

Filière mécanique : amélioration du service aux clients.

Contexte et objectifs

- ▶ L'entreprise est reconnue pour ses produits, la pertinence de son offre et sa réactivité en réponse aux consultations.
- ▶ Cependant, son image est ternie par une absence de communication au cours de la réalisation des commandes et de fréquents débords de délais.
- ▶ L'objectif de la mission est de proposer une organisation qui améliore la qualité du service en cours de réalisation des commandes et sécurise les délais annoncés.

Résultats

- ▶ Mise en place d'un Service Clients par regroupement des compétences impliquées dans la réalisation des commandes.
- ▶ Information systématique des clients dès la réception de leurs commandes.
- ▶ Renforcement du suivi de la réalisation des commandes permettant de fiabiliser et réduire les délais.

Démarche suivie

- ▶ Recueil des attentes des clients en terme d'information et de service en cours de la réalisation de leurs commandes et formalisation d'un cahier des charges.
- ▶ Observation des manières de faire, identification et description détaillée des tâches réalisées avec mise en évidence des opérations à valeur ajoutée.
- ▶ Elaboration du processus de traitement et de suivi des commandes avec une forte concertation des services impliqués.

Valeur ajoutée des consultants

- ▶ Méthodologie d'analyse des manières de procéder au cours du traitement des commandes.
- ▶ Sensibilisation des équipes aux attentes des clients.
- ▶ Réduction des temps d'attente entre étapes de traitement par regroupement des fonctions impliquées au sein d'un même service.