MISSION N°1

Gérer la demande d'offre d'un nouveau client

Ali R., moniteur certifié en auto-cross[1], a créé à Riyad (Arabie saoudite), sa ville natale, l'école de pilotage « DRIVING SCHOOL ». L'école a rapidement rencontré un véritable succès, en particulier à partir de 2018, et compte désormais plus de 200 membres. Ali R. a découvert STAND 21 lors de sa dernière participation au Grand Prix d'Arabie saoudite et a été conquis, lors de cet évènement, par la qualité des produits proposés. Il souhaite développer son activité en garantissant à ses élèves le plus haut niveau de sécurité possible tout en les sensibilisant à cette préoccupation fondamentale.

Un produit a particulièrement attiré son attention : les gants de course Legacy. Les gants Legacy sont fabriqués « 100 % main » à partir d'une sélection de cuirs premier choix qui garantissent le plus haut niveau de sécurité (matière anti feu) ainsi que les meilleures sensations de conduite. Les gants Legacy sont par ailleurs conçus en coutures extérieures, technique spécifique dont STAND 21 est l'inventeur.

Ali R. a contacté la société STAND 21 pour une demande d'offre et vous y avez répondu par une proposition d'offre conforme aux Conditions Générales de Vente Export (CGVE) de l'entreprise.

Marc FRANÇOIS, responsable Grands Comptes Export, vous demande de proposer une nouvelle offre en tenant compte des attentes du client saoudien. Vous veillerez ensuite à préconiser des mesures pour préserver les intérêts de l'entreprise.

[1] Auto-cross : activités de conduite, compétitions automobiles qui se pratiquent sur des circuits en terre.

MISSION N°2

Sécuriser la relation client

GENERAL MOTORS est un constructeur automobile américain qui est dans le portefeuille clients de STAND 21 depuis de très nombreuses années. Il s'agit, d'ailleurs, de son client le plus important en termes de chiffre d'affaires et de régularité de commandes.

STAND 21 a réussi à fidéliser ce dernier grâce à son savoir-faire unique, ses produits de qualité, sa capacité à répondre aux problématiques propres de GENERAL MOTORS et son service après-vente sans faille.

De plus, STAND 21 a réussi à se démarquer par sa flexibilité et ses livraisons sécurisées dans un temps record.

Cependant, depuis plusieurs semaines, l'entreprise n'arrive plus à respecter ses engagements. Des problèmes tels que des retards réguliers et des marchandises détériorées ont notamment été remontés lors des dernières expéditions par le client GENERAL MOTORS.

Le responsable Grands Comptes Export vous demande de prendre en charge la gestion de ce dossier. Il vous demande également de le conseiller sur les mesures à prendre à l'avenir pour sécuriser les expéditions et satisfaire les clients.