# Procédure Commerciale – Arobace

Société : Arobace

Responsable : Élodie Butler, Directrice Générale

Date de mise à jour : 11/06/2025

Référence : Procedure\_Commerciale\_Arobace\_2025

## Table des matières

1. Objectif de la procédure

2. Onboarding client

3. Devis, validation et contractualisation

4. Suivi de projet

5. Livraison et clôture

6. Évaluation de la satisfaction

## 1. Objectif de la procédure

La présente procédure définit les étapes clés du parcours client chez Arobace, de la prise de contact jusqu’à la livraison finale, afin d’assurer la qualité, la traçabilité et la satisfaction client.

## 2. Onboarding client

- Réception de la demande (email, formulaire, appel)  
- Qualification du besoin par un conseiller commercial  
- Création du dossier client dans le CRM interne  
- Attribution à un chef de projet selon le secteur ou la typologie du client

## 3. Devis, validation et contractualisation

- Rédaction du devis détaillé sous 48h  
- Envoi au client pour validation écrite  
- Enregistrement du devis signé et émission éventuelle d’un bon de commande  
- Intégration des clauses spécifiques si besoin (RGPD, confidentialité, SLA)

## 4. Suivi de projet

- Planification des étapes de production  
- Points de suivi internes hebdomadaires  
- Mise à disposition d’un BAT pour validation client  
- Archivage des éléments validés dans l’espace client sécurisé

## 5. Livraison et clôture

- Livraison numérique ou physique selon le type de prestation  
- Vérification qualité et checklist de conformité  
- Envoi de la facture et archivage des livrables

## 6. Évaluation de la satisfaction

- Envoi d’un questionnaire de satisfaction sous 5 jours  
- Analyse des retours et traitement des réclamations éventuelles  
- Intégration des commentaires clients dans le plan d’amélioration continue