



Procédure d'établissement de devis (PEMT.P02/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 organiser l'ensemble des actions mises en œuvre lors de la confection d'un devis ou de toute autre offre faite à un quelconque client au nom de PRIMA SERVICE.

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 traitement d'une demande émanant d'un client pour un achat de bien(s) et/ou de service(s).

POURQUOI?

Cette procédure vise à répondre avec la meilleur offre à la demande d'un client pour être compétitif avec un excellent rapport qualité / prix.

COMMENT?

N°	Action	Resp.	Observation	Critères de performance
1	Recevoir la demande traitée et les instructions de la direction	Commercial(e) désigné(e)	Le commercial désigné par la direction ou par le responsable commerciale accusera réception par écrit de la demande client traitée au préalable (Cf: PEMT.P01) .	- Nombre de dossier traité reçus par mois
2	Consulter la base de données	Commercial(e) désigné(e)	La base de données comporte le stock de pièces, consommables, équipements neufs et d'occasion avec: les désignations, les références, les quantité en stock, les quantité en commande, etc.	
3	Etablir la liste des articles	Commercial(e) désigné(e)	Les prix par défaut sont ceux qui sont sur la base de données. • Le commercial peut appliquer une remise allant de 0 à 3% • Le responsable commercial peut appliquer une remise allant de 3 à 7% • Au-delà de 7% de remise il est obligatoire d'avoir la validation écrite de la direction. Certains clients sous contrat ayant accès à la base de données ont directement les prix qui leur sont appliqués. Ils peuvent de ce fait établir une liste de pièces par eux-mêmes et envoyer leur commandes à PRIMA SERVICES directement.	- Nombre de devis établis par mois - Nombre de devis transformé en BC par moi - Marge réalisée sur devis transformés en BC par mois
4	Appliquer la main d'œuvre	Commercial(e) désigné(e)	En cas de nécessité d'intervention d'un ou plusieurs techniciens, le commercial désigné s'adressera au responsable technique pour définir le temps nécessaire à l'exécution de la demande du client. C'est sur cette base qu'il s'adressera à son supérieur hiérarchique pour fixer le taux à proposer au client	
5	Editer et envoyer le devis au client	Assistante	Forme de devis: - Fichier PDF signé (physiquement ou électroniquement) - Physique signé et cacheté	- Taux de conformité des devis produits
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