



PLAN D'ACTION COMMERCIALE KLIMAGEST (*)

Marché "installations solaires"



Actualisé le

Note pour le lecteur :

- KLIMAGEST est une PME spécialisée dans l'installation et la maintenance de chaudières gaz, fuel ou bois. La direction souhaite diversifier son offre en proposant l'installation de systèmes solaires thermiques (chauffage de d'eau) ou de systèmes solaires photovoltaïques (production d'électricité).
- Le plan d'action commerciale qui suit ne concerne que le projet de diversification, sans intégrer l'activité actuelle de KLIMAGEST. Ce document comprend donc un résumé des orientations stratégiques de l'entreprise ("Quelles grandes décisions prend-on ?") puis le détail des actions opérationnelles ("Que faisons-nous concrètement ?"). Ce cas est un cas réel dont nous avons modifié le nom ainsi que quelques paramètres. Nous avons également simplifié les rubriques (pas de colonnes "résultats attendus", "résultats obtenus", "analyse des écarts", "budget consommé", etc.)

(*) Nom fictif

Stratégie de développement : les objectifs prioritaires de KLIMAGEST "Solaire" sont les suivants...

- ▶ Notre activité de chauffagiste traditionnel devra être complétée par une spécialisation "énergie solaire". Cette activité de vente, de pose, de maintenance d'installations solaires complètes devra générer un volume d'au moins 400 000 € de chiffre d'affaires annuel (année pleine).
- ▶ KLIMAGEST devra immédiatement acquérir une image de spécialiste capable de conseiller très objectivement le client en fonction de ses intérêts réels. Nous ne pousserons jamais un client à s'équiper si l'installation ne s'avère pas réellement profitable pour lui.

| Actions commerciales programmées | Principales étapes | Objectifs visés | Budget envisagé | Personne responsable, collaborateurs impliqués | Date de démarrage de l'action | Date de finalisation de l'action |
|--|--|--|---|--|-------------------------------|----------------------------------|
| <p>ACTION 1 – Formations aux techniques du solaire :</p> <p>Former 3 personnes, les 2 commerciaux actuels et le dirigeant, aux techniques spécifiques "énergie solaire".</p> | <p>Suivi d'un stage à l'Ecole de Formation des Compagnons du Solaire :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Formation courte "installateur systèmes solaires thermiques". - Formation courte "installateur systèmes solaires photovoltaïques". | <p>Devenir des interlocuteurs crédibles dans le solaire thermique et photovoltaïque.</p> | <p>Formations (hors prise en charge) : maxi 5000 €.</p> <p>Hébergement, déplacements : maxi 1500 €.</p> | <p>LB JN JLT</p> | <p>janv 20...</p> | <p>juin 20...</p> |
| <p>ACTION 2 – Présence forte de l'entreprise sur Internet :</p> <p>Création d'un petit site Internet spécifique pour notre future activité de vente et de pose d'installations solaires.</p> <p>Les textes, les photos (réalisées par un photographe professionnel), les séquences filmées devront être entièrement modifiables par nos soins sans recours à un prestataire extérieur.</p> <p>Le site devra être référencé de manière à pouvoir ressortir en 1^{ère} page de recherche sur Google lorsque les internautes entreront les termes "solaire Haute-Savoie", "solaire Savoie", "solaire Isère, "solaire Ain".</p> | <ul style="list-style-type: none"> - Formation Internet d'une journée à la Chambre de Métiers. - Réflexion interne sur le contenu et le look du site. - Consultation de plusieurs prestataires. - Etude des possibilités de réaliser le site entièrement nous-mêmes à partir d'une base Jimdo, 1&1 ou Wix. - Choix d'une solution (faire ou faire-faire). - Elaboration du site : textes, images... - Mise en ligne et référencement. | <p>1^{er} objectif : permettre à nos contacts d'avoir accès à une "vitrine" de notre savoir-faire. Le site complètera notre plaquette et aura l'avantage de constituer un "press-book" sans cesse remis à jour.</p> <p>2^{ème} objectif : nous faire connaître d'une clientèle potentielle élargie aux départements limitrophes.</p> | <p>Formation (hors prise en charge) : maxi 600 €</p> <p>Réalisation technique et graphique du site : maxi 1500 €</p> <p>Communication mailing : maxi 1000 €</p> | <p>LB JB</p> | <p>janv 20...</p> | <p>juin 20...</p> |

| | | | | | | |
|---|--|---|--|-------------------------|-------------------|------------------|
| | <ul style="list-style-type: none"> - Communication autour du site : adresse sur les cartes de visite, papiers à en-tête, documents divers... - Mailing pour inciter environ 200 clients et anciens clients de l'activité actuelle de chauffagiste à se connecter sur le site. | | | | | |
| ACTION 3 – Participation active à plusieurs réseaux sociaux professionnels physiques et numériques : | <p>1) Réseaux physiques :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Identifier les réseaux physiques les plus adaptés (2 maxi) : CPME et DCF pressentis. - Travailler nos messages, notre image au sein des réseaux choisis. - Participer activement à la vie des réseaux. Désigner nos représentants. <p>2) Réseaux numériques : LinkedIn et Facebook</p> <ul style="list-style-type: none"> - Création des pages - Programmation de l'alimentation régulière en contenus (photos, articles...) | <p>Approcher un public de chefs d'entreprise susceptibles d'équiper leur propre habitat.</p> <p>Elargir notre cercle de prescripteurs potentiels.</p> <p>Mais aussi s'inspirer de l'expérience commerciale d'autres entreprises.</p> <p>Contribuer à la notoriété de fond de KLIMAGEST dans le domaine solaire.</p> | <p>Coûts d'inscription annuelle 1000 € maxi.</p> <p>Pas de coûts spécifiques</p> | <p>LB JB JN</p> | <p>janv 20...</p> | <p>déc 20...</p> |

| | | | | | | |
|---|--|---|--|-------------------|-------------------|-----------------------------------|
| <p>ACTION 4 - Participation à un salon régional de l'habitat</p> | <ul style="list-style-type: none"> - Réflexion sur nos objectifs et choix du salon le plus adapté. - Formalités d'inscription. - Conception du stand et des animations. - Actions de communication avant, pendant après... | <p>1er objectif : accroître notre notoriété spontanée.</p> <p>2ème objectif : amorcer des contacts débouchant sur des devis.</p> <p>3ème objectif : développer une "veille commerciale" (nouveaux produits sortant sur le marché, initiatives de la concurrence...)</p> | <p>Coût direct (inscription, conception du stand...) : maxi 2000 €</p> | <p>LB JPF</p> | <p>juin 20...</p> | <p>Selon date du salon choisi</p> |
| <p>ACTION 5 – Recrutement d'un technico-commercial venant en renfort des 2 technico-commerciaux présents qui resteront affectés à environ 50 % du temps aux activités traditionnelles de KLIMAGEST).</p> | <ul style="list-style-type: none"> - Définition du profil recherché, définition des objectifs, définition du niveau et du mode rémunération... - Passage d'annonces et utilisation de notre réseau de connaissances. - Sélection des candidats. | <p>Ce collaborateur aura pour mission principale de prospecter :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Notre clientèle actuelle qui souhaiterait passer au solaire. - Les nouveaux acquéreurs de maisons individuelles sur le secteur. - Les personnes qui déposent un permis de construire sur le secteur. - Les prescripteurs possibles : architectes... | <p>Non encore chiffré</p> | <p>LB</p> | <p>sept 20...</p> | <p>oct 20...</p> |

| | | | | | | |
|---|---|--|---------------------------------|------------------|-------------------|-------------------|
| <p>ACTION 6 – Obtention par l'entreprise des qualifications QUALISOL (solaire thermique) et QUALISOL PV (photovoltaïque)</p> | <ul style="list-style-type: none"> - Récupération des dossiers QUALISOL et QUALISOL PV. - Mise en place du complément d'organisation interne pour répondre aux exigences des 2 qualifications. - Soumission de notre dossier à l'organisme de qualification. - Communication sur l'obtention des 2 qualifications : site Internet, papier à en-tête, véhicules de l'entreprise... | <ul style="list-style-type: none"> - Renforcer la confiance de notre future clientèle. - Permettre à nos clients de bénéficier des aides publiques à l'équipement solaire. - Progresser dans nos savoir-faire via le challenge interne créé par l'obtention et par le maintien de la qualification. | <p>Budget de 3000 € maximum</p> | <p>LB JN</p> | <p>juin 20...</p> | <p>sept 20...</p> |
|---|---|--|---------------------------------|------------------|-------------------|-------------------|