RÉALISATION PROFESSIONNELLE — MICKAËL MELKA

AUDITER ET ACCOMPAGNER 9 CENTRES

Analyser le fonctionnement, identifier les écarts et accompagner la mise en place de solutions concrètes.

AUDIT & MÉTHODES

MISSION

UNE MISSION D'ACCOMPAGNEMENT RÉSEAU

Chaque passage a été préparé en amont sur la base de problématiques identifiées et propres à chaque centre. Plusieurs situations, une analyse adaptée au contexte.

ORGANISATION & GESTION DU TEMPS

Responsable confronté à une charge importante, avec un besoin de mieux structurer l'anticipation et l'organisation.

PROCESS & DOSSIERS

Surfacturations, dossiers incomplets, ensemble des procédures administratives à reprendre.

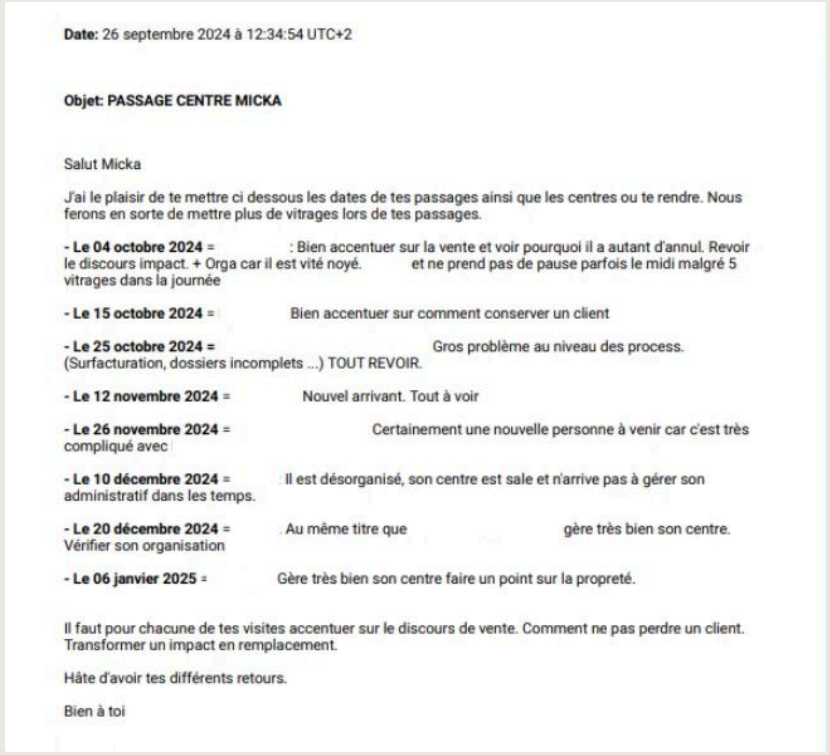
COMMERCE & CONSERVATION CLIENT

Discours de vente à renforcer, taux d'annulation élevé, transformation impact/remplacement à travailler.

ACCOMPAGNEMENT PERSONNALISÉ

Nouvel arrivant, responsable en difficulté ou centre déjà bien organisé : chaque situation appelle une approche adaptée.

Extrait du mail de mission original



Date: 26 septembre 2024 à 12:34:54 UTC+2

Objet: PASSAGE CENTRE MICKA

Salut Micka

J'ai le plaisir de te mettre ci dessous les dates de tes passages ainsi que les centres ou te rendre. Nous ferons en sorte de mettre plus de vitrages lors de tes passages.

- Le 04 octobre 2024 = : Bien accentuer sur la vente et voir pourquoi il a autant d'annul. Revoir le discours impact. + Orga car il est vité noyé. et ne prend pas de pause parfois le midi malgré 5 vitrages dans la journée

- Le 15 octobre 2024 = Bien accentuer sur comment conserver un client

- Le 25 octobre 2024 = Gros problème au niveau des process. (Surfacturation, dossiers incomplets ...) TOUT REVOIR.

- Le 12 novembre 2024 = Nouvel arrivant. Tout à voir

- Le 26 novembre 2024 = Certainement une nouvelle personne à venir car c'est très compliqué avec

- Le 10 décembre 2024 = Il est désorganisé, son centre est sale et n'arrive pas à gérer son administratif dans les temps.

- Le 20 décembre 2024 = Au même titre que gère très bien son centre. Vérifier son organisation

- Le 06 janvier 2025 = Gère très bien son centre faire un point sur la propreté.

Il faut pour chacune de tes visites accentuer sur le discours de vente. Comment ne pas perdre un client. Transformer un impact en remplacement.

Hâte d'avoir tes différents retours.

Bien à toi

DIAGNOSTIC

STRUCTURER LE DIAGNOSTIC

Chaque passage s'appuie sur une trame de visite structurée. Les contrôles sont regroupés en grandes familles pour garantir une observation complète et reproductible.

ORGANISATION & MÉTHODES

Gestion du temps, anticipation des tâches, organisation du bureau et de l'atelier.

ADMINISTRATIF & FACTURATION

Grand livre, factures, avoirs, constitution des dossiers, archivage.

QUALITÉ & CONFORMITÉ

Respect des préconisations constructeur, vérification des dossiers, retours pare-brise, fournisseurs.

COMMERCE & RELATION CLIENT

Discours de vente, restitution, avis Google, véhicules de prêt, cartes cadeaux, parrainage.

ENVIRONNEMENT & MOYENS

Propreté du centre, état du matériel atelier, conditions d'accueil.

DÉMARCHE

DE L'OBSERVATION AUX RECOMMANDATIONS

Le passage sur site ne se limite pas à un contrôle. Il suit une progression logique permettant de construire des recommandations utiles et actionnables.

01

OBSERVER

Constater le fonctionnement réel.

02

QUESTIONNER

Échanger avec le responsable sur ses pratiques.

03

CONTRÔLER

Vérifier les documents, dossiers et points de contrôle.

04

IDENTIFIER

Repérer ce qui fonctionne et les points d'attention.

05

PRIORISER

Hiérarchiser les points nécessitant une évolution.

06

ACCOMPAGNER

Proposer des actions et méthodes adaptées au contexte.

Les constats permettent d'identifier ce qui fonctionne, ce qui est perfectible, et ce qui nécessite une évolution. L'accompagnement suit naturellement l'observation.

CAS CONCRET

EXEMPLE D'ACCOMPAGNEMENT D'UN CENTRE

Après le passage, l'accompagnement se poursuit à distance. Un document opérationnel personnalisé est transmis au responsable, structuré autour de points d'anticipation concrets :

EXTRAIT DU MAIL ORIGINAL



ORGANISATION MICKA
2 messages

mer. 9 oct. 2024 à 09:25

Salut `

Comme vu ensemble lors de mon passage, tu trouveras dans ce mail l'organisation type que j'utilise, quand je suis seul à l'agence.

Notamment tu trouveras ci-dessous les points sur lesquels j'appuie en amont pour me faciliter les tâches à venir, le but étant d'anticiper un maximum pour te libérer du temps et pallier aux éventuels problèmes que tu peux rencontrer sur certains véhicules.

- l'envois de sms au clients pour le mémo assurance sur ta boite mail + (tu peux aussi le faire pour des RDV stand sans plaque qui répond pas au CALL)

ex type : Bonjour, afin de préparer au mieux votre RDV pouvez vous m'envoyer la carte verte de votre véhicule ou mémo à l'adresse mail :

Responsable Rapid Pare-Brise
Bain-de-Bretagne

- La commande de pare-brise 3 à 5 jours d'avances (fin de matinée/fin de journée)
- Préparation en amont des fiches de prêts VP (la veille ou avant ouverture)
- Préparation OR (la veille ou avant ouverture)
- Préparation facture
- Préparation dossier archive dans l'ordinateur et Drive (La veille ou lorsque tu imprimes le dossier)
ex : FAC N°... MR INTEL
- Tout faire signer à tes clients
- Remplir CRM et tableau CA
- Préparation livret et carte cadeaux
- Avoir cartes cadeaux

Voici les points sur lesquels je vais optimiser mon temps de façon à m'ordonner sur la gestion du bureau le plus efficacement possible

Pour que cela soit plus parlant pour toi tu trouveras en PJ un format PDF reflétant une journée pour t'indiquer à quel moment j'organise mes tâches.

Si tu as besoin, n'hésite pas .
Bonne semaine à toi.
A+

ANTICIPATION DES COMMANDES

Commande des pare-brise 3 à 5 jours à l'avance.

ARCHIVAGE & CRM

Dossiers nommés et archivés, CRM renseigné, tableau CA mis à jour.

PRÉPARATION ADMINISTRATIVE

Fiches de prêt, ordres de réparation et facturation préparés la veille ou avant ouverture.

RELATION CLIENT

SMS de rappel assurance, signatures clients systématiques, remise des supports cartes cadeaux.

TRANSFORMER LES CONSEILS EN MÉTHODE APPLICABLE

Le conseil verbal, formulé lors du passage, trouve sa continuité dans un support structuré et transmissible. La méthode suit une progression simple :

> « Je vais l'imprimer et voir comment appliquer certains de tes conseils, notamment pour gagner du temps pendant mes journées chargées. »
> — *Yoann, 22 octobre 2024*

EXTRAIT DU DOCUMENT ORIGINAL

MODÈLE D'ORGANISATION

Exemple type d'une semaine ou le vendredi d'avant j'ai reçu quelques carte verte ou mémo, également la veille du vendredi, j'ai déjà préparé les fiches de prêt VP avec la date de prêt, la marque, modèle, déjà signé et tamponné SRP BAIN DE BRETAGNE et les pare-brise du matin de sortie.

8h50 - 9h00 :
Préparation des OR grâce aux cartes vertes reçu par mail, puis transfert FAC. Si fiche de prêt VP pas remplis, les préparer, sortir le Nombre de pochette dont tu as besoin le matin et consulter tes mails.

9h00 - 10h00/10h30 : pour 3 véhicules
9h00 - 9h30/10h : pour 2 véhicules
Accueille de tes 2 ou 3 clients, demande CG et CV (copie), fait remplir la fiche de prêt VP par le client, en attendant rentre le véhicule dans l'atelier prendre photo.
Noter kilométrage dans FAC et imprimer, pendant l'impression tu as accès à l'aperçu, sers toi en créer le dossier d'archive sur ton ordi et dans le DRIVE "FAC N°…. MR INTEL"
Une fois ton dossier imprimer le mettre dans l'ordre signe la ou tu dois le faire et fait signer ton client.
Astuce : si tu as des tampons SRP SAINT BRIEUC et DATEUR appose les sur la décla sinistre et avec une souris efface le SRP.

(Une fois tout cela fait, ton client pars, n'hésite pas si tu le souhaites à faire un mail pour les heures de restitutions 9h00-13h30 et 13h30-17h30 tu auras une plus grande amplitude le matin au cas ou si tu rencontre un soucis sur un chantier ou tu fais un utilitaire dehors.)

Répète ce procédé 1 fois, 2 fois ou 3 fois selon le nombre d'accueille le matin !!!

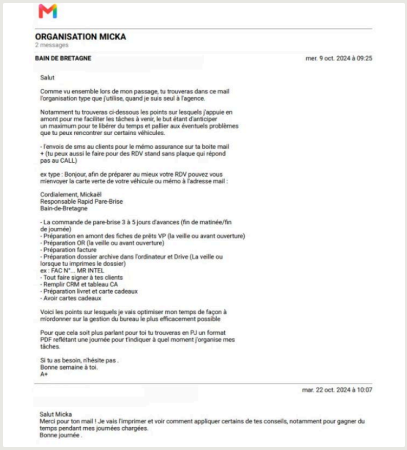
Une fois que tous tes clients sont repartis c'est à ce moment là que tu remplis ton CRM et tableau CA, tu scannes également les dossiers avec BL qui sont avec tes pare-brises sur la table que tu avais mis le vendredi soir. Idem pour les cartes cadeaux, note les dans le cahier aussi et les photos aussi comme tu les as déjà pris quand tu as rentré les véhicules.

L'avantage de procéder comme cela, te permet à ce que tes dossiers soient déjà prêts à être envoyés, et tu n'as pas à revenir au bureau en fin de matinée pour finir ton administratif.

10h00/10h30 - 12h00/12h30 : Pour 3 véhicules
9h30/10h00 - 12h00 : Pour 2 véhicules

Le but dans ce créneau est de réaliser tes prestats en 30 - 45 minutes voir 1 heure avec calibrage caméra, n'hésite pas ordonné tes véhicules, comme tu le sais tu vas attaquer le véhicule caméra en premiers tant dis que le ou les véhicules suivant seront après, tu as l'avantage de pouvoirs faire 3 voitures en même temps.

RETOUR DU RESPONSABLE — 22 OCTOBRE 2024



ORGANISATION MICKA
2 messages

BAIN DE BRETAGNE mer. 9 oct. 2024 à 09:25

Salut

Comme vu ensemble lors de mon passage, tu trouveras dans ce mail l'organisation type que j'utilise, quand je suis seul à l'agence.

Notamment tu trouveras ci-dessous les points sur lesquels j'appuie en amont pour me faciliter les tâches à venir, le but étant d'anticiper un maximum pour te libérer du temps et pallier aux éventuels problèmes que tu peux rencontrer sur certains véhicules.

- l'envois de sms au clients pour le mémo assurance sur ta boite mail
+ (tu peux aussi le faire pour des RDV standsans plaque qui répond pas au CALL)

ex type : Bonjour, afin de préparer au mieux votre RDV pouvez vous m'envoyer la carte verte de votre véhicule ou mémo à l'adresse mail :

Cordialement, Mickaël
Responsable Rapid Pare-Brise
Bain-de-Bretagne

- La commande de pare-brise 3 à 5 jours d'avances (fin de matinée/fin de journée)
- Préparation en amont des fiches de prêts VP (la veille ou avant ouverture)
- Préparation OR (la veille ou avant ouverture)
- Préparation facture
- Préparation dossier archive dans l'ordinateur et Drive (La veille ou lorsque tu imprimes le dossier)
ex : FAC N°… MR INTEL
- Tout faire signer à tes clients
- Remplir CRM et tableau CA
- Préparation livret et carte cadeaux
- Avoir cartes cadeaux

Voici les points sur lesquels je vais optimiser mon temps de façon à m'octroyer sur la gestion du bureau le plus efficacement possible

Pour que cela soit plus parlant pour toi tu trouveras en PJ un format PDF reflétant une journée pour t'indiquer à quel moment j'organise mes tâches.

Si tu as besoin, n'hésite pas .
Bonne semaine à toi.
A+

mar. 22 oct. 2024 à 10:07

Salut Micka
Merci pour ton mail ! Je vais l'imprimer et voir comment appliquer certains de tes conseils, notamment pour gagner du temps pendant mes journées chargées.
Bonne journée .

01

CONSTAT SUR SITE
Difficultés d'organisation identifiées lors du passage.

02

CONSEIL PERSONNALISÉ
Points d'amélioration partagés avec le responsable de visu.

03

MÉTHODE STRUCTURÉE

04

SUPPORT TRANSMISSIBLE

COMPÉTENCES DÉMONTRÉES

ANALYSER, ACCOMPAGNER, FAIRE PROGRESSER LES PRATIQUES

ANALYSER LE FONCTIONNEMENT D'UNE ACTIVITÉ

Observer le réel, au-delà des apparences, avec une grille de lecture structurée.

IDENTIFIER LES ÉCARTS ET POINTS D'ATTENTION

Distinguer ce qui fonctionne de ce qui nécessite une évolution, sans jugement.

ADAPTER L'ACCOMPAGNEMENT AU CONTEXTE

Chaque centre, chaque responsable appelle une approche singulière et calibrée.

PROPOSER DES SOLUTIONS OPÉRATIONNELLES

Des recommandations concrètes, directement applicables dans le quotidien du centre.

TRANSMETTRE DES MÉTHODES APPLICABLES

Formaliser une pratique personnelle en support structuré, utile à d'autres.

L'audit interne n'est pas une finalité. Il est un outil au service du progrès des pratiques et des personnes qui font vivre le réseau au quotidien.