RÉALISATION PROFESSIONNELLE – MICKAËL MELKA

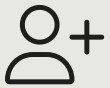
FORMALISER LES PROCÉDURES ET LES MÉTHODES

Structurer les pratiques pour les rendre claires et reproductibles

CONTEXTE

PARTIR DU FONCTIONNEMENT RÉEL

La formalisation commence par l'observation des opérations telles qu'elles existent sur le terrain — pas par un cadre théorique imposé de l'extérieur.



CRÉATION CLIENT & DEVIS

Nouveau client, devis via X-Glass, import dans l'ordre de réparation



ASSURANCE & FACTURATION

Bris de glace, validation OR, transfert en facture, cession de créance



CLASSEMENT & CRM

Dossier client, Google Drive, scan, tableau de chiffre d'affaires



IDENTIFICATION DE PIÈCES

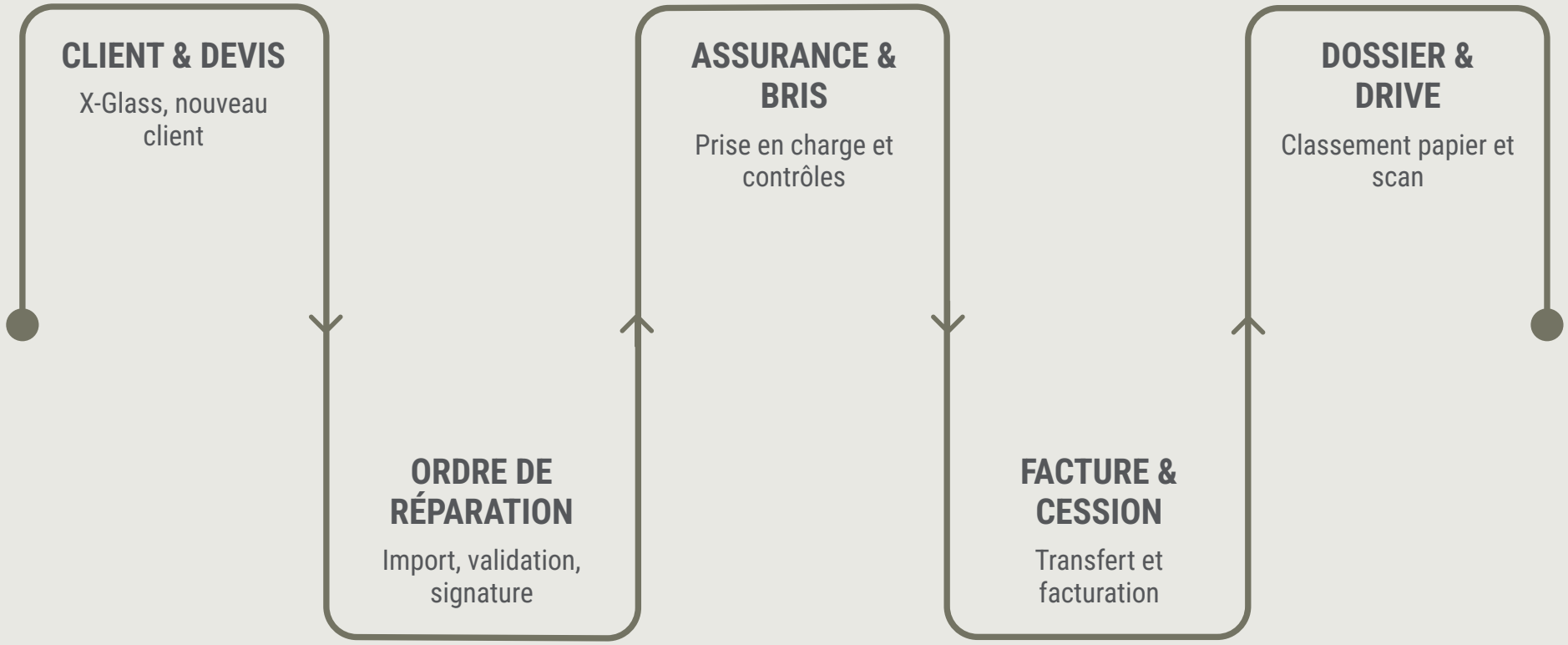
Recherche VIN, références constructeur, outillage métier spécialisé

L'enjeu : rendre explicites les informations et contrôles nécessaires à chaque étape, pour que l'enchaînement soit reproductible.

CAS CONCRET — GAD GARAGE

TRANSFORMER UN PROCESSUS EN MÉTHODE

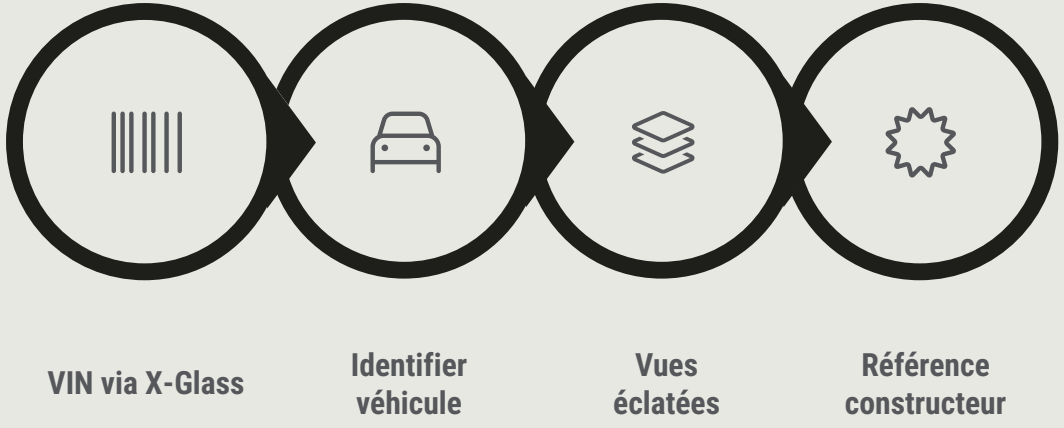
La procédure en 12 étapes couvre le parcours administratif de bout en bout — du premier contact client jusqu'à l'archivage et au suivi commercial.



Chaque étape précise les actions à mener, les informations à recueillir et les points de contrôle nécessaires au traitement du dossier.

IDENTIFICATION TECHNIQUE

DOCUMENTER DES RECHERCHES PLUS TECHNIQUES



Service Box et Partsouq sont deux plateformes existantes utilisées pour identifier des références d'origine. Selon la marque du véhicule, la recherche pouvait être réalisée via Service Box ou Partsouq. La mission a consisté à formaliser la méthode opérationnelle permettant d'effectuer ces recherches de manière structurée.

La formalisation porte sur le savoir opérationnel de navigation dans ces outils — pas sur leur création ni leur développement.

IDENTIFICATION DE RÉFÉRENCE

La procédure formalise la démarche pour naviguer jusqu'à la référence d'origine OEM dans ces plateformes existantes

≠ PRÉCONISATION CONSTRUCTEUR

Ces outils ne génèrent pas de préconisation — ce point est explicitement documenté dans la méthode

SUPPORTS OPÉRATIONNELS

ADAPTER LES SUPPORTS AUX BESOINS DU TERRAIN

La fiche véhicule de prêt a été créée et adaptée par véhicule (Toyota Aygo, Fiat 500) pour cadrer chaque étape du prêt avec précision.

DOCUMENTS DE RÉFÉRENCE

PROCÉDURE GAD GARAGE

1 - Nouveau client · **2** - Créer un devis · **3** - Import du devis · **4** - Valider l'OR · **5** - Affecter technicien · **6** - Saisir les temps · … · **12** - Effectuer les avoirs

PROCEDURE CRM

1 - Cliquer sur DOSSIER · **2** - Sélectionner NOUVEAU · **3** - Renseigner CLIENT, VÉHICULE, RENDEZ-VOUS · **4** - Enregistrer · … · **13** - Vérifier l'affichage au planning

CONTRAT VÉHICULE DE COURTOISIE

Immatriculation : XX-000-XX · **Modèle :** Fiat 500 · **Conducteur :** Nom / Prénom / Permis · **Conditions :** franchise 1 000 €, frais administratifs 32 €/contravention

DÉPART & RETOUR

Immatriculation, modèle, kilométrage, carburant

CONDUCTEUR

Identité, coordonnées, permis, assurance/franchise

RESTITUTION

Contrôle des dégâts, propreté, frais administratifs, horaires, signatures

SYNTHÈSE DES COMPÉTENCES

STRUCTURER LES PRATIQUES ET LES RENDRE TRANSMISSIBLES

1 ANALYSER UNE PRATIQUE OPÉRATIONNELLE

Observer, questionner et décomposer ce qui se fait réellement sur le terrain

2 DÉCOMPOSER EN ÉTAPES ET POINTS DE CONTRÔLE

Séquencer un processus, identifier les validations et informations obligatoires

3 FORMALISER ET STANDARDISER

Produire des procédures et supports exploitables, adaptés aux besoins du terrain

4 CRÉER UNE BASE DOCUMENTAIRE TRANSMISSIBLE

Rendre accessible à l'équipe ce qui relevait auparavant d'un savoir informel

MICKAËL MELKA — PORTFOLIO

UNE MÉTHODE, PAS UNE NOTICE.

Formaliser des procédures, c'est rendre explicite ce qui fonctionne — pour que d'autres puissent l'appliquer avec la même rigueur.

RIGUEUR

Séquençage précis et points de contrôle documentés

CLARTÉ

Langage accessible, adapté aux équipes terrain

REPRODUCTIBILITÉ

Des supports utilisables sans accompagnement constant