

[Logo de l'organisme]

[Nom de l'organisme]

**Commented [9A1]:** Tous les champs dans ce document marqués avec des crochets [] doivent être remplis.

## PROCEDURE DE VENTE

**Commented [9A2]:** Si vous voulez en apprendre plus à propos de ISO 9001:2015, visitez notre cours en ligne gratuit ISO 9001 Foundations <http://training.advisera.com/course/iso-90012015-foundations-course/>

Code:	
Version:	0.1
Crée par:	
Approuvée par:	
Date de la version:	
Signature:	

**Commented [9A3]:** Adaptez aux pratiques existantes de l'organisme.

### Liste de distribution

**Commented [9A4]:** Cela est uniquement nécessaire si les documents sont sous forme papier; sinon ce tableau devrait être supprimé.

Copie No.	Distribuée à	Date	Signature	Renvoyée	
				Date	Signature

## Historique des modifications

Date	Version	Crée par	Description de la modification
	0.1	9001Academy	Structure documentaire de base

## Table des matières

<b>1. BUT, DOMAINE D'APPLICATION ET AUDIENCE.....</b>	<b>3</b>
<b>2. DOCUMENTS REFERENCES .....</b>	<b>3</b>
<b>3. PROCESSUS DE VENTE.....</b>	<b>4</b>
3.1. FLUX DE PROCESSUS .....	4
3.2. ENVOI D'OFFRES ET COMMUNICATION AVEC LES CLIENTS .....	4
3.3. RECEPTION ET ENREGISTREMENT DES DEMANDES CLIENT .....	5
3.4. EXAMEN DES DEMANDES CLIENT .....	5
3.4.1. <i>Examen des demandes client pour les produits et services d'assortiment régulier .....</i>	<i>5</i>
3.4.2. <i>Examen des demandes client pour des produits et services non-standards et des productions individuelles.....</i>	<i>5</i>
3.5. FORMULATION DU CONTRAT .....	6
3.6. CREATION DES DOCUMENTS DE LIVRAISON .....	6
3.7. LIVRAISON DE PRODUITS ET REALISATION DE SERVICES .....	6
3.8. RECLAMATIONS DES CLIENTS .....	6
<b>4. GESTION DES ENREGISTREMENTS CONSERVES SUR LA BASE DE CE DOCUMENT.....</b>	<b>7</b>
<b>5. ANNEXES.....</b>	<b>7</b>

## 1. But, domaine d'application et audience

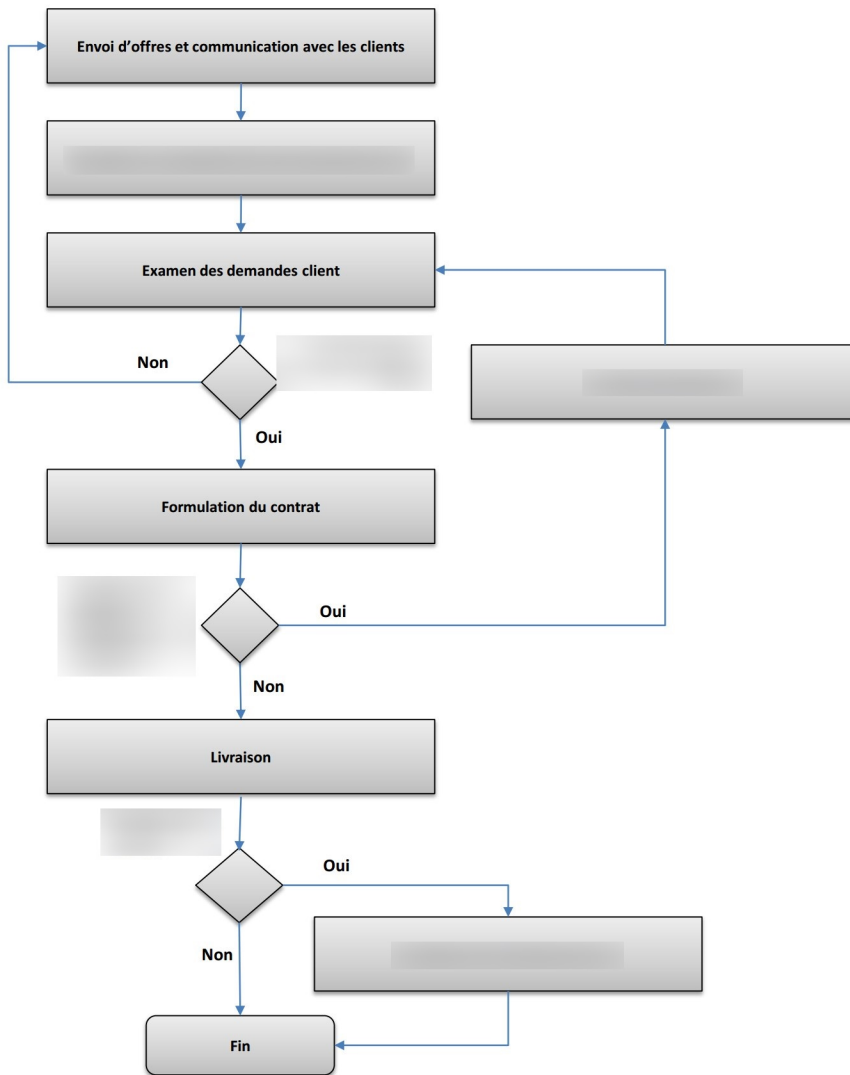
Le but de cette procédure est de décrire toutes les activités relatives au processus de vente, de l'enregistrement de la demande client à la livraison du produit et service.

## 2. Documents référencés

- ISO 9001:2015, clause 8.2
- Manuel qualité
- Procédure pour la production et la fourniture de services
- Procédure de mesure de la satisfaction client

### 3. Processus de vente

#### 3.1. Flux de processus



#### 3.2. Envoi d'offres et communication avec les clients

site web de l'entreprise, à des appels téléphoniques, à des dépliants, à des affiches, etc.

**Commented [9A5]:** Adaptez aux pratiques de l'organisme.

### 3.3. Réception et enregistrement des demandes client

[Titre du poste] reçoit les demandes clients, et évalue l'exhaustivité et la définition des demandes.

**Commented [9A6]:** Par exemple, le Directeur des ventes ou le Représentant des ventes.

**Commented [9A7]:**

sous-entendues par l'usage prévu et les exigences statutaires et réglementaires. [Titre du poste]

**Commented [9A8]:** Supprimez si de telles activités ne sont pas comprises dans les affaires de l'organisme.

lorsque le client ne fournit pas une déclaration documentée de leurs exigences.

modifiées comme de nouvelles demandes et notifie [titre du poste].

**Commented [9A9]:** Par exemple, le DG

### 3.4. Examen des demandes client

#### 3.4.1. Examen des demandes client pour les produits et services d'assortiment régulier

[Titre du poste] consulte [titre du poste] pour savoir si la quantité de produits ou services peut être

**Commented [9A10]:** Par exemple, le Directeur des ventes

**Commented [9A11]:**

[titre du poste] vérifie l'état des stocks du produit et, si nécessaire, produit le [nom du document] pour fournir les quantités commandées de produit.

**Commented [9A12]:** Adaptez aux affaires de l'organisme.

**Commented [9A13]:** Par exemple, le Directeur de l'entrepôt

**Commented [9A14]:**

[Titre du poste] confirme la demande client en signant le document reçu du client dans lequel les demandes sont évaluées.

**Commented [9A15]:** Ce devrait être supprimé si l'organisme est orienté vers la prestation de services.

**Commented [9A16]:** Nom du document dans lequel le client a déclaré sa demande.

personnes concernées au sujet de la modification.

#### 3.4.2. Examen des demandes client pour des produits et services non-standards et des productions individuelles

**Commented [9A17]:** Supprimez cette section si cela n'est pas applicable à l'organisme.

**Commented [9A18]:** applicable à l'organisme.

Un produit non-standard (service) est un produit (service) qui diffère de l'assortiment régulier de

**Commented [9A19]:**

conformément au projet fourni par le client.

**Commented [9A20]:** Supprimez ce paragraphe si cela n'est pas applicable à l'organisme.

**Commented [9A21]:** Adaptez aux pratiques de l'organisme;

[Titre du poste] enregistre de telles demandes dans la Liste de contrôle des exigences clients, et [titre

**Commented [9A22]:** Par exemple, le Directeur des ventes

**Commented [9A23]:** Par exemple, le Directeur de production

clients.

[nom de l'organisme]

Si la demande client ne peut pas être respectée, [titre du poste] informe le client de son incapacité à répondre à la demande.

Si l'organisme est capable de répondre aux demandes clients, [titre du poste] informe le client et fait une offre. Dans le cas de production individuelle, le client livre le projet avec toutes les demandes spécifiées à [titre du poste].

[Titre du poste] communique avec les clients concernant l'acceptation de l'offre. [Titre du poste] décide si les exigences additionnelles de client seront acceptées. [Titre du poste] enregistre toutes nouvelles exigences pour les produits et les services dans la Liste de contrôle des exigences clients.

### 3.5. Formulation du contrat

Après avoir examiné les demandes clients et accepté une offre, [titre du poste] crée le contrat pour fournir les produits ou services. Le contrat doit contenir toutes les demandes clients, les activités, après le nombre des produits et le nombre de résoudre les réclamations clients.

Si le contrat ou l'ordre client contiennent des demandes qui diffèrent de celles précédemment faites, [titre du poste] entreprend des actions décrites dans la section 3.2.4, si la demande ne peut pas être remplie, consulte le client de façon à quitter le contrat et les documents appropriés aux demandes du client.

Après l'ajustement des modifications, [titre du poste] prépare un nouveau contrat ou annexe et [titre du poste] fournit un nouveau [titre du document] et des documents de livraison.

### 3.6. Création des documents de livraison

[Titre du poste] crée des documents de livraison appropriés en fonction des demandes clients soumissionnées et les livre à [titre du poste]. Si la livraison comprend l'expédition vers un autre pays, [titre du poste] réalise les documents nécessaires et, si besoin, sollicite un organisme pour prendre en charge le fret et / ou le dédouanement.

### 3.7. Livraison de produits et réalisation de services

Selon les documents de livraison, [titre du poste] organise le chargement des produits. La livraison est faite par le transporteur de l'organisme ou un transporteur sous-traité. Le transporteur doit remplir les conditions nécessaires afin d'éviter l'altération ou la dégradation de produits ou emballages.

Après la signature d'un contrat, l'organisme commence avec la réalisation de services conformément au contrat.

### 3.8. Réclamations des clients

[Titre du poste] enregistre toutes les réclamations client dans le Registre des réclamations client, qui est plus tard utilisé comme une entrée pour l'examen de la cause de direction et de la mesure de la satisfaction client. Les réclamations peuvent porter sur la qualité des produits, le temps de chargement, le transport, l'emballage, la quantité, le prix et la communication avec les employés de l'organisme.

**Commented [9A24]:** Supprimez ce paragraphe si cela n'est pas applicable à l'organisme.

**Commented [9A25]:** [commentaire]

**Commented [9A26]:** Par exemple, le Chef du département légal

**Commented [9A27]:** [commentaire]

**Commented [9A28]:** Par exemple, le Directeur des ventes

**Commented [9A29]:** Par exemple, l'Ordre de travail

**Commented [9A30]:** Par exemple, le Directeur des ventes

**Commented [9A31]:** Par exemple, l'Opérateur d'entrepôt

**Commented [9A32]:** Cela ne se réfère pas aux services, et peut être supprimé si l'entreprise ne fournit que des services.

**Commented [9A33]:** [commentaire]

**Commented [9A34]:** Supprimez si l'organisme ne traite que la fourniture de services.

**Commented [9A35]:** [commentaire]

**Commented [9A36]:** Adaptez aux affaires de l'organisme.

[nom de l'organisme]

Après avoir reçu des réclamations, [titre du poste] détermine si la plainte est raisonnable et suggère des moyens de résoudre la plainte à [titre du poste], qui s'appuie et décide si la correction de l'action corrective, conformément à la Procédure pour le contrôle des produits non-conformes, est nécessaire.

**Commented [9A37]:** Par exemple, le Directeur des ventes

**Commented [9A38]:** Par exemple, le DG

#### 4. Gestion des enregistrements conservés sur la base de ce document

Nom de l'enregistrement	Code	Conservation			Responsabilité
		Temps de rétention	Emplacement	Protection	
Liste de contrôle des exigences clients	PR.07.1	3 ans	[bureau du Manager des ventes]	Les enregistrements sont conservés dans le classeur [décrire le nom / l'emplacement]	[titre du poste]
Registre des réclamations client	PR.07.2	2 ans	[bureau du Manager des ventes]	Les enregistrements sont conservés dans le classeur [décrire le nom / l'emplacement]	[titre du poste]

**Commented [9A40]:** Adaptez les informations dans cette colonne aux pratiques normales dans votre entreprise.

**Commented [9A39]:** Adaptez les informations dans cette colonne aux pratiques normales dans votre entreprise.

**Commented [9A41]:** Si les enregistrements sont sous forme électronique, écrivez le nom du dossier sur l'ordinateur du Manager des ventes.

**Commented [9A42]:** Si les enregistrements sont sous forme électronique, écrivez le nom du dossier sur l'ordinateur du Manager des ventes.

#### 5. Annexes

- Annexe 1 – Liste de contrôle des exigences clients
- Annexe 2 – Registre des réclamations client