

Fiche descriptive		
Nom et prénom du candidat : Julie B		N° d'inscription :
Intitulé de la situation de gestion : Recherche de prestataires de services	<input checked="" type="checkbox"/> Réalisée <input type="checkbox"/> Observée	Fiche de situation de gestion n° : 1

Cadre de la réalisation	
Raison sociale : X Secteur d'activité :	Tâche(s) du référentiel concernée(s) : T21.2 : Recherche des fournisseurs pour référencement T21.3 : Comparaison des offres et sélection des fournisseurs T22.1 : Préparation de la négociation des contrats
Dates de réalisation : 17 mai au 25 juin 2010	Durée de la réalisation : 6 semaines

Contexte de réalisation :

Pour le nettoyage de ses locaux, la société X a recours à une entreprise individuelle extérieure « entreprise Y ». L'unique employé de cette société travaille également au service production en indépendant chez X. Suite à une restructuration des tâches dans l'entreprise, le prestataire Y s'est vu retiré une partie de la production qu'il effectuait pour X. Il ne lui reste alors qu'une toute petite partie de la production et l'ensemble du ménage. Afin d'anticiper, son éventuel départ, X a souhaité faire une étude comparative de différents prestataires de service faisant l'entretien des locaux pour un référencement de ceux-ci.

Contexte relationnel :

J'ai effectué principalement cette activité avec la comptable, ma responsable d'action. J'ai été en contact avec le fournisseur de services actuel, entreprise Y, et j'ai donc contacté et rencontré par la suite les quatre représentants des différentes entreprises prestataires de services d'entretien.

Contraintes :

- *financière* : offre économiquement la plus avantageuse
- *organisationnelle* : charte graphique

Ressources : descriptif de la demande d'entretien, critères de référencement des fournisseurs, navigateur internet.

Objectifs :

- Recenser pour référencement des prestataires de service d'entretien de locaux présentant une offre économiquement avantageuse tout en répondant au mieux aux exigences fixées par l'intermédiaire du cahier des charges

Environnement informatique (réseau, matériel et logiciels) :

Matériel	Réseau	Logiciels
<ul style="list-style-type: none"> • Ordinateur • Imprimante • Fax, téléphone 	<ul style="list-style-type: none"> • Internet 	<ul style="list-style-type: none"> • Suite bureautique Microsoft 2007 • Outlook

Activité**Description de l'activité (tâches, méthodologie) :**

- Réalisation du cahier des charges
- Recherche de prestataires de service par mots clés sur internet
- Recensement des prestataires dans un fichier Excel « Entreprises Présélectionnées »
- Prise de rendez vous avec les entreprises par téléphone

- Mise à jour du tableau de suivi de prospection
- Rendez vous avec les entreprises :
 - Accueil des représentants pour le rendez vous et présentation de notre entreprise
 - Présentation du cahier des charges
 - Visite des locaux
 - Présentation de l'entreprise d'entretien
 - Négociation
 - Rituels de sortie
- Réception et analyse des devis à l'aide d'un tableau comparatif
- Création d'une matrice décisionnelle
- Choix et présentation du projet aux supérieurs
- Information aux prestataires de service d'entretien sur la décision de refus par courrier
- Renseigner si besoin le motif du refus
- Référencement de deux prestataires
- Classement des documents relatifs à l'étude dans un dossier à la fois numérique et papier :

Dossier numérique :	Dossier papier :
<ul style="list-style-type: none"> • Cahier des charges • Classeur Excel : <ul style="list-style-type: none"> ○ Feuille 1 : Entreprises Présélectionnées ○ Feuille 2 : Tableau de suivi prospection ○ Feuille 4 : Tableau comparatif ○ Feuille 5 : Matrice multicritères • Comptes rendus de visite et modèle de compte rendu • Lettres de refus • 1 devis reçu par courriel 	<ul style="list-style-type: none"> • 3 devis

Productions réalisées :

- Cahier des charges
- Classeur Excel :
 - Feuille 1 : Entreprises
Présélectionnées
 - Feuille 2 : Tableau de suivi
prospection
 - Feuille 4 : Tableau comparatif
 - Feuille 5 : Matrice multicritères

Problèmes rencontrés :

- J'ai rencontré des difficultés à mener un rendez-vous seule du fait que j'avais le statut de stagiaire et que je ne savais pas répondre à toutes les questions concernant l'entreprise

Solutions apportées :

- Ma responsable d'action était présente pendant les rendez vous et a pu répondre aux questions auxquelles je ne pouvais pas répondre, puis dans les entretiens suivants je me suis présentée non plus en tant que stagiaire mais faisant partie de l'entreprise

Bilan

Apports pour l'entreprise :

- Cette action a permis à la société X d'avoir une vision extérieure des services d'entretien par rapport à celui présent dans l'entreprise
- Cela a permis également le

Bilan personnel :

- Identifier les fournisseurs potentiels en appliquant des critères de recherche
- Collecter les informations sur les fournisseurs
- Qualifier les données fournisseurs
- Sélectionner pour référencement

référencement de deux prestataires en cas de besoin par la suite	<ul style="list-style-type: none"> - Formuler l'appel d'offres auprès des fournisseurs référencés - S'assurer de la pertinence des offres et les compléter si besoin - Comparer les offres - Sélectionner des fournisseurs - Elaborer un plan de négociation à partir de l'analyse des offres sélectionnées - Organiser et planifier les contacts avec les fournisseurs - Etre rigoureux dans la qualification des données fournisseurs - Faire preuve de rigueur dans la comparaison des offres et la sélection des fournisseurs - Prendre en considération les intérêts de l'entreprise - Faire preuve de méthode et de rigueur dans la préparation de la négociation
--	---