



Le renouveau des offres S2C

Stage de 2^{ème} année du 15 avril au 7 juin 2013

Objectifs : Amélioration, développement des offres commerciales et techniques.

Maître de stage : Freddy Guilloteau

Enseignant tuteur : Mme Lemoine



Paye Guillaume

TC 21 Promotion 2013

Table des matières

I. Fiche d'identité de S2C	3
A. Présentation générale	3
B. L'organisation	4
1) <i>La gestion d'un projet</i>	4
2) <i>Les différents éléments de différenciations</i>	5
C. Le marché	6
1) <i>Les concurrents</i>	6
2) <i>Les clients</i>	7
II. Description du stage	9
A. L'offre commerciale- l'offre technique	9
1) <i>Les missions, le contenu et les objectifs de la mission</i>	9
B. Les autres missions	10
1) <i>Affiche pour le salon du Bourget</i>	10
2) <i>Amélioration du classeur Excel « répartition du prix »</i>	10
3) <i>Analyse d'offres d'Airbus pour vérifier que l'offre commerciale est complète</i>	11
4) <i>Nouveau document de prospection</i>	12
5) <i>Flyers pour le salon du Bourget</i>	12
6) <i>Mail d'invitation pour le salon du Bourget et liste des invités</i>	12
C. Le déroulement des missions	13
D. Le résultat	14
1) <i>L'offre commerciale</i>	14
2) <i>L'offre technique</i>	14
3) <i>La feuille Excel « Descriptif de prix »</i>	15
4) <i>Affiche salon du Bourget</i>	16
5) <i>Le nouveau document de prospection</i>	17
6) <i>Flyers pour le salon du Bourget</i>	18
III. Analyse du renouveau de S2C : l'offre commerciale	19
A. Un aspect commercial	19
B. Harmonie des offres des collaborateurs	22
C. Avoir un document pratique	22
1) <i>Pour les chargés d'affaires</i>	22
2) <i>Pour les clients</i>	23
D. Lier l'offre au site Web	24
E. Un aspect technique	25
IV. Conclusion	26
A. Les apports	26
1) <i>Apports à l'entreprise</i>	26
2) <i>Apports personnels</i>	26
3) <i>Comment l'entreprise pourrait continuer ce développement ?</i>	27
B. Remerciements	27
V. Annexes	28
A. Synthèse managériale	28
B. Managerial summary	29

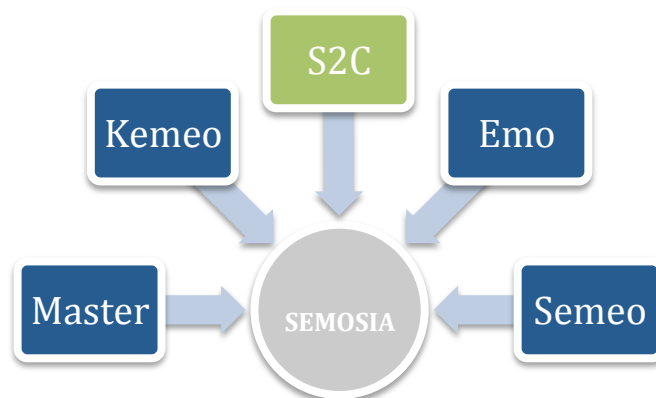
I. FICHE D'IDENTITE DE S2C

A. PRESENTATION GENERALE

Créée en 1960 à Angers, S2C est spécialisée dans l'univers de la sous-traitance industrielle. Cette PME, au chiffre d'affaires de 8M€ (2012), a su s'imposer comme un acteur incontournable dans les projets de **chaudronnerie, tôlerie industrielle et mécano soudure**.

Présente aussi bien sur le marché national qu'international, sa maîtrise du métier lui permet de **s'adapter à chaque cahier des charges** confié. De l'étude de faisabilité, en passant par la conception, la fabrication, le montage et l'installation sur site, les 50 salariés de l'entreprise proposent un service complet pour un produit final de qualité (S2C est **certifié ISO 9001: 2008** grâce à son expérience développée depuis plus de 50 ans).

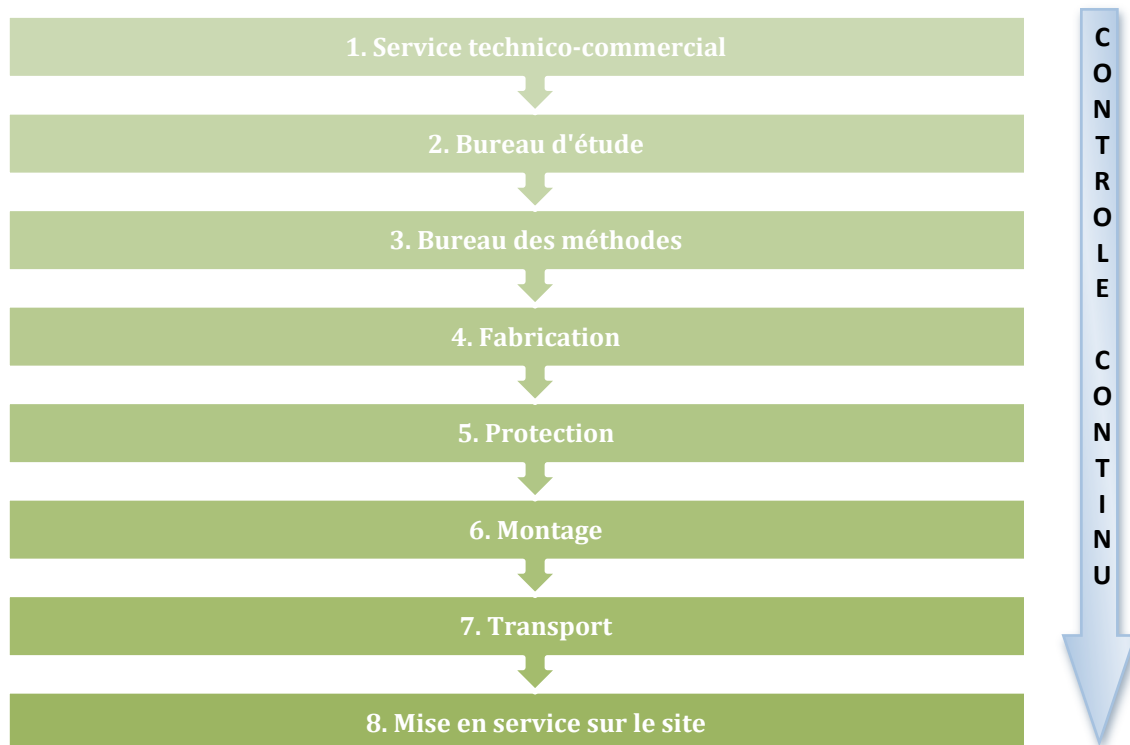
Intégrée dans le groupe **SEMOSIA** créé par Philippe Hardouin en mai 1995, cette holding comporte 5 filiales. Le schéma ci-dessous représente la structure de cette holding. Master a pour cœur d'activité la conception, la fabrication et l'installation de tribunes télescopiques. On peut regrouper les trois autres filiales Emo, Semeo et Kemeo dans l'environnement, avec principalement le traitement des eaux.



B. L'ORGANISATION

1) La gestion d'un projet

Tout au long de mon stage, j'ai pu découvrir l'organisation d'une PME. J'ai remarqué que l'avantage principal de S2C se trouve dans la proximité de chaque service par lesquels passent chaque commande et donc de manière générale dans son organisation.



Le client voit son projet passer par l'ensemble de ces étapes. C'est le chargé d'affaires qui est responsable de la gestion globale du client, des relations commerciales, des achats de matières premières, des matériels du commerce, de la sous-traitance, ainsi que de la coordination entre les services de l'entreprise.

Le schéma ci-dessus montre que S2C intègre de nombreux services, dont certains concurrents ne possèdent pas, ou sous-traitent l'un ou plusieurs de ces services, à l'image du bureau des études qui, chez S2C est intégré. Ce choix permet une meilleure communication en interne et donc d'éviter tout biais pour la suite de la fabrication.

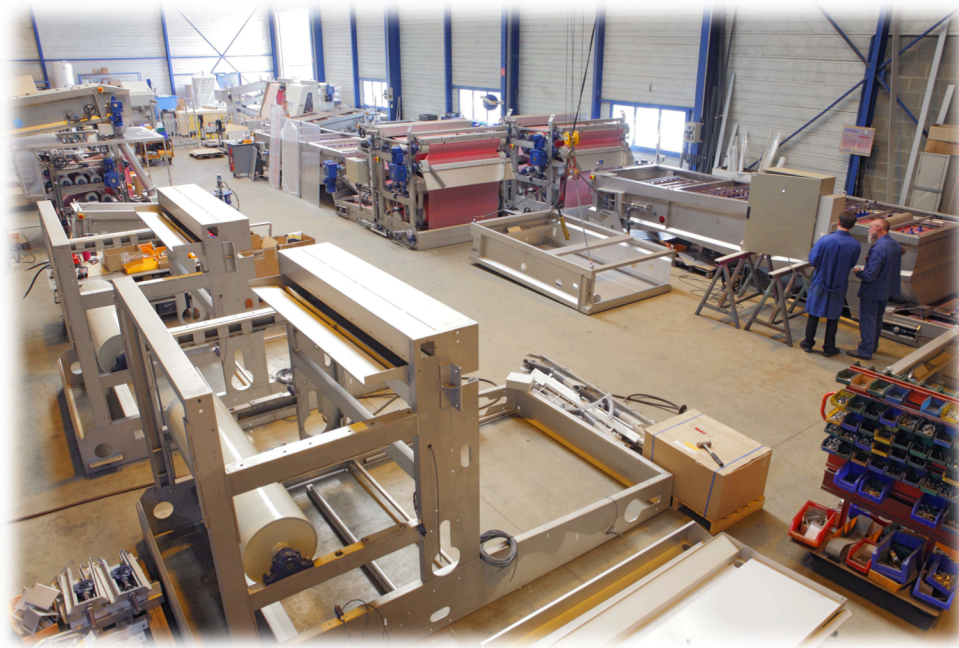
2) Les différents éléments de différenciations

La fabrication :

Le savoir-faire d'une entreprise est essentiel sur le marché de la chaudronnerie, car elle regroupe le travail de différents métaux comme l'acier, l'inox ou encore l'al . Ces matières requièrent un savoir-faire particulier. S2C a la capacité de s'adapter à chacune des caractéristiques de ces matières. Tous les concurrents de ce marché n'ont pas tous cette flexibilité, et limitent donc leur capacité d'intervention à une voire deux de ces matières.

Le montage :

Leurs équipes de professionnels assemblent, ajustent et testent en collaboration avec le service contrôle l'ensemble des matériels dans leur hall de 3000 m². Cette étape est rarement prise en compte par les concurrents, du fait qu'elle nécessite de posséder un atelier assez grand pour pouvoir installer et tester les pièces finales réalisées. Malgré ces inconvénients, cette étape est un gage de qualité pour l'ensemble des clients de S2C.



Le transport :

S2C a la capacité d'organiser le transport de tous types d'équipements et de toutes tailles, au départ de leur atelier jusqu'à la livraison sur site. Ces livraisons se font à travers le monde entier.



C. LE MARCHÉ

1) Les concurrents

La chaudronnerie est un marché de pure concurrence avec majoritairement des PME. Ce qui distingue ces différents acteurs, ce sont les secteurs dans lesquels ils sont spécialisés et la technicité des produits. S2C s'est orientée sur des pièces qui concerne l'environnement, le traitement des eaux, (Emo, Kemeo, Semeo sont des filiales du groupe qui commande des pièces spécifiques en Inox à S2C), mais également dans l'aéronautique et dans la défense (militaire). S2C peut bien sûr être amenée à réaliser des pièces pour d'autres secteurs, mais elle sera moins compétitive que sur ses secteurs de prédilection. Le concurrent le plus proche géographiquement de S2C se trouve à St Sylvain d'Anjou, cette entreprise s'appelle CMI et a pour cœur de métier la chaudronnerie. Ce concurrent vise les secteurs de la Pharmacie & Cosmétique, de la Chimie & Chimie fine, des Energies (Centrales thermique, Biocarburants etc.)

Ce marché est très ouvert à l'international, S2C est donc en concurrence avec de nombreuses entreprises étrangères. Etant donné que l'offre est soumise à la demande (*Le client soumet un cahier des charges et l'ensemble des entreprises concurrentes propose leurs offres sur ce projet*), on peut trouver de nombreux types et taille d'entreprises différentes sur une même offre. Ainsi on voit pour le secteur de l'aéronautique lorsqu'Airbus publie un cahier des charges, des entreprises comme celle de S2C répondre à leur demande, mais également des grands groupes tels qu'Areva, REEL, ECA CNAI, etc.

C'est pour cela que les entreprises de ce marché doivent être flexibles afin de pouvoir répondre en fonction de leurs moyens aux différents besoins du marché. Ainsi plus l'entreprise a des moyens de productions importants, avec de nombreux salariés, plus elle aura tendance à pratiquer des prix élevés sur des petites pièces unitaires ou petites séries en raison de coûts de productions élevés. Cependant elle sera plus compétitive sur des offres avec une demande plus importante quantitativement et qualitativement grâce à son outillage spécifique et à ses moyens.

2) Les clients

S2C a des clients très différents. Tout d'abord on trouve un client majeur et très régulier qui est une des filiales du groupe, EMO. Elle réalise à elle seule en fonction des années 30 à 40% du chiffre d'affaires de S2C. SEMEO et Master sont aussi amenées à travailler avec S2C mais moins régulièrement qu'EMO. Voici un filtre à boue, construit pour EMO :



On trouve également de nombreux et divers autres clients comme :

- **Airbus** : Réalisation de passerelles (photo 1), de pièces pour les avions A320, A380 etc.
- **SPERIAN** : Châssis (photo 2), centrale en inox etc.
- **Stallergenes** : Machine de récolte (photo 3)
- **THALES** : Armoire (Photo 4)

1)



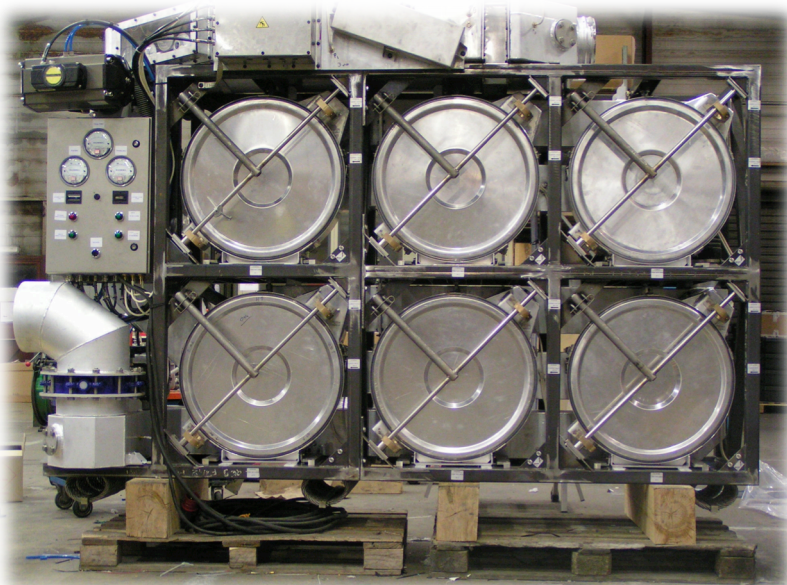
3)



4)



2)



II. DESCRIPTION DU STAGE

A. L'OFFRE COMMERCIALE- L'OFFRE TECHNIQUE

1) Les missions, le contenu et les objectifs de la mission

Ce stage avait pour principale mission le développement de leur offre commerciale et technique. Ces deux éléments sont essentiels car ils présentent tous les deux le projet du client. La distinction se trouve uniquement au niveau du destinataire car l'offre commerciale est destinée aux commerciaux des clients de S2C et l'offre technique est destinée aux clients de S2C qui sont plus aptes à analyser l'offre d'un point de vue technique (Ils préfèrent avoir plus de détails sur le produit et ses caractéristiques). Ainsi l'offre commerciale devra mettre en avant les compétences de l'entreprise, vendre le projet. L'offre technique, étant donnée qu'elle s'adresse à des personnes plus qualifiées, doit être plus complète, plus technique.

La mission et les objectifs étaient donc les mêmes pour ces deux offres, je devais redonner de la forme, un aspect commercial à leurs offres qui avaient une forme très simpliste. Ce sont les chargés d'affaires qui gèrent ces documents qui se ressemblent fortement puisqu'une large partie de l'offre commerciale est reprise dans l'offre technique mais avec plus de détails. La mission la plus longue pour moi, était celle de l'offre commerciale. Le travail sur l'offre technique était juste un travail de mise en forme, ce sont les chargés d'affaires qui réalisent le contenu de ce document. Le tableau ci-dessous présente la mission et les différents objectifs de mon stage concernant l'offre commerciale.

M I S S I O N	D V P M T O. CO.	O	Harmoniser les offres de l'entreprise.
		B	Etre en lien avec le site Internet de S2C.
		J	Avoir un document simple d'utilisation, pour que le chargé d'affaires
		E	puisse exploiter le document comme il le souhaite.
		C	Redonner de la forme, enrichir ce document par une présentation globale
		T	de l'entreprise et du groupe .
		I	Avoir une offre la plus générale possible, de manière à ce que tous les
		F	clients puissent retrouver les éléments essentiels qui les intéressent.
		S	Avoir une offre attractive, vendre l'entreprise, son savoir-faire.

B. LES AUTRES MISSIONS

Je viens de vous présenter la mission principale de mon stage. A certains moments, lors de la réalisation de l'offre commerciale, j'attendais les différentes corrections des services après avoir présenté le document. J'ai donc réalisé quelques missions annexes qui ont fait appel à d'autres notions.

1) Affiche pour le salon du Bourget

Chaque année se déroule le salon International de l'aéronautique et de l'espace (BOURGET). Cette année, l'entreprise a réussi à décrocher une place pour ce salon sur le stand « Région Pays de la Loire ». La mise en place de l' v nement étant totalement prise en charge par la région, seuls une affiche et un flyer, qui sera mis à disposition lors de cette semaine, est à réaliser. En ce qui concerne l'affiche, j'ai d  respecter des contraintes, car dans un objectif d'uniformité la région des Pays de la Loire impose des parties sur cette plaquette (titres, photos, descriptifs etc.). Elle se réserve également un espace pour son logo et sa mise en page. J'ai aidé à réaliser la forme de cette maquette d'affiche qui se devait d'être relativement simple.

2) Amélioration du classeur Excel « répartition du prix »

S2C a plusieurs chargés d'Affaires qui possèdent chacun une méthodologie de chiffrage. Le but de ce travail était de créer, une feuille Excel synth sant la répartition du prix de manière à ce que l'ensemble des chargés d'affaires utilise le même document. Mais également, rendre plus lisible, plus compréhensible la répartition des prix de différents projets pour les autres utilisateurs. J'ai réalisé plusieurs formules pour simplifier la démarche des chargés d'affaires afin qu'ils n'aient plus qu'à rentrer les données du projet (en rouge). De plus, pour que certaines cellules de la feuille ne soient jamais modifiées et pour conserver la forme du document, une protection a été insérée.

3) Analyse d'offres d'Airbus pour vérifier que l'offre commerciale est complète

Cette mission avait pour objectif de vérifier que l'offre commerciale que j'ai réalisée peut répondre correctement à une offre d'Airbus. Lorsque ce groupe publie un appel d'offre, il joint un ensemble de questions (voir exemple ci-dessous) qui fait référence à l'organisation, à la gestion qualité de l'entreprise etc. J'ai pu vérifier par l'analyse de trois offres d'Airbus dont une en Anglais, que l'ensemble des principaux éléments demandé par Airbus figurait dans l'offre commerciale.

Question	Supplier Response (Please attach evidence if available)
Do you have a clear understanding of the scope of the work package to be contracted? Have you been able to clearly define the Product Breakdown Structure (PBS) and the associated Work Breakdown Structure (WBS)?	Yes - Clear understanding - see our technical offer with only some points noted to be cleared. Considering the importance of services and supplies expected by Airbus, S2C have a previous experience in the realization of JIGs (See S2C presentation). On A350XWB programme transportation jigs, S2C have already made design, procurement, manufacturing, delivery and commissioning about following jigs: - S21 - S11-12 - Nose Cowl Left & Right - S19 STR Futhermore, see WBS in ASSURANCE QUALITY PLAN
Do you have a clear understanding of the organisation you would like to implement to secure this work package?	For the 4 jigs, the organisation is adapted about the project size. See chapter 3 - in Assurance Quality Plan

10.12 Respect des documents de référence

C 105.Le prestataire s'engage à respecter tous les documents de référence en assurant une prestation répondant aux réglementations en vigueur, aux normes et exigences AIRBUS Opérations SAS :

critère : Les équipements étudiés et réalisés devront être conformes à la réglementation en vigueur en France, afin d'assurer la sécurité des biens et des personnes (voir aussi exigence Prévention / Ergonomie) et respecter les «exigences AIRBUS FRANCE» déclinées au titre des différents domaines d'activité au chapitre « DOCUMENTS APPLICABLES »

REQUIS

10.13 La documentation du moyen

C 106.Le prestataire doit fournir la documentation du poste, c'est à dire, tous les documents nécessaires à une bonne mise en exploitation et à la maintenance :

critère : Le prestataire fournira les différents documents nécessaires (gamme de réglage, documents supports de formation, documents pour l'exploitation industrielle, documents pour surveillance du moyen, documents maintenance du moyen, documentation technique du matériel etc.).

Fournir 2 exemplaires papier de chaque document.

REQUIS

10.14 La formation

C 107.Le prestataire s'engage à assurer la formation du personnel par un transfert de connaissance qui permet la mise en exploitation industrielle et sa maintenabilité :

critère : Décrire les moyens de formations mis en place pour assurer le transfert des connaissances et assurer l'utilisation de tous les modes de fonctionnement

Le descriptif devra définir les modules de formations nécessaires pour autoriser le pilotage du moyen aux différentes personnes devant prendre en main le moyen. Un groupe de 6 personnes à vocation mode opérateur (sans pré-requis de contrôle commande), un groupe de 6 personnes à vocation maintenance mécanique, électrique, automatisme (avec pré-requis sur les technologies actuellement utilisées)

REQUIS

4) Nouveau document de prospection

Toujours dans le but de donner un coup de jeune dans les documents internes/externes de S2C, j'ai réalisé un document de prospection client. Suite à un mail d'un Chargé d'Affaires envoyé à un client, mon maître de stage m'a demandé de prendre un peu de temps pour mettre en forme un document type de prospection client. Ce document est l'un des premiers contacts entre l'entreprise et le client. Il doit donc être soigné, présenter légèrement l'entreprise et inviter le client à nous contacter.

Pour ce faire je me suis basé sur le mail du chargé d'affaires envoyé auparavant, sur lequel j'ai entièrement travaillé le fond et la forme.

5) Flyers pour le salon du Bourget

Suite à la réalisation d'une affiche pour le salon du Bourget, j'ai été amené à concevoir un Flyers. Composé de quatre pages, j'avais comme seule contrainte d'avoir en première de couverture la même page que celle de l'affiche précédemment réalisée. Pour la réalisation de ce flyer, j'ai été amené à personnaliser une carte de France, grâce au logiciel « Photoshop ». J'ai pu supprimer/ajouter certains éléments de celle-ci, comme pour les villes ou nous souhaitions mentionner uniquement celles qui nous intéressaient. Egalement pour le logo, l'entreprise n'en possédait pas au format PNG de bonne qualité, avec notamment un masque de transparence. Je me suis donc attardé à réaliser ce logo que j'ai pu insérer dans le flyers.

6) Mail d'invitation pour le salon du Bourget et liste des invités

Cette partie sera traitée le jour de l'oral.

C. LE DEROULEMENT DES MISSIONS

Voici le déroulement de l'ensemble des missions présenté précédemment sous la forme d'un diagramme de Gant. L'offre commerciale a parfois été mise de côté en attendant les différentes corrections :

Semaine 1	Semaine 2	Semaine 3	Semaine 4	Semaine 5	Semaine 6	Semaine 7	Semaine 8
Offre commerciale							
		Offre Technique					
				Analyse d'offres Airbus			
	Affiche salon du Bourget						
		Bilan des prix (Excel)					
					Flyer salon du Bourget		
			Mail de prospection				
						Liste des invités au Bourget	
					Traduction des offres T. et C.		
						Mail d'invitation au Bourget	

Absences :

- Mardi 30 avril : Score IAE Message à Poitiers (Semaine 3)
- Mercredi 1 er Mai férié (Semaine 3)
- Mercredi 8 Mai au vendredi 10 mai : férié (Semaine 4)
- Lundi 20 Mai férié (Semaine 6)

D. LE RESULTAT

1) L'offre commerciale


Après avoir consulté chacun des services pour correction, après avoir présenté l'offre commerciale au directeur, et après une réunion avec les chargés d'affaires et le directeur, mon travail sur l'offre commerciale fut enfin achevé. Le résultat final de ce document est un mélange de l'ensemble des commentaires des différents services et de mon analyse. Il est aussi, bien sûr, beaucoup plus commercial que ce qu'il y avait avant. J'ai apporté une touche de nouveauté, de jeunesse, à l'ensemble des documents de S2C. Je vais détailler le résultat dans la partie suivante, en analysant cette offre commerciale. J'ai également passé du temps sur la traduction de mon offre commerciale en Anglais.

2) L'offre technique

Cette partie a été la plus courte, en deux semaines, elle a été réalisée. J'ai seulement eu la mise en forme à faire, j'ai repris exactement le même principe que l'offre commerciale. Ce document correspond uniquement aux spécifications techniques, c'est aux chargés d'affaires de remplir ce document. Je l'ai réalisé une première fois et il a été utilisé la première fois le Mardi 07 mai 2013. Suite à cette première utilisation, j'ai modifié et ajouté certains éléments qui manquaient.



Z.I. d'Ecouffant - 49000 ANGERS
 Tél: 02.41.43.81.23 - Fax: 02.41.43.83.44
 e-mail: s2c@s2cindustrie.fr



GROUPE SEMOSIA

jj/mm/aaaa

Offre technique

Projet:

Mettre photo de l'entreprise concernée, du produit fini, à l'intérieur de cette "zone de texte".
 Pour améliorer la forme de l'image: double clique sur l'image une fois qu'elle à été inséré, et changer le "Style d'image"

[Auteur]

[N° Devis]

3) La feuille Excel « Descriptif de prix »

Avec les outils de base d'Excel, j'ai essayé de réaliser une feuille qui soit la plus simple d'utilisation possible. En insérant des formules classiques, en mettant en forme la feuille j'ai réussi à élaborer un document pratique et exploitable par les chargés d'affaires. L'ensemble des informations essentielles que les chargés d'Affaires souhaitent voir à l'intérieur du document est présent. Lorsqu'une information exceptionnelle doit être mentionnée, il y a possibilité d'ajouter une ligne au tableau. Pour éviter que les chargés d'affaires modifient les éléments essentiels, ou encore la mise en page de la feuille, j'ai verrouillé celle-ci avec un mot de passe. De ce fait, les chargés d'affaires pourront modifier uniquement les éléments non verrouillés.



Décomposition de prix							
N° Devis: Bxxx/xxxx		Nom du projet			* Taux horaire 2012/2013: 58€50		
Client: xxxxxxxx							
Date: 29/04/13							
Lot	Désignation	Temps* (h)	Prix Unitaire (€)	Quantité	Prix Total (€)	Marge	Prix de vente (€)
1	Management de projet:						
	Réunion client	0	0,00 €	0	0,00 €	0	0,00 €
	Suivi interne	0	0,00 €	0	0,00 €	0	0,00 €
	Réception	0	0,00 €	0	0,00 €	0	0,00 €
	Total Management de projet	0	0,00 €		0,00 €		0,00 €
2	Etudes:						
	CAO 3D	0	0,00 €	0	0,00 €	0	0,00 €
	Calculs	0	0,00 €	0	0,00 €	0	0,00 €
	Mise en plan	0	0,00 €	0	0,00 €	0	0,00 €
	Total Etudes	0	0,00 €		0,00 €		0,00 €
3	Méthodes:						
	Industrialisation	0	0,00 €	0	0,00 €	0	0,00 €
	Gabarit outillage	0	0,00 €	0	0,00 €	0	0,00 €
	Total Méthodes	0	0,00 €		0,00 €		0,00 €
4	Réalisation:						
	Débit	0	0,00 €	0	0,00 €	0	0,00 €
	Mécanique	0	0,00 €	0	0,00 €	0	0,00 €
	Chaudronnerie acier	0	0,00 €	0	0,00 €	0	0,00 €
	Chaudronnerie inox	0	0,00 €	0	0,00 €	0	0,00 €
	Montage atelier	0	0,00 €	0	0,00 €	0	0,00 €
	Total Réalisation	0	0,00 €		0,00 €		0,00 €
5	Contrôle qualité:						
	Contrôle	0	0,00 €	0	0,00 €	0	0,00 €
	Qualité	0	0,00 €	0	0,00 €	0	0,00 €
	Total Qualité	0	0,00 €		0,00 €		0,00 €
6	Transport montage:						
	Transport-manutention	0	0,00 €	0	0,00 €	0	0,00 €
	Montage sur site	0	0,00 €	0	0,00 €	0	0,00 €
	Total Transport montage	0	0,00 €		0,00 €	0	0,00 €
7	SAV						
	Contrat de maintenance	0	0,00 €	0	0,00 €	0	0,00 €
	Garantie	0	0,00 €	0	0,00 €	0	0,00 €
	Total SAV	0	0,00 €		0,00 €		0,00 €
TOTAL		0,00 €	0,00 €		0,00 €		0,00 €

4) Affiche salon du Bourget

Comme expliqué auparavant, S2C sera présente sur le salon du Bourget. Afin d'anticiper ce que pourra présenter le flyer de l'entreprise, et dans un esprit de coordination avec la « Région des pays de la Loire », nous voulions réaliser une maquette de ce flyers. L'ensemble du texte en anglais était déjà réalisé. Seule la maquette restait à faire, elle allait nous permettre de nous adapter aux contraintes imposées. J'ai donc réalisé les contours de l'affiche telle que « la Région des Pays de la Loire » va les concevoir, changé la police pour l'accorder avec celle de « Région des Pays de la Loire », ajuster, les différentes parties délimitées ci-dessous qui étaient également imposées au centimètre près.



Logo de
l'entreprise

Photo de
l'entreprise

Texte de
l'entreprise

Logo « Région
Pays de la Loire

5) Le nouveau document de prospection

Cette mission a commencé de la même manière que celle de l'offre commerciale. Suite à un mail de prospection d'un chargé d'affaires qui n'avait quasiment aucune forme, mon maître de stage m'a demandé de porter un jugement sur celui ci et par la suite de créer un document général de prospection. Les commentaires que j'ai faits étaient les suivants :

- Mise en forme peu agréable avec deux emplacements vides
- Trois polices différentes sur ce mail
- La police principale Times N.R. donne l'impression d'une entreprise vieillissante ...

J'ai gardé le contenu mais adapté la forme :

Ancien mail de prospection

Angers, le 22 mars 2013

ACB HYDROLOCK

27 rue du Ranzai
BP 31908
44319 Nantes Cedex 3 France

A l'attention de Monsieur Michel Maindon
Tél : 02 51 13 84 43
Fax : 02 51 13 84 40
Mail : michel.maindon@acb-ps.com

Monsieur,

La société S2C SAS, spécialiste et intégrateur en Chaudronnerie, Mécano soudure et Tôlerie industrielle, a connu sur plusieurs années une croissance significative.

Notre expérience et notre savoir-faire ont été acquis pendant plus de 50 ans dans ces domaines d'activités.

Nos compétences élargies, nous permettent de prendre en sous-traitance des fabrications seules et l'intégration complète de machines jusqu'au projet clé en main pour les industries mécaniques, de l'aéronautique, de la défense, etc ...

N'hésitez pas à consulter notre site www.s2cindustrie.fr

Nous nous tenons à votre disposition pour plus de renseignements. Un rendez-vous serait l'occasion de vous exposer davantage le Groupe Sémosia auquel appartient la société S2C.

Nous vous prions d'agréer, Monsieur, l'expression de nos salutations distinguées.

Pierre-Michel MURO
Chargé d'Affaires

Tél : 02 41 43 44 74
Fax : 02 41 43 63 44
E-mail : pm.muro@s2cindustrie.fr
Site : www.s2cindustrie.fr

S2C - ZI ECOUFLANT - 11 Bd de l'Industrie - 49000 Angers - France
Tél. 33(0)2 41 43 81 23 - Fax 33(0)2 41 43 63 44 - e mail : s2ci@s2cindustrie.fr
SAS au capital de 1.600.000 Euros N°RC ANGERS B 493 308 357-SIRET 493 308 357 00018 - N° TVA FR 60 493 308 357
BANQUE CICAAM COUBERTIN 00004032316

Nouveau document de prospection

GROUPE SEMOSIA

A l'attention de Monsieur **Prénom NOM**

Entreprise

Tél : client
Fax : client
Mail : client

Rue
CP
Ville
Pays

Angers, le jj mois 2013

Monsieur,

La société S2C SAS, spécialiste en Chaudronnerie, Mécano soudure et Tôlerie industrielle, a connu sur plusieurs années une croissance significative.

Notre expérience et notre savoir-faire ont été acquis pendant plus de 50 ans dans ces domaines d'activités.

Nos compétences élargies nous permettent de prendre en sous-traitance des fabrications seules et l'intégration complète de machines jusqu'au projet clé en main pour les industries de la mécanique, de l'aéronautique ou encore de la défense.

Nous nous tenons à votre disposition pour plus de renseignements. Un rendez vous serait l'occasion de vous exposer davantage le groupe SEMOSIA auquel appartient la société S2C

Nous vous prions d'agréer, Monsieur, l'expression de nos salutations distinguées.

Prénom NOM
Chargé d'Affaires

Tél : 02 41 ** * * *
Fax : 02 41 43 63 44

Mail : @s2cindustrie.fr
Site : www.s2cindustrie.fr

S2C ECOUFLANT- 11 boulevard de l'Industrie, 49.000 Angers France - SAS au capital de 1.600.000€- N°RCANGERSB 493 308 357- SIRET 493 308 357.00018- N° TVAFR 60.493.308.357- BANQUE CICAAM COUBERTIN 00004032316

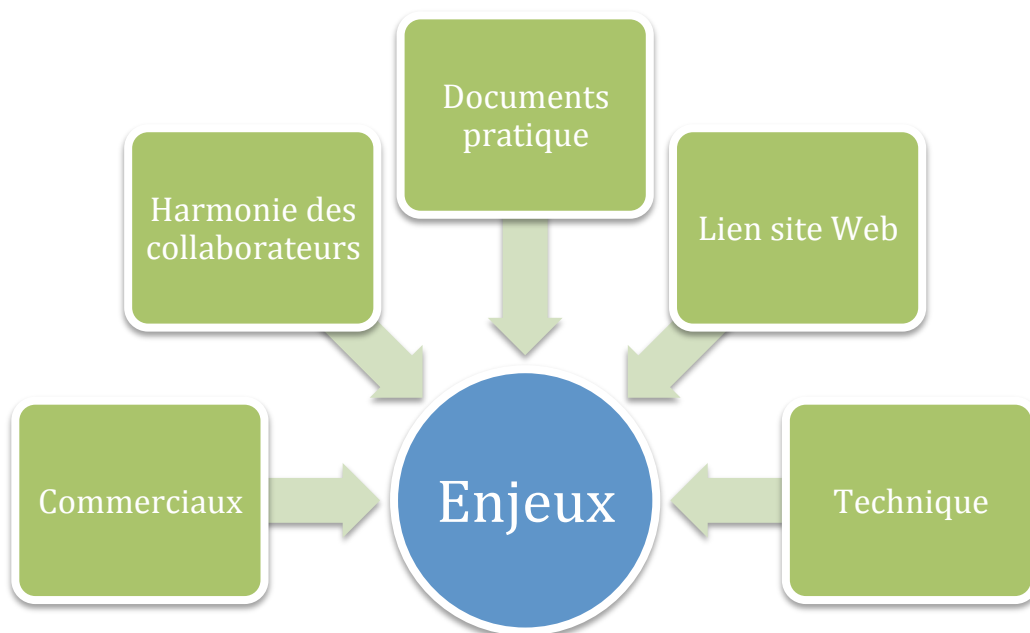
Ce document n'aura pas été retenu, lors d'une réunion le 22 Juin, Mr Hardouin n'y voyait pas d'intérêt et qu'il n'était pas convaincu par la forme de ce nouveau mail, le projet a donc été abandonné par la suite.

6) Flyers pour le salon du Bourget

J'ai essayé de le réaliser en respectant les différents éléments que l'on m'a demandé d'ajouter. A savoir sur la première de couverture, retrouver l'affiche réalisée auparavant, pour l'intérieur du document, avec l'entreprise en fond, je devais ajouter 3 cadres, « nos réalisations », « Bureau des études & des méthodes » et « Qualité »

III. ANALYSE DU RENOUVEAU DE S2C : L'OFFRE COMMERCIALE

S2C est une entreprise industrielle. Le côté technique prend beaucoup de place à l'intérieur de l'entreprise. J'ai remarqué que l'aspect commercial/vendeur était délaissé. De plus, dans un souci d'harmonie entre les différents documents que présentent les collaborateurs de l'entreprise aux clients, le renouvellement des offres de S2C était nécessaire. Je vais analyser à travers les différents enjeux la nécessité de ce renouvellement en comparant ce qu'il y avait avant et ce qui a été réalisé.



A. UN ASPECT COMMERCIAL

Il est important de noter que les collaborateurs de S2C sont avant tout des techniciens. De ce fait, ils attachent très peu d'importance à l'aspect commercial, et à la forme des documents qu'ils envoient. Je l'ai constaté à plusieurs reprises, et ce dès le premier jour. J'ai commencé mon stage par une critique générale de leurs offres. J'ai pu relever au niveau de la forme :

- Une offre commerciale simpliste (pas de lien avec la charte graphique)
- Un document lourd, sans schéma, sans explication sans puce
- Un numéro de page, une adresse en guise de titre sur la page de garde
- Un document qui reflète une entreprise vieillissante, purement industrielle...

Voici sur les tableaux suivants deux comparaisons : l'ancienne et la nouvelle offre.

Ancienne offre commerciale (Page de garde)



Angers le, 31/07/2012

AIRBUS

Etablissement de ST-NAZAIRE
Bd des apprentis – B.P. 91751
44617 ST NAZAIRE CEDEX

OFFRE COMMERCIALE



OBJET: REALISATION D'UN BATI DE TRANSPORT TRONCON 11/14A - A318/A319/A320/A321 - Exemple N°13

S2C Référence: B207/2051

S2C - Z.A. d'Ecoulant - 49000 ANGERS - France
Tél: 02.41.43.81.23 - Fax: 02.41.43.81.44 - e-mail: info@s2c-industrie.fr
SAS au capital de 1.600.000 Euros - N° RC ANGERS B 493 308 357 - SIRET 493 308 357 00018 - N° TVA FR 40 493 308 357

1

Nouvelle offre commerciale (Page de garde)



JJ/MM/2013

Offre commerciale

AIRBUS SAINT NAZAIRE
Poste de finition EA A350 A380
Référence
4ème ligne



Concevoir



Installer



Réaliser

Auteur
N° de devis:

Ancienne offre commerciale

2 - CARACTERISATION DES TACHES DE LA PRESTATION

2-1 - SUIVI DE PROJET

MOYENS HUMAINS

Le groupe de travail sera constitué de :

Un chargé d'affaires qui sera responsable de la gestion globale de l'affaire, de tous les achats, matières premières, matériels du commerce, sous-traitance, des relations commerciales avec Airbus, ainsi que de la coordination entre les services de l'entreprise.

Un projeteur responsable des études qui aura pour mission d'exécuter la modification demandée.

Un préparateur de fabrication qui assurera l'industrialisation du produit (gammes, outillages etc...) et le lancement en fabrication.

La fabrication en atelier sera suivie par le responsable de production, assisté de l'encadrement atelier, soit chefs d'atelier et chefs d'équipe.

Le contrôle sera assuré par le responsable AQ.

Les transports seront assurés par des prestataires extérieurs spécialisés.

Les déchargements à Airbus seront confiés à la société implantée sur site à qui nous passerons des ordres.

Une équipe de monteurs S2C procédera à la mise en service sur site.

Méthodes

La gestion du suivi se fera selon les stipulations de notre manuel d'assurance qualité et portera en particulier sur les points suivants :

Suivi des approvisionnements :

Les approvisionnements des matières premières, des composants du commerce et de la sous-traitance seront réalisés par le chargé d'affaires ou sous sa responsabilité en conformité aux spécifications du dossier de définition et aux normes en vigueur.

La recette des approvisionnements avant mise en fabrication sera effectuée sous la responsabilité du responsable A.Q. et portera sur la qualité des produits, leur conformité aux normes ou plans.

Les composants du commerce seront choisis en fonction des exigences de la définition parmi ceux offrant les meilleures garanties de fiabilité et de S.A.V.

Suivi de fabrication :

Le suivi de la fabrication se fera dans le cadre de l'organisation générale de l'entreprise, aux cours des réunions hebdomadaires de suivi d'affaires.

Nouvelle offre commerciale

1. Suivi de votre projet

Groupe de travail:

- Chargé d'affaires: Il est responsable de la gestion globale de votre projet, de tous les achats, matières premières, matériels du commerce, sous-traitance, des relations commerciales, ainsi que de la coordination entre les services de l'entreprise.
- Projeteur: C'est le responsable des études qui aura pour mission d'exécuter vos éventuelles modifications.
- Préparateur de fabrication: Il assure l'industrialisation du produit (gammes, outillages etc.) et le lancement en fabrication.
- Responsable AQ: Il réalise le contrôle de votre produit.
- Les transports seront assurés par des prestataires extérieurs spécialisés.
- Equipe de montage: Une équipe S2C procédera à la mise en service sur le site.

Méthodes:

La gestion du suivi se fera selon les stipulations de notre manuel d'assurance qualité, mais également sur les deux points suivants.

Suivi des approvisionnements:

- Le chargé d'affaires s'occupe de l'approvisionnement des matières premières, des composants du commerce et de la sous-traitance, en conformité aux spécifications du dossier de définition ainsi qu'aux normes en vigueur.
- Le responsable AQ devra gérer la recette des approvisionnements d'avant mise en fabrication en fonction de la qualité des produits et de leurs conformité aux normes ou aux plans.
- Les composants du commerce seront choisis en fonction des exigences de la définition parmi ceux offrant les meilleures garanties de fiabilité et de S.A.V.

Suivi de fabrication:

Le suivi de la fabrication se fera dans le cadre de l'organisation générale de l'entreprise, aux cours des réunions hebdomadaires de suivi d'affaires.

Moyens Humains

Outils

- Gestion des courriers et comptes rendus: Outlook, Word et Excel
- Gestion des planifications: Tableau Excel, Microsoft Project
- Gestion des achats, la comptabilité et la GPAO: Logiciel GCPSP VS
- La CAO: CATIA VS (Possibilité d'adapter nos logiciels)

Partage des prestations

Les prestations sous-traitées:

- Les fabrications spécifiques
- Les protections spécifiques
- Le transport
- Le déchargement sur site

Nos principaux sous-traitants:

- Matériau: XXXXXX
- Mécanique: XXXXX
- Transport: Selon disponibilité

Cette liste est non exhaustive. Nos fournisseurs seront sélectionnés parmi ceux ayant reçu l'agrément de notre service contrôle qualité.



Table des matières

18

Vendre l'entreprise :

Le but du développement de l'offre commerciale était de donner un coup de jeune aux documents de l'entreprise, mais aussi de souligner le savoir-faire de S2C. Je devais valoriser les compétences des collaborateurs par une présentation du fonctionnement de l'entreprise. En sollicitant chacun des services que j'ai présentés, j'ai pu relever les éléments essentiels de chaque service qui pouvait être mis en avant. Cependant lors de la première présentation au directeur de l'entreprise (Mr Hardouin), il m'a fait la remarque que le document était trop vendeur et que l'on répondait à un appel d'offre. Le client nous avait déjà choisis. Il fallait maintenant le rassurer, j'ai donc épuré mon travail afin de mieux cibler cette offre. Voici quelques exemples.

Le groupe SEMOSIA :

Un groupe à dimension humaine et à vocation exportatrice

Semosia en quelques chiffres c'est:

- Un chiffre d'affaires consolidé de 30M d'€
- Un réseau commercial implanté dans plus de 20 pays dans le monde
- 200 collaborateurs
- 2 sites de production (9000m² et 1500m²)
- 50 agents ou distributeurs à travers le monde



Site Internet S2C

Le Bureau des études :

Notre bureau d'étude
intégré vous garantit
des solutions
industriellement et
économiquement
optimisées !



Table des matières

B. HARMONIE DES OFFRES DES COLLABORATEURS

S2C dispose de quatre chargés d'affaires. Ce sont eux qui sont en contact avec le client tout au long d'un projet. Ils gèrent l'ensemble des documents en lien direct avec le client (offre technique, offre commerciale, chiffrage etc.). Cependant ils ont chacun leur mise en page, chacun leurs habitudes de présentation. De ce fait le but était également de créer un document pour l'ensemble des chargés d'affaires qui aura la même forme. Désormais, ils exploiteront l'offre commerciale et l'offre technique que j'ai conçue. Les offres étant réalisées sur Word, j'ai prédéfinie l'ensemble des styles afin que les titres, les sous titres soient toujours de la même forme et ce pour chaque Chargés d'Affaires.

C. AVOIR UN DOCUMENT PRATIQUE

1) Pour les chargés d'affaires

Dans un premier temps le but est que ce document soit exploitable pour les Chargés d'Affaires. Ils vont l'utiliser pour l'ensemble des clients. Il faut donc qu'il soit le plus général pour qu'il puisse s'adapter à n'importe quel projet. L'offre technique fait apparaître uniquement la structure du document, ils ont à développer l'ensemble de l'offre. Alors que pour l'offre commerciale, ils ont seulement la page de garde, la partie « III. Notre offre commerciale » et l'encart « Nous contacter » à compléter. J'ai réalisé des tableaux où il ne reste plus qu'à supprimer ou ajouter des éléments, laissé des espaces entre les titres pour développer (Voir ci-dessous). J'ai essayé de simplifier la tâche au maximum afin qu'ils puissent gagner un maximum de temps.

Ici le chargé d'affaires a uniquement ses coordonnées à ajouter.

Nous contacter:	
P.NOM	
Fonction	
Tél: 02 41 43 ** **	
Fax: 02 41 43 63 44	
E-mail: @s2cindustrie.fr	
Adresse: 11 boulevard de l'Industrie	
ZI Ecoflant	
CP/Ville: 49 000 /Angers	
Site Web: http://www.s2cindustrie.fr/	

J'ai mentionné les instructions à l'intérieur du document.

A. Présentation générale du projet

1. Objet de la prestation

INSERER L'OBJET DE LA PRESENTATION, INSERER SI POSSIBLE UNE ILLUSTRATION

2. Périmètre de la prestation

Prestation générale	Hors prestation
<ul style="list-style-type: none"> La maîtrise d'œuvre Le suivi de projet Le planning L'interface La qualité Respect des normes et des spécifications Modification du plan Approvisionnements Réalisation Montage Contrôle Livraison Documentation Réception sur le site Transfert de propriété Garantie 	<ul style="list-style-type: none"> D'une manière générale, tous les travaux et fournitures qui ne seraient pas explicitement définis dans la présente offre

SUPPRIMER OU COMPLETER SI NECESSAIRE LES DIFFERENTES PRESTATIONS

3. Documents de référence

- Cahier des charges Techniques
- Cahier des charges fonctionnel
- Spécifications
- ...

SUPPRIMER/AJOUTER LES ELEMENTS SI NECESSAIRE

2) Pour les clients

Tous les clients ne souhaitent pas avoir un détail du fonctionnement de l'entreprise. Certains veulent directement avoir les éléments essentiels du projet. J'ai donc mis en place un document actif grâce notamment à une table des matières interactives. Egalement avec l'aide des renvois, à partir de chaque bas de page du document, le client aura accès à la table des matières. De plus j'ai inséré un logo Internet pour renvoyer le client au site Web S2C. Enfin il est évident que les clients ont besoin de contacter l'entreprise. J'ai donc placé un renvoi au cadre « Nous contacter » présenté ci-dessus que l'on trouve au niveau de la table des matières pour que le client puisse trouver facilement les coordonnées de son Chargé d'Affaires.

Renvoi de la Table des Matières	Renvoi sur chaque bas de page à la table des matières+ site Internet
<p>2. Certificat IW!</p> <p>3. Certificat DIN</p> <p>Nous contacter</p>	<ul style="list-style-type: none"> Un réseau 200 collab 2 sites de 50 agents <p> Site Internet S2C</p> <p>Table des matières</p>

D. LIER L'OFFRE AU SITE WEB

S2C possède un site Internet, j'ai dû adapter l'offre commerciale afin que ces deux documents soient liés. En effet, l'objectif était de se référencer sur le site Web pour l'offre commerciale dans la tournure de certaines phrases, dans la structure du site en elle-même du site. Cet élément est essentiel pour une entreprise, il est impératif d'avoir une cohérence entre les différents éléments de communications que développe l'entreprise.

Structure du site Internet :



Structure de la nouvelle offre commerciale :

Table des matières

I.	S2C: L'INTEGRATION DANS UN GROUPE	3
II.	PRESENTATION DE S2C	4
A.	Historique	4
B.	Nos métiers	5
1.	Un ensemble industriel	5
2.	La mécano-soudure	5
3.	La chaudronnerie industrielle	6
4.	La tôlerie	6

E. UN ASPECT TECHNIQUE

Ce dernier point paraît logique puisque l'offre commerciale doit également donner les aspects techniques de l'offre. Cependant lorsque l'on regarde ce que S2C avait avant, et que l'on analyse en fonction des questions que j'ai eu à traiter dans la mission annexe de vérification pour Airbus, on peut s'apercevoir qu'il manque un certain nombre d'éléments. Par exemple le détail des moyens de productions peut être demandé. Il ne figurait pas dans l'ancienne offre commerciale.

De plus, j'ai développé certains points et remis en forme d'autres éléments comme le suivi de projet.

L'ensemble des documents techniques ont été ajoutés et adaptés à la nouvelle forme.

L'objectif est que le client puisse retrouver l'ensemble des informations qui peuvent lui être nécessaire.

Concernant l'**interface**, nous nous engageons à vous transférer la propriété de la totalité du matériel sans **aucune restriction**. Le transfert de **propriété** s'effectuera à la **livraison** du matériel sur votre site.

Nous sommes également sensible à la **sécurité de vos informations**. Elles seront stockées sur un **serveur S2C** compartimenté, dont l'accès est réglementé. De plus, nous intégrons dans le **contrat de travail** de nos collaborateurs une **clause de confidentialité**. Pour les personnes intervenant au titre de contrats passés avec des prestataires extérieurs, des accords de confidentialités sont systématiquement établis.

2. Processus de fabrication

Approvisionnement	Nous nous engageons à vous fournir les certificats de conformités de matériels spécifiques et les certificats de matières des aciers spécifiques	
	Matières	Certificats
	S235 ERTalon Autres produit	Attestation de conformité à la commande de type 2.1 suivant EN 10204
	S355 ALUMINIUM	Certificat de réception 3.1 suivant EN 10204 (CCPU)
Réalisation	Nous vous assurons de réaliser l'ensemble du matériel suivant le dossier de définition que vous nous avez fournis et en respectant les normes en vigueur. Les contrôles particuliers en cours de fabrication feront l'objet de P.V qui <u>seront</u> joints au dossier constructeur.	
Montage Atelier	Nous prévoyons de monter l'outillage dans nos locaux afin de valider et d'exécuter les éventuelles mises au point en atelier.	

IV. CONCLUSION

A. LES APPORTS

1) Apports à l'entreprise

Je pense avoir remis à niveau un certain nombre de documents qui vont être très utiles pour l'entreprise. J'ai apporté l'ensemble de mes connaissances en traitement de texte et en classeur Excel afin d'avoir des documents finaux les plus professionnels possible. J'ai également pu mettre en application les connaissances théoriques quant aux règles de bases sur les documents interne/externe d'une entreprise comme pour la charte graphique par exemple.

L'offre commerciale, l'offre technique sont des dossiers qui servent dans la vie de tous les jours aux collaborateurs de S2C. La fiche de bilan de prix aura également une forte utilité car elle à l'atout d'être simple et esthétique. J'ai réalisé des documents qui seront moins fréquemment utilisé mais qui auront toujours un certain apport à un moment donné comme pour le document de prospection. L'affiche et le flyers pourront servir de base pour un nouveau salon comme pour celui du NUKLEA Orléans, et serviront bien sûr pour celui du Bourget. D'autres apports seront évoqués lors de l'oral.

L'avantage pour S2C est que j'ai pu rédiger l'ensemble des documents d'un point de vue externe à l'entreprise. De ce fait, elle peut être sûre que les clients qui ne connaissent pas forcément les termes spécifiques du métier, et de l'entreprise pourront comprendre ces documents. J'ai également  dit  une version du logo de l'entreprise en insérant par le logiciel « Photoshop » un masque de transparence. S2C possédait un logo transparent mais de mauvaise qualité, ils ont désormais un logo qui peut s'adapter à n'importe quel fond.

2) Apports personnels

Ce stage de deux mois, m'a permis de découvrir l'organisation d'une PME. J'ai réalisé l'ensemble de mes expériences professionnelles dans des entreprises nationales (Caisse d' Epargne, Décathlon etc.). J'ai remarqué que la proximité des différents services était un atout pour les PME, la communication au sein d'une entreprise est essentielle. Cette proximité améliore cet échange.

Avec le renouveau de leurs offres commerciales et techniques, j'ai développé mes notions en traitement de texte et en tableur Excel, par exemple j'ai appris à protéger un document Word de manière à ce que personne ne le change sauf lorsque j'ai laissé un encart pour modification. De

plus, j'ai mis en application des notions de communications commerciales en appliquant des règles de bases telle la charte graphique.

Lors de la réunion du 22 juin, j'ai été amené à défendre mon travail, sur chaque remarque, critique, j'ai essayé de répondre de manière à satisfaire la demande des collaborateurs. Il est d'autant plus difficile de faire l'unanimité sur les choix de présentations, les goûts et les habitudes de travail de chacun.

Bien évidemment, j'ai eu un apport culturel, car je ne connaissais pas le milieu de la chaudronnerie, j'ai ainsi pu découvrir ce secteur, identifié leurs différentes réalisations, ainsi que voir leurs méthodes de fabrications, leur fonctionnement etc.

3) Comment l'entreprise pourrait continuer ce développement ?

L'entreprise pourrait poursuivre ce renouveau en continuant d'améliorer/ d'adapter l'offre technique et l'offre commerciale à chaque client.

Egalement, en modifiant l'ensemble des supports de communications utilisés par S2C de manière à retrouver une harmonie dans leurs documents. Concernant la communication, beaucoup d'éléments de l'entreprise sont sujets à d'éventuelles modifications comme par exemple le logo. Cela reste mon avis mais je trouve que le logo de S2C, dans les couleurs choisies et dans la forme montre bien le côté industriel de l'entreprise. Je pense qu'il serait bien de retravailler ce logo et pourquoi pas d'ajouter un slogan du type « Un service complet pour un produit final de qualité »..

B. REMERCIEMENTS

Je souhaite principalement remercier, mon maitre de Stage Mr Guilloteau pour m'avoir accompagné, appuyé tout au long de mon stage.

Je tiens à remercier Mr Hardouin, de m'avoir accepté dans son entreprise pour ce stage de deux mois. Egalement à l'ensemble des collaborateurs de l'entreprise, et plus particulièrement au bureau d'études (à savoir Anthony, Nicolas et Pascale) où mon poste de travail était situé.

Je remercie Mme Lemoine d'avoir pris le temps de venir dans mon entreprise afin de rencontrer mon maitre de stage, et d'avoir corrigé ce rapport.

V. ANNEXES

A. SYNTHESE MANAGERIAL

Le stage de fin d'année est toujours l'occasion de découvrir le monde de l'entreprise, d'appliquer la théorie vue au cours de l'année. Lors de ma recherche de stage, et après discussion avec mon entourage, je me suis intéressé au milieu industriel qui généralement n'est pas très attirant mais qui reste cependant très intéressant. J'ai d'ailleurs pu m'apercevoir que beaucoup de travail au niveau du commercial était à faire. Par exemple, les chargés d'affaires de S2C qui doivent être des technico-commerciaux sont plus des techniciens que des commerciaux. Le renouvellement des offres de S2C qui était ma problématique se faisait plus qu'attendre.   travers l'offre technique, l'offre commerciale, le récapitulatif de prix etc, j'ai essayé de répondre aux objectifs fixés. Que ce soit pour harmoniser les documents, pour vendre l'entreprise, son savoir faire ou encore pour enrichir l'offre commerciale d'une présentation globale de S2C, j'ai réussi à atteindre la plupart des missions. Seul le document de prospection que j'ai réalisé, n'a pas été retenu car Mr Hardouin (directeur) n'en voyait pas l'utilité.

Concernant les difficultés que j'ai rencontrées, elles ont été dans un premier temps de bien comprendre l'organisation de l'entreprise, son état d'esprit. Gr ce à mon mètre de stage (Mr Guilloteau), j'ai réalisé plusieurs visites de l'atelier, des différents services. Je me suis également servi des documents qualité internes pour mieux comprendre cette PME et pour, par la suite, mieux la décrire. Autre difficulté majeure lorsque l'on réalise des documents qui vont être utilisés par chacun des collaborateurs, celle de l'esthétique du document. Il faut qu'ils plaisent et soient accessibles à tout le monde. Par exemple, pour la page de couverture de l'offre commerciale, il y a eu 2,3 exemplaires qui ont été modifiés après présentation, ou encore pour les photos insérées qui ne convenaient pas toutes.

Au niveau des résultats, j'ai mentionné qu'une seule de mes réalisations n'avait pas été retenue. Cependant pour l'ensemble des missions réalisées, que ce soit pour le renouvellement des offres de S2C ou pour le salon du Bourget, les résultats sont difficilement quantifiables. Seuls les retours clients, ou encore les avis des collaborateurs sur mes réalisations peuvent me donner une indication sur le résultat positif ou négatif de ma mission. Le mardi 07 mai 2013, l'offre commerciale a été pour la première fois utilisée malgré de nombreuses modifications par la suite. Ainsi à la moitié de mon stage, un collaborateur de S2C préférait déjà envoyer au client la nouvelle offre commerciale bien qu'elle ne soit pas totalement finie, plutôt que l'ancien document. Durant ces deux mois, j'ai essayé de réaliser le travail le plus professionnel possible afin que l'ensemble des documents cr s puisse servir   S2C.

B. MANAGERIAL SUMMARY

Internship of the end of the school year are always the occasion to have a professional experience, to apply the theory learned during the year in a concrete case. During my internship search, after a discuss with my family, it appeared that industrial environmens was usually not very attractive but still very interesting. I could see that, they was so many things to do at the commercial department such as the project managers of S2C, should be technical-sales but they are more technicians than commerciales. The renewal of S2C's offers which was my problematic became more than expected. Through the technical offer, commercial offer, the detail of price etc. I tried to respond to the objectives. Whether it is to harmonize the documents, or in order to sell the company, its expertise or to enrich the commercial offer. I succeeded in achieve most of the missions. Only the prospecting document was not chosen because Mr Hardouin (CEO) did not see the point of this document.

Regarding to the difficulties that I encountered, firstly it was to understand the organization and its state of mind. Through my internship master (Mr Guilloteau), I visited the workshop, the different departments of the company. I also use internal quality documents to understand much more the fonctionning of the SMEs and subsequently make a description more accurate. Their is also another difficulty which is the aesthetics of the document. In fact, this document will be use by all the employe. For example, during my training I had to do different versions of the cover page for commercials to finally made the perfect one that sedious all the employee.

As for the results, I mentioned that one of my realization was not retained. However for all missions carried out, such as the renewal of the S2C's offers, the Paris Air Show (Bourget)... all document had been retained. But the results are difficult to quantify. Only customer returns, or point of view of employee on my acheviements can give me an indication on the positive or negative result. On Tuesday the 7th of May 2013, the commercial offer was first used despite many changes later. So half of my internship, a collaborator has already send to a customer the new commercial offer although it was not completely finished, rather than the old document. During these two months, I've tried to be as professional as I could be in order to take profit of the firm athmosphere. In fact, this internship allow me to understand how a firm works and how the different element could work together.