

Vous travaillez dans le service des ventes de la succursale yverdonnoise du magasin Jallut by Claessens (Rue Haldimand 10, 1400 Yverdon-les-Bains, T: +41 (0) 24 425 55 88, F: +41 (0) 244 25 80 77, info@jallut.ch), spécialisé dans le commerce des peintures pour l'industrie du bâtiment et pour les beaux-arts. L'ouverture prochaine d'une Haute école des beaux-arts (HEBAV) dans la même ville (route de Cheseaux 12, CP 1400) suscite de grands espoirs de commandes régulières et volumineuses, pour le magasin. Le directeur de votre service vous confie la tâche décisive de rédaction de l'offre de marchandises, que vous adresserez, au nom du magasin lui-même, au directeur de l'école : Monsieur Gérard Lanval.

Vous pourrez nourrir votre argumentaire grâce au contenu des missions et valeurs de l'entreprise, telles que présentées sur le site de Jallut et restituées ci-dessous.

« NOTRE MISSION

- Nous nous engageons toujours davantage dans la protection de l'environnement et la santé des utilisateurs en réduisant de façon significative les quantités de COV (composés organiques volatils) présents dans les peintures et vernis tout en maintenant la qualité de nos produits.
- Nous développons de nouvelles peintures répondant aux demandes toujours plus pointues du marché et mettons l'accent sur le conseil, le service après-vente de qualité et le choix des couleurs pour apporter bien-être aux consommateurs.
- En matière d'achat, de production, de transport, de vente et de recyclage, nous recherchons des solutions pertinentes d'un point de vue économique et écologique.
- Nous soutenons notre clientèle et nos collaborateurs par un système de formation interne/externe pour leur apporter confiance, coopération et motivation.

NOS VALEURS

Afin de pouvoir assurer notre vision et notre mission, nous vivons au quotidien ces 4 valeurs :

- Professionnalisme (qualité, expérience, services et fiabilité)
- Tradition (identification, respect, culture d'entreprise)
- Innovation (nouveau, flexibilité, dynamisme)
- Collaboration (travail d'équipe, confiance, coopération, motivation, négociation) »

(Cf. <http://www.jallut.ch/mission-et-politique>, consulté le 9 octobre 2018)

Proposition de service : à quoi sert ce modèle de courrier ?¹

Pour tout prestataire, professionnel ou consultant, il est important de communiquer, notamment en proposant ses services et prestations. Une proposition de service est un outil marketing qui peut prendre la forme d'un document rédigé (plaquette commerciale) ou d'une lettre d'accompagnement. La lettre peut être rédigée de manière simple, et accompagnée d'une plaquette commerciale plus précise.

¹ <https://creation-entreprise.ooreka.fr/ebibliotheque/voir/593049/proposition-de-service>

La proposition de service doit reprendre clairement l'activité de l'entreprise ou du prestataire. Il faut ainsi préciser son champ de compétences ainsi que ses atouts (expériences, spécialisation, proximité, existence d'un service après-vente, témoignages d'anciens clients satisfaits, etc).

Il est important d'indiquer qu'un devis peut être effectué dans un délai bref ou d'indiquer un barème selon la prestation offerte. Le client potentiel a toujours besoin de connaître rapidement le montant à financer.

Aux termes de la proposition de service, il est important d'y inscrire les coordonnées de façon lisible (adresse, e-mail, site internet et numéro de téléphone).

Bien sûr, la proposition de service doit être écrite dans un style clair, précis et direct. Le style télégraphique et les longues phrases sont à proscrire.

Selon que le destinataire est connu (déjà client) ou non, la proposition sera personnalisée (exemple : utilisation de la première personne du singulier pour un client connu). Le ton doit être aimable, mais très professionnel. L'offre de service peut s'effectuer par voie postale ou par e-mail.

Exemple d'offre simplifiée :

Offre de service

Madame, Monsieur, [ou personnalisé]

Notre [entreprise/société] est spécialisée dans le secteur [secteur d'activité], depuis [x] années. Nous avons acquis l'expérience nécessaire dans ce domaine pour apporter des réponses claires, précises, et techniques à nos différents clients.

Nous restons donc à votre disposition pour analyser vos besoins et vos attentes, et vous transmettre dans les 48 heures un devis correspondant.

Veuillez trouver ci-joint la plaquette de notre [entreprise/société].

Nous souhaitons vivement que la qualité de nos services retienne votre attention.

Veuillez agréer, [Madame/Monsieur], l'expression de nos salutations distinguées.

[Signature et cachet de l'entreprise]