



Ne dépensez plus votre argent dans la **COMMUNICATION**  
mais **INVESTISSEZ-LE !**

**BOOSTEZ VOTRE ENTREPRISE !**



Adjan Consulting  
rue du Coteau de la Croix  
88300 NEUFCHATEAU  
Tél: 06 27 34 85 83



## ACTIVITÉ :



Castellani BTP entreprise spécialisée dans la construction et la rénovation depuis plus de 60 ans. L'entreprise propose son savoir-faire aux professionnels et particuliers et offre les services suivants : Gros œuvre et second œuvre.

L'entreprise Castellani possède une très bonne image de marque, un savoir-faire grâce à ses 60 ans d'expériences et l'internalisation des corps d'état. La société fait également partie de la coopérative CAAP Habitat, constructeur de maisons individuelles, qui regroupe quatre entreprises (menuiserie – électricité – plomberie et chauffage). Quatre activités qu'elles ne réalisent pas, cela crée une synergie.

## RESSOURCES HUMAINES :

Arnaud :

Acheteur : 1/3 de son temps - Commercial : 2/3 de son temps.

Les +	Les -
▶ Expérience Achat (ex responsable d'agence)	▶ Pas de colonne vertébrale dans la stratégie de vente
▶ Formation Practys Conseil	▶ Pas de suivi client
	▶ Pas d'outils pour développer la partie commerciale
	▶ Mise en place d'une politique d'achat dédiée à l'atelier mécanique

### Formation :

- ▶ Création d'un binôme assistante commerciale et commercial pour la partie CAAP Habitat
- ▶ Stage sur la stratégie d'achat
- ▶ Accompagnement commercial avec CAAP Habitat



## Blandine :

Secrétaire Comptable

Les +	Les -
▶ Consciencieuse / Professionnelle / À l'écoute / Motivée / Corporate	▶ Pas de suivi client
▶ Accès agenda des commerciaux	▶ Pas de questionnaire type pour prise d'information
▶ Tâches bien réparties entre le personnel	▶ Pas de prise de rendez-vous pour les commerciaux.
▶ Notoriété entreprise : 8/10	▶ Prise de coordonnées des clients sur papier et sur cahier duplicata
▶ Points forts de chez CASTELLANI : Bonne qualité -	▶ Estimation du temps par rendez-vous inconnu
▶ Bon travail - Bon déroulement - Chantier laissé propre.	▶ Problématique de règlement pour les clients : financement ANAH
▶ Timing respecté	▶ Mauvaise gestion des litiges de travaux
	▶ Communication interne : pas de transparence sur les informations clients
	▶ Litiges de travaux (Responsable sur place)
	▶ Mise en place d'une trame pour gérer les problématiques clients
	▶ Communication interne : pas de transparence sur les informations clients

### Formation :

- ▶ Renforcer les connaissances juridiques et sociales
- ▶ Veille informationnelle à mettre en place
- ▶ Deux heures d'activité physique (sport en entreprise)



## Patricia :

**Secrétaire Assistante Commerciale**

Les +	Les -
▶ Empathie / Consciencieuse / Professionnelle / À l'écoute / Motivée / Corporate	▶ Manque de connaissance informatique
▶ Accès agenda des commerciaux	▶ Pas de suivi client
▶ Notoriété entreprise : 8/10	▶ Manque de connaissance commerciale
	▶ Trame découverte client téléphonique
	▶ Relance client et suivi des ventes
	▶ Satisfaction client inconnue
	▶ Pas de connaissance pour démarcher les clients par téléphone

### Formation :

- ▶ Trame de démarchage téléphonique
- ▶ Trame de suivi commercial (tâches – agendas)
- ▶ Stratégie de fidélisation client





## Olivier :

### Gros œuvre => Charpente - Couverture - VRD - Façade (Maçonnerie - Enduit extérieur)

- ▶ Nombre de devis par mois : 15
- ▶ Durée de devis : 30 minutes à 3 jours
- ▶ Devis : 1 000€/HT à 120 000€/HT
- ▶ Moyenne : 40 000€/HT
- ▶ Devis envoyé par mail ou 80% présentés chez le client

Les +	Les -
▶ Bonne connaissance du métier	▶ Augmenter les contacts avec architecte – maître d’œuvre - maître d’ouvrage
▶ R1 : questions techniques - donne des idées - rassure sur l’aspect technique	▶ Pas de connaissance des concurrents
▶ Durée de rendez-vous 1h30	▶ Délai entre appels entrant secrétaire et rendez-vous = 8 jours, trop long
▶ Note Castellani : 9/10	▶ Pas de limite d’investissement en R1
▶ En relation avec Romain et les ouvriers	▶ Pas de formation commerciale
▶ Bonne ambiance au bureau	▶ Pas de connaissance pour se différencier
	▶ Peu de connaissance en rénovation toiture

### Formation :

- ▶ Outils commerciaux à mettre en place
- ▶ Créer de la visibilité sur les réseaux sociaux
- ▶ Intégration des réseaux : Club partenaires - BNI
- ▶ Monter en compétence informatique (WORD - EXCEL)
- ▶ Communication non verbale (Olga Ciesco – Programme First)
- ▶ Mettre en place une formation de financement avec DOMOFINANCE
- ▶ Binôme à créer avec Patricia ou l’assistante commerciale
- ▶ Augmentation de la marge de 5% chez les particuliers
- ▶ Augmentation des compétences du métier de couvreur
- ▶ Augmentation des connaissances techniques sur les VRD
- ▶ Création d’une prime de résultat en fonction du pourcentage de la marge réalisée
- ▶ Création de supports de communication : Book avec les réalisations





## Benjamin :

- ▶ Création d'appels d'offre pour les particuliers (Castellani)
- ▶ Création de plans pour les clients de CAAP Habitat
- ▶ Création de plans de maçonnerie et de plans d'évacuation pour les entreprises
- ▶ Budget moyen des clients 130 000€/HT - 180 000€/HT
- ▶ Moyenne 150 000€/HT

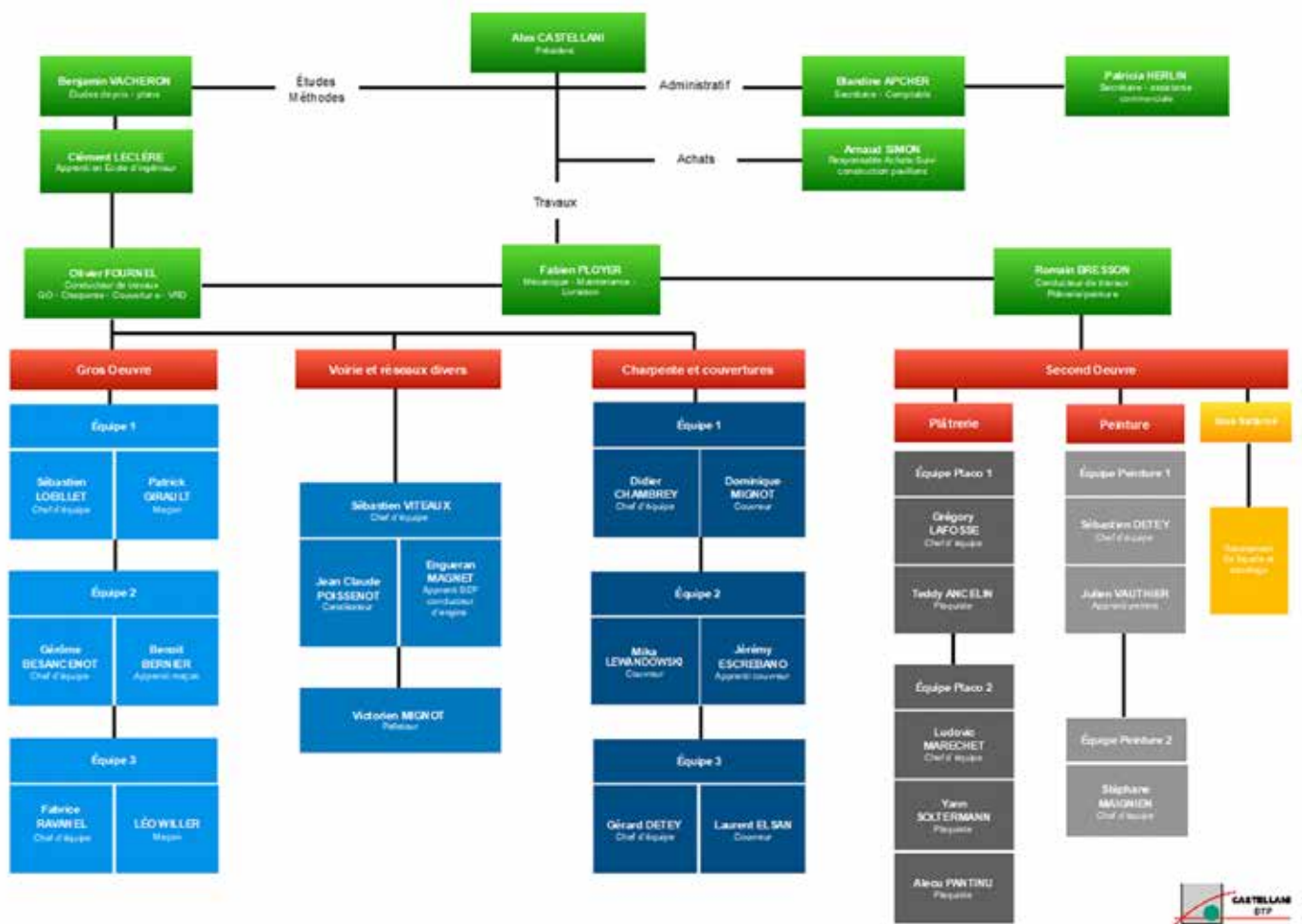
Les +	Les -
▶ Corporate / Professionnel / Motivé / Envi d'évoluer	▶ Difficultés à trouver des points faibles sur la structure et des axes d'amélioration
▶ Qualité (mise en œuvre - suivi chantier – réception chantier)	▶ Communication interne sur le suivi client
▶ Respect des règles (matériaux)	▶ Respect de l'environnement (message sur les publicités mais pas le discours)
▶ Expérience - Savoir faire	▶ Problèmes de relance
▶ Rendu des plans dans les délais	▶ Délai long entre le R1 et le R2
	▶ Pavillon R1 et le R2 jusqu'à 3 semaines d'attente
	▶ Chiffrage pavillon 2 par mois

### Formations :

- ▶ Mise en place d'une formation sur le développement personnel pour prise de confiance (Olga Ciesco – Programme First)
- ▶ Création de suivi des tâches
- ▶ Mise en place des ratios par chantier
- ▶ Mise en place d'entretien individuel chaque mois
- ▶ Mettre plus en avant le bureau d'études auprès des clients



# ORGANIGRAMME :





## PROFIL DE CLIENT TYPE DU PARTICULIER :



### De 35 à 65 ans

Clientèle avec épargne ou emprunt banque  
Habitant dans un rayon de 50 km autour de Chalindrey  
Recherche la qualité et un suivi de réalisation  
Deviens client par recommandations







# ANALYSE DE L'ENVIRONNEMENT DE CASTELLANI :

## ANALYSE INTERNE

FORCES	FAIBLESSES
▶ La qualité, le savoir-faire, l'expérience, la technique, le service, la sélection de matériaux de qualité	▶ Peu d'outils de suivi client
▶ Propreté des chantiers	▶ Faible taux de transformation de 3/10
▶ Délais de travaux respecté	▶ Pas de suivi de tâches individuelles
▶ Assurance et certifications conformes	▶ Pas de retour satisfaction client
▶ Bonne notoriété et réputation	▶ Pas de charte d'engagement de qualité
▶ Bureau d'études internalisé	▶ Mauvais traitement des petits litiges
▶ Effectif corporate	▶ Pas d'outils d'analyse commerciale
	▶ Pas de PV pour la réception de chantier
	▶ Faible visibilité sur internet et les réseaux sociaux
	▶ Manque de formation interne
	▶ Pas de moyen ni d'outil pour se différencier des concurrents
	▶ Mauvaise visibilité des métiers de l'entreprise
	▶ Aucune solution de financement proposée au client
	▶ Aucune visibilité sur la marge réalisée par chantier
	▶ Pas de participation aux évènements dans le secteur



## ANALYSE EXTERNE

OPPORTUNITÉS	MENACES
▶ La visibilité à travers internet	▶ La concurrence*
▶ Des clients qui accordent de plus en plus d'importance à la qualité et recherchent une confiance	▶ Les rapides évolutions du marché à ne pas manquer
▶ Les différentes possibilités de financement de projet	

# \*ANALYSE DE LA CONCURRENCE :

Concurrence directe :





- ▶ Pouvoir de négociation des clients : concurrence importante sur le marché, les clients ont libre choix
- ▶ Pouvoir de négociation des fournisseurs : peu de fournisseurs proposant des matériaux de qualité, mais aucune différenciation par le produit.
- ▶ Produit de substitution : aucun

## Avantages concurrentiels :



### Pourquoi vous choisir et pas une autre entreprise ?

- ▶ Mettre en avant le savoir-faire et la qualité pour se différencier des concurrents
- ▶ Mettre en avant la propreté du chantier et le respect des délais de travaux
- ▶ Créer une stratégie de différenciation par le conseil client et savoir faire évoluer ses besoins





## OUTIL DE SUIVI ACTUEL :



Microsoft Outlook : gestion des mails, mais basique et manque d'efficacité.  
Création et utilisation de l'outil « Tâches » sur Outlook.  
Permet de gérer le suivi des clients depuis son premier appel jusqu'à son retour satisfaction.

### Contenu des tâches :

Photos des chantiers pour avoir un visuel de la situation  
Dates des rendez-vous clients effectués et à relancer  
Les devis gagnés et perdus.

Le personnel doit avoir un accès facile aux dossiers de chacun des clients et savoir ce qu'il se passe en temps réel.

Objectif pour la suite : utiliser un CRM, outil plus précis avec des statistiques et préconisations.

## CONDITIONS DE TRAVAIL :



► Créer un espace détente pour les employés pour plus de bien-être et de productivité.

► Olivier et Romain travaillent dans le même bureau. Création de deux bureaux séparés.





## SYSTÈME DE RÉMUNÉRATION :



- ▶ **Création de prime en fonction de la marge réalisée du chantier**

## CRÉATION DE SUPPORTS :



- ▶ **Site web** : 2395€/HT
- ▶ **Brochure 16 pages** 21x21 en 3 000 exemplaires (impression + création) : 2500€/HT
- ▶ **Parrainage d'entreprises** dépliants A5 recto-verso en 2000 exemplaires (impression + création) : 500€/HT







# EVÈNEMENTS ENTREPRISE :



## Peu d'évènements sont organisés par l'entreprise

Mise en place d'un agenda évènements

### Internes :

10 ans de Castellani, portes ouvertes

Repas entreprise

Noël

Activités teambuilding

Mise en avant d'un cœur de métier une fois par semaine

### Externes :

Salon de l'habitat à Dijon

Foire les Automnales à Chaumont

Foire le Printemps de Vittef





## À METTRE EN PLACE :



- ▶ Questionnaire type à créer pour la première prise d'information client
- ▶ Mise en place d'un suivi client
- ▶ Création d'une stratégie commerciale
- ▶ Trame développement commercial à créer
- ▶ Formation des équipes de vente
- ▶ Accompagnement terrain pour les vendeurs
- ▶ Création d'un processus de suivi des chantiers
- ▶ Tous les mardis matin réunion dans le bureau
- ▶ Une réunion annuelle
- ▶ Création de supports de communication (digital et papier)
- ▶ Proposition Adjan Consulting
- ▶ Solution de financement pour le client avec le partenaire  
« Vous financer »
- ▶ Satisfaction client à instaurer



Adjan Consulting  
rue du Coteau de la Croix  
88300 NEUFCHATEAU  
Tél: 06 27 34 85 83

W W W . A D J A N C O N S U L T I N G . F R