

Du devis au règlement : où perd-on le fil ?

Sept questions pour faire travailler commerce, opérations et finance sur les mêmes faits

Réunion suggérée : 45 min • Participants : ventes, administration, opérations, direction

Dossier support : une affaire récente, avec devis modifié, commande et facture.

Dossier client (anonymisé) : _____ Date : _____

01

D'où vient la demande initiale ?

Quelle information, écrite par qui, permet de comprendre le besoin et la promesse commerciale ?

02

Quelle version du devis fait foi ?

Comment retrouve-t-on le tarif, la remise, les options et la validation finale ?

03

Qui transforme le devis en commande ?

Quelles données sont recopiées, ressaisies ou corrigées lors de cette étape ?

04

Comment l'exécution est-elle confirmée ?

Qui valide les quantités, la date, les livraisons partielles ou la prestation réalisée ?

05

Comment la facture reprend-elle la commande ?

Qu'est-ce qui est contrôlé avant envoi ? Comment traite-t-on un avoir ou un acompte ?

06

Qui connaît l'état réel du règlement ?

À quelle date voit-on la créance, son échéance, son paiement et un éventuel litige ?

07

Le service client peut-il reprendre le dossier ?

Sans appel au commercial, retrouve-t-il documents, engagements et prochaines actions ?

Signaux à noter : doublon • version introuvable • validation orale • information contradictoire

Autre signal : un client doit expliquer plusieurs fois le même problème à l'entreprise.

Transformer les constats en décisions

Une décision, un responsable et une preuve : la base d'un pilotage réellement partagé

Diagnostic collectif

À partir du dossier testé, combien de ressaisies, de recherches manuelles ou de divergences avons-nous observées ?

Ressaisies : _____ Documents manquants : _____ Versions contradictoires : _____

Nos trois corrections prioritaires

#	Problème et action à engager	Responsable	Date cible	Preuve
1.				
2.				
3.				

Quatre validations avant de changer d'outil ou de processus

- ☐ La fiche client et les documents commerciaux ont une source de vérité identifiée.
- ☐ La chaîne devis → commande → facture est testée, y compris un cas exceptionnel.
- ☐ Les transferts entre vente, opérations, finance et support sont attribués.
- ☐ Les indicateurs sont définis : opportunités, commandes, factures, encaissements.

Décision : [] poursuivre [] corriger avant de déployer [] revoir le périmètre

Prochaine revue : _____ Pilote : _____

Indicateur que nous vérifierons dans 30 jours :

La méthode prime sur le logiciel : rendez d'abord visibles les faits, les responsabilités et les écarts.