qui suivent faire un rapport à la hiérarchie qui décidera d'une renégociation ou non du devis.	- Nombre de devis renégociés par mois - Taux de transformation de devis renégociés par mois
5	Faire un nouveau devis	Assistante	Suite à la renégociation du devis, refaire un autre devis à resoumettre au client conformément à la procédure PEMT.P02 (étape 5)	
6	Suivre le devis	Commercial(e) désigné(e)	À intervalles réguliers (selon les instructions de la hiérarchie) visiter, appeler ou envoyer des e-mail pour suivre le devis	- Nombre de visites/appels au client

- **Rédigée par:** Bassirou Mbacké NDIAYE
- **Vérifiée par:**
- **Validée par:** Samba CAMARA