

MACS

Supply Chain Experts

Offre politique de service

Fidélisez vos clients et
optimisez votre marge





Répondre à une demande client exigeante et en constante évolution

Une attente de service sur-mesure

Des standards hétérogènes selon les marchés

Une satisfaction client déterminée par la capacité à tenir ses engagements



Définir une offre de service adaptée à son marché et à ses capacités

Mettre à jour les services clés demandés par les clients

Réduire les coûts de gestion liés aux services peu ou pas attendu par la clientèle

Allouer les ressources aux besoins les plus pertinents et tenir la parole donnée

Simplifier le fonctionnement interne en s'appuyant des standards



Clarifier l'offre de service de son entreprise pour :



Déterminer les réels besoins de sa clientèle en menant des enquêtes clients.

Chiffrer les coûts relatifs à sa politique de service

Mettre en place des indicateurs clés de performance adaptés à vos marchés

Construire la feuille de route pour atteindre l'offre de service cible

Conquérir de nouveaux marchés en faisant de sa Supply Chain un avantage compétitif

Consolider son réseau de distribution et les services associés pour réduire les coûts



Amélioration de la fidélisation client

Fiabilisation de la promesse client
Affirmation d'une offre de service plus complète

Augmentation de la marge

Valorisation des services existants
Proposition de nouveaux services
Baisse des coûts logistiques

Réduction de son empreinte carbone

Optimisation de la livraison
(Réduction des Express, Augmentation du taux de remplissage, optimisation du dernier km de livraison,...)



Conquête de nouvelles parts de marché

Description des avantages concurrentiels de son entreprise (Fiabilité, délai, productivité, Qualité, Disponibilité...)

Optimisation des coûts de gestion

Meilleure synchronisation des activités internes.
Suppression des services obsolètes proposés





Cadrage de l'offre et diagnostic

- Cadrer l'offre
- Recueillir, construire et valider les données clés à acquérir : (Catalogue des offres, taux de service attendus,...)
- Réaliser les entretiens des équipes



Etude de marché et enquête client

- Réaliser les enquêtes de satisfaction clients
- Réaliser l'étude de marché
- Analyser les segmentations proposées



Définition et partage de la cible

- Analyser les enquêtes clients et l'étude de marché réalisées
- Analyse des gaps entre l'offre actuelle et les besoins client
- Validation et partage de l'offre de service cible



Projection

- Évaluer les écarts à la cible
- Descriptif des chantiers à mener
- Formaliser la feuille de route



Accompagnement à l'implémentation

- Accélérer l'implémentation en donnant le rythme au projet
- Analyse des écarts
- Adaptation à de nouvelles données d'entrée



- Set de données à acquérir
- Planning du projet
- Segmentation client et offre de service formalisée.
- Compte rendu entretiens et visites

Livrables clés

- Enquête de satisfaction client
- Etudes de marché
- Chiffrage des coûts liés à la politique de service

- Offre de service cible validée et partagée



- Feuille de route de la transformation de la politique de service

- Pilotage du projet

