

# Le JOURNAL du PATRON

GUIDE DE PILOTAGE D'ENTREPRISE

N°

5

[www.lejournaldupatron.net](http://www.lejournaldupatron.net)

“ Conçu par des patrons pour les patrons ! ... ”

## Sommaire

- 2 Editorial
- 2 Comment devenir un patron serein ?
- 4 L'importance du prévisionnel
- 5 Les bonnes pratiques commerciales de l'Entrepreneur
- 7 Logiciel d'exploitation : installé local ou hébergé ?

## LES BONNES PRATIQUES DES PATRONS SEREINS !



Nous sommes heureux de vous retrouver pour notre 5<sup>ème</sup> « journal du patron »...

Notre métier : vous aider à prendre du recul dans votre quotidien.

Comment ?

Grâce à l'outil Rivalis, véritable GPS de votre entreprise, qui vous permettra au jour le jour de connaître votre rentabilité, couplé à un accompagnement personnalisé pour vous aider à répondre à vos problématiques de

chiffrage, d'embauche, de trésorerie, d'investissement, de management et bien d'autres encore...

Comme vous, nous sommes « patron », et notre métier est de vous aider à atteindre vos objectifs et à prendre les bonnes décisions.

En attendant de vous retrouver, nous vous souhaitons une bonne lecture !

*Votre équipe de conseillers*  
**RIVALIS**

## Management

### Comment devenir un patron serein ?

**Un patron serein, c'est avant tout un chef d'entreprise qui sait où il veut mener son entreprise à la fin de l'exercice (chiffre d'affaires, résultat...) et qui sait qu'il est en bonne voie pour atteindre son objectif. C'est cette confiance (justifiée) qui lui fera faire face plus facilement et donc plus sereinement aux problèmes quotidiens qui ne manquent pas dans la vie d'un patron ■ ■ ■**

Sur le papier c'est simple... Dans la réalité ... Il y a tellement de chefs d'entreprises qui ne sont pas sereins, parce qu'ils sont débordés, qu'ils ne savent pas ou plus où ils en sont : est-ce que la trésorerie va être suffisante pour payer les salaires et les charges du mois ? Est ce que l'entreprise va faire des bénéfices ou des pertes ? Est-ce que les clients ont payé... La liste est interminable.

Alors, quelle est la recette miracle ?

Comme toute recette, elle contient un nombre d'ingrédients ou de points incontournables.

#### Faire un budget prévisionnel

Pour savoir où le chef d'entreprise veut aller, il faut faire un budget

C'est une première étape nécessaire.

prévisionnel. Très peu de patrons en font, et en auraient pourtant besoin pour bien cerner leurs objectifs de chiffre d'affaires mais aussi leurs charges comprenant les achats, la masse salariale et les charges sociales, les taxes, le remboursement des emprunts, et le résultat qu'ils veulent atteindre... Personne n'imagine utiliser un GPS sans lui donner la destination. Pour une entreprise, c'est pareil : la destination de l'entreprise c'est son budget.

#### Avoir un bon système de pilotage (ou un GPS d'entreprise)

Le patron sait où il veut aller, il lui reste à savoir chaque jour où en est son entreprise, c'est cela un bon pilotage : connaître à tout moment le chiffre d'affaires et le résultat de l'entreprise et avoir la projection de ce résultat pour la fin de l'année.

## Maîtriser ses devis, ses prix de revient, ses marges matières ...

Savoir, en fonction de ses objectifs, si le devis réalisé est rentable ou non. Connaître sa marge de négociation vis-à-vis du client sans faire de perte.

Voir ce qui doit être appliqué comme taux horaire, nombre d'heures à passer sur un chantier, coefficient à appliquer sur la matière pour être réellement rentable. Pour un commerçant ou un restaurateur, c'est connaître la marge réelle qui doit être appliquée sur ses produits.

## ... Et avoir un suivi performant

C'est essentiel pour vérifier que la réalisation (du devis, du prix de revient, de la marge...) est conforme à ce qui avait été prévu.

## Anticiper les problèmes de trésorerie

Une entreprise, quand elle dépose le bilan, le fait toujours par manque de trésorerie. Même les entreprises en croissance peuvent connaître des problèmes de trésorerie. C'est pourquoi il faut avoir un système simple de détection des retards de paiement et un prévisionnel de trésorerie fiable.

## Améliorer son organisation interne

Bien gérer les plannings, les équipes...  
Faire des dossiers par client, ou par produit pour les commerçants.

Motiver ses employés, ouvriers ; bref les « manager ».

Autrement dit, savoir perdre un peu de temps à réfléchir à son organisation pour pouvoir en gagner beaucoup ensuite.

## Avoir ou mettre en place une stratégie commerciale et de communication

Quel type de clientèle ?

Quelle politique de prix pour les commerçants ?

Quels taux horaires et marge matière pour les artisans ? Avoir le temps d'expliquer et de vendre ses devis à ses futurs clients ....

Quelle politique de communication ? Comment augmenter la notoriété de l'entreprise quand le bouche à oreille ne suffit pas ?

Car ce qui fait vivre une entreprise ce sont ses clients et il est indispensable d'en avoir chaque jour de nouveaux.

On connaît maintenant la recette pour qu'un Patron devienne serein.

Mais comment faire lorsqu'il a tout le temps le nez dans le guidon et qu'il est toujours débordé ? Et quand il prend un peu de temps : les choix qu'il fait SEUL, sont-ils les bons ?

Et quand il prend un peu de temps : les choix qu'il fait SEUL, sont-ils les bons ?

La solution, c'est de se faire accompagner par un conseiller RIVALIS qui pourra vous aider dans la mise en place de tous ces points, vous permettre de prendre un peu de recul, de mieux maîtriser votre entreprise, de faire les bons choix, de savoir à tout moment où en est votre entreprise...

Alors, seulement au bout de quelques mois, vous serez devenu un patron serein !



## L'importance du prévisionnel

**Un budget prévisionnel est un outil qui permet, au début de chaque exercice comptable, de chiffrer et de matérialiser ses objectifs. Il vous permet de voir sur un seul tableau toutes vos charges et vos produits sur l'année à venir. En définissant votre budget, vous disposez d'un outil auquel vous pouvez vous référer régulièrement ■ ■ ■**

Sûrement avez-vous déjà établi un budget prévisionnel lors de la création de votre entreprise. Il vous a été demandé par votre banquier pour l'obtention du prêt. Ce budget prévisionnel aura eu le mérite, si vous vous êtes investi dans sa construction (ce n'est pas votre expert comptable qui l'a établi à votre place) de vous permettre de vous poser les bonnes questions :

- Quels sont les véritables frais de mon entreprise ?
- Quel chiffre d'affaires je dois réaliser pour les couvrir (point mort) ?
- Ce chiffre d'affaire est-il réalisable ?
- Quel résultat je veux obtenir ?
- Quel taux de marge je dois appliquer pour y arriver ?
- Quel salaire je veux avoir ?
- Que vais-je mettre en œuvre pour réaliser mon objectif de résultat ...

Ce prévisionnel est donc intéressant, mais il est sûrement le prévisionnel le plus imprécis que l'on réalise dans la vie de son entreprise.

En effet, même si on se base sur des données professionnelles, il est difficile de tenir compte de tous les éléments spécifiques à votre entreprise (localisation, marché, personnel, concurrence ...)

### Notez-bien !

**Le budget prévisionnel le plus précis, est celui que vous devez établir chaque année.**



Prévoir à 12 mois l'activité de votre entreprise permet d'anticiper un certain nombre d'actions et évite de se retrouver au pied du mur. En effet votre entreprise n'est pas figée, elle évolue dans un monde concurrentiel et un certain nombre d'éléments change :

- Evolution du personnel
- Evolution des amortissements
- Evolution des charges
- Changement de stratégie...

L'établissement du budget prévisionnel est un moment privilégié de réflexion qui vous permet de prendre le recul nécessaire. Les prévisions que vous définissez au sein du budget vont constituer autant de balises dans le temps pour votre entreprise et elles permettront de mesurer régulièrement les écarts avec les réalisations.

Disposer d'un budget prévisionnel permet aussi d'ajuster vos objectifs tout au long de l'année afin de les mettre en adéquation avec les moyens actuels ou futurs de l'entreprise.

Avant toute chose, un budget prévisionnel est fait pour être consulté régulièrement. Il vous sert donc de ligne directrice précise et c'est pour cela qu'il

Tous les objectifs prévus doivent être comparés mois par mois avec ce qui a été réalisé.

est intéressant de le décomposer en fonction de vos différentes activités ou de vos différents produits. Ainsi, vos objectifs sont précis et segmentés et vous pouvez ajuster les variables qui affectent telle ou telle activité.

En identifiant en cours d'année les écarts entre vos résultats et vos prévisions et en y remédiant, vous optimisez la gestion de votre entreprise.

Alors que votre business plan vous a permis, à la création de votre entreprise, de vous fixer des objectifs à moyen et long terme ; le budget prévisionnel vous permet de résumer les principaux indicateurs qui vous feront atteindre ces objectifs et pérenniser votre activité.

## Stratégie d'investissement

# Les bonnes pratiques commerciales de l'Entrepreneur

**Pour survivre et développer votre affaire, vous devez, en tant qu'Entrepreneur, chercher à élargir le champ de votre clientèle. Découvrez quelques bonnes pratiques pour faire de vos démarches commerciales une réussite ! Tout commence avec la prospection ■ ■ ■**

### 1 Hiérarchisez la prospection

Une bonne prospection commence par une analyse pertinente de son marché. Définissez des critères pertinents et constituez-vous un fichier 'qualifié'. Le ciblage est le début de toute bonne action commerciale.

### 2 Ne pas se disperser

Votre temps est aussi précieux que celui de vos prospects, et vous devez de focaliser vos efforts vers les bonnes cibles. Identifiez les typologies de prospects les plus rentables pour votre entreprise, et déployez en priorité vos efforts et les actions commerciales qui leurs sont destinées.

### 3 Soignez la qualité des supports de prospection

Une fois votre cœur de cible défini, il conviendra de vous équiper des supports de démarche (cartes de visite, plaquettes, flocage de véhi-

cule, vitrine internet, devis...) en adéquation avec l'image que vous souhaitez véhiculer.

### 4 Évaluez la performance de votre action de prospection

Étudiez régulièrement le résultat (retour des démarches, suivi des devis, positionnement sur le marché...) obtenu pour les prospects. La vente est mécanique et répond à une logique d'entonnoir : c'est en démarchant des PROSPECTS, que l'on obtient des RDV, qui génèrent des DEVIS qui se transformeront en COMMANDES.

#### Notez-bien !

LE DEVIS ne doit jamais être sous-estimé : c'est le fondement de toute activité ou chantier à exécuter. C'est de lui que tout part et se décide ! Le soigner dans sa forme et son fond est ESSENTIEL !

## 5 Travaillez sur des accroches attractives

Prospecter, c'est savoir communiquer au plus juste... Savoir se vendre, c'est un état d'esprit, une accroche ! Afin de définir les meilleures, inspirez-vous de vos références actuelles et de vos réussites commerciales passées.

On n'a jamais l'occasion de faire deux fois une bonne première impression.

## 6 Essayez de présenter votre entreprise et vos services en moins de 1 minute

- Faites bien apparaître quel problème vous solutionnez,
- Quels sont les « plus » différenciateurs de votre entreprise (bénéfiques pour le client),
- Et quelles suites vous voulez proposer à votre prospect.

## 7 Maîtrisez la réponse aux objections

Il s'agira de vous assurer que vous maîtrisez parfaitement le désamorçage des objections (prix, qualité, délais...).

## 8 Ayez des références de clients satisfaits

Le « bouche à oreille » est un pilier de la notoriété et donc de la recommandation. Demandez à vos clients s'ils n'en connaissent pas d'autres qui, comme eux, pourraient être intéressés par votre produit ou vos solutions.

## 9 Développez votre réseau :

Communiquez avec votre entourage professionnel et les autres corps de métier. Vous pourrez trouver des synergies et vous recommander mutuellement, une fois la confiance établie. Ne négligez rien.

## 10 Soyez sensibilisé à l'analyse concurrentielle et à la mise en valeur de vos « plus » différenciateurs

Nous ne vivons pas dans un microcosme où nos produits seraient les meilleurs, nous devons connaître nos concurrents, les tendances de marchés, les attentes des clients... et tout cela aussi bien que notre propre entreprise ! Plus nous sommes conscients de nos singularités et des spécificités de nos concurrents, plus nous savons mettre en avant ce qui nous différencie fondamentalement d'eux.

## 11 Rappeler les prospects qui vous ont dit « non » pour débriefer et grandir

Revenez vers l'interlocuteur d'un devis perdu pour lui demander les raisons qui ont motivé son choix. Demandez-lui comment vous pourriez améliorer vos produits, votre positionnement ou démarche commerciale...

Ne laissez pas passer l'occasion de vous améliorer.

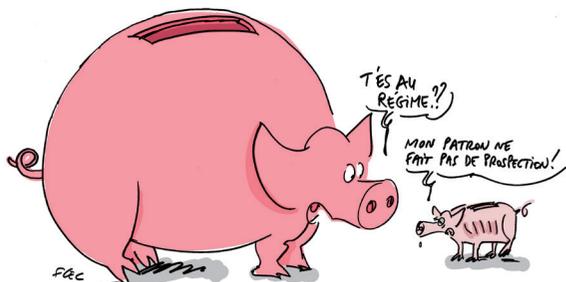
## 12 Le suivi et la fidélisation

Partant du principe qu'un nouveau client coûte 5 à 7 fois plus cher que d'en fidéliser un, vous ne devez pas délaisser la fidélisation.

Sans prospection l'entreprise meurt, sans clients fidèles, elle s'essouffle !

Outres les objectifs de prospection, un Entrepreneur doit également penser au potentiel latent qui peut subsister chez ses clients. Pour ce faire il est très facile de revenir vers un client en argumentant sur le devenir et l'évolution de votre réalisation. De plus, cette démarche va développer votre relationnel et votre notoriété, augmenter votre capacité à accompagner votre client sur de nouveaux projets et pourra susciter de nouvelles opportunités d'affaires par la recommandation..

C'est au contact des clients que se définissent les stratégies les plus efficaces !



## Logiciel d'exploitation : installé local ou hébergé ?

Le logiciel SAAS (Software As A Service) est un logiciel de nouvelle génération auquel vous pouvez accéder par le web à partir d'un navigateur, le logiciel « installé » est installé sur votre PC ou sur un serveur en vos locaux. Votre choix dépendra de plusieurs critères ■ ■ ■

### L'indépendance de l'ordinateur et la mobilité

En mode SAAS vous utilisez un simple navigateur et pouvez alors utiliser votre logiciel de n'importe quel PC ou MAC et de n'importe où. Inconvénient : Il faut avoir une liaison internet fiable sinon votre activité sur le logiciel sera lente donc énervante et peu efficace.

### La rapidité de traitement et l'ergonomie

Outre la nécessité d'une liaison internet convenable, l'utilisation de serveurs en mode SAAS permet de traiter rapidement une grande quantité de données car ceux-ci sont extrêmement puissants. Ce mode sera donc privilégié si vous avez beaucoup de clients, de devis, de factures, qui grossissent chaque jour votre base de données. Cependant, ces logiciels SAAS sont généralement moins ergonomiques que ceux installés ; ce qui allonge votre temps pour parvenir au même résultat.

### La sécurité des données

#### Notez - bien !

**Le mode SAAS passe par la toile. Vos données circulent et sont sauvegardées dans le "cloud". Bien que sécurisées, le risque existe plus que lorsque vos données restent chez vous ... si vous-même êtes bien protégé.**

En pratique dans les petites entreprises, le risque est différent mais aussi élevé de part et d'autre. Le vrai risque dans l'hébergement est la pérennité de l'éditeur du logiciel en mode SAAS. S'il dépose le bilan, toutes vos données disparaissent ! Vous aurez donc intérêt à choisir un éditeur réputé solide.

### Les sauvegardes

Souvent délaissées ou mal gérées dans les petites entreprises, les sauvegardes sont extrêmement fiables sur les systèmes SAAS ou hébergés. Sur un logiciel installé vous devez faire et systématiser vos sauvegardes en local, éventuellement sur un dropbox (avec le risque de la confidentialité) ce qui est contraignant et pas toujours aussi fiable. Les systèmes hébergés sont au top sur ce sujet.

La perte de ses données informatiques "coule" une entreprise sur deux.

### La maintenance, le coût et le nombre d'utilisateurs

En mode SAAS, l'éditeur réalise l'ensemble des services de sauvegarde et de maintenance, de mise à jour... pour le même prix. C'est très confortable et cela vous recentre sur votre valeur ajoutée. Le coût peut par contre s'envoler assez rapidement puisqu'il s'agit d'une location au mois et par utilisateur. A contrario, les logiciels installés nécessitent des coûts de renouvellement de machine, frais de maintenance, mise à jour mais ceux-ci sont amortis rapidement en augmentant le nombre d'utilisateurs.

### En synthèse

Il n'y a qu'une solution adaptée à votre entreprise et son usage en fonction des critères exposés ci-dessus et votre sensibilité aux différentes technologies. Une revue de vos besoins avec un conseiller extérieur vous facilitera la décision.

# Votre Conseiller Rivalis



**Pierre SANTEIX**

9, rue Elisée Mousnier  
16100 COGNAC

[www.charentes-performances-entreprises.fr](http://www.charentes-performances-entreprises.fr)  
[pierre.santeix@cegetel.net](mailto:pierre.santeix@cegetel.net)

**06 74 79 38 22**

CHARENTES PERFORMANCES  
ENTREPRISES

Vous êtes entrepreneur, créateur, repreneur...  
Vous voulez faire avancer votre entreprise ?  
Vous manquez d'éléments ? de temps ?

**Nous pouvons vous aider.**

Votre conseiller réalise avec vous l'analyse et la réflexion  
pour atteindre vos objectifs.

*Contactez-nous pour un premier entretien,  
c'est sans engagement, gratuit et confidentiel.*

*À bientôt*

*Pierre Santeix*

