

Faites envie avec vos devis !



Préparer un devis prend du temps. Pourtant, la signature du client n'est pas toujours au rendez-vous. Quand les devis se perdent dans la nature, ce sont aussi des heures de travail perdues. Tout en respectant les règles, mettez toutes les chances de votre côté pour faire de votre devis un acte commercial réussi.

Notre travail n'est pas rémunéré, on fait du bénévolat avec tous ces devis qui ne sont jamais signés par les clients s'indignent les artisans.

On a même essayé les devis payants, mais c'était pire ! Côté clients, c'est un autre son de cloche ! Ils estiment que 20% des artisans qui viennent sur place oublient d'envoyer leur devis !

Alors, quand un devis sur deux n'est jamais signé, il faut revenir aux fondamentaux.

Que vous soyez opticien ou artisan, et qu'on le nomme "lettre de mission" pour une profession libérale ou "offre d'intervention" pour un consultant, le devis fait partie de l'acte de vente. C'est cette étape essentielle qui doit faire la différence avec vos concurrents.

Pour cela, il vous faudra répondre au besoin du client, lui apporter satisfaction et le rassurer.

La ponctualité

Soyez à l'heure chez votre client, apportez lui les éléments montrant votre savoir faire. Respectez le délai promis pour lui adresser votre devis et remettez lui en mains propres à chaque fois que cela est possible. C'est une manière de garder le contact avec votre client.

Après la remise ou l'envoi du devis, évitez d'attendre passivement que votre client se manifeste. Il serait préférable de la devancer en prenant les choses en main, preuve de votre dynamisme.

Menez votre enquête

Les semaines passent et pas de nouvelles ! Attrapez votre téléphone et partez à la pêche aux informations. De précieuses minutes qui pourront vous aider à comprendre l'absence de réaction de votre client. Il reste peut être des zones d'ombre dans cette étape cruciale, votre client a sûrement besoin d'explications. N'oubliez pas, c'est de la qualité de votre relation que dépend la signature au bas du devis, le fameux sésame « bon pour travaux ».

Les prix

Savoir défendre son prix s'impose surtout si vous n'êtes pas le mieux placé par rapport aux concurrents. Alors, à vous d'expliquer vos prestations et d'en justifier le prix par une argumentation fondée. Les clients ne choisissent pas forcément les devis les

moins chers, d'autant que ces derniers ne sont pas toujours comparables d'un artisan à l'autre. Votre notoriété, votre disponibilité, votre réactivité sont des signaux positifs à envoyer à vos clients.

Le devis peut être payant

Rien ne vous interdit de proposer des devis à caractère payant. Dans ce cas, vous devez informer le client du prix à payer pour l'établissement du devis. Lorsque le devis est payant, vous pourrez proposer de déduire le montant du devis de la prestation éventuellement fournie par la suite. Dans la plupart des cas, pourtant, le devis est gratuit. Il est obligatoire au-delà de 150€ TTC de travaux (sauf cas d'urgence), selon l'article 3 de l'arrêté du 2 mars 1990 ; ainsi que si le client l'exige même pour une somme inférieure, dans les cas suivants :

- le raccordement, l'installation, l'entretien et la réparation portant sur des équipements électriques, électroniques et électroménagers ;
- les prestations de dépannage, de réparation et d'entretien effectuées pour les travaux de maçonnerie, fumisterie et génie climatique, menuiserie, serrurerie, couverture, plomberie...
- le remplacement ou l'adjonction de pièces, ou d'appareils liés aux prestations pré-citées.

Un support de communication

Comme tous les documents qui sortent de l'entreprise, les devis sont des supports de communication souvent inexploités. Il est possible d'y réserver un espace réservé à la communication : promotions, nouveautés, lancement d'un produit ...

Site de devis en ligne

Des sites de devis en ligne sont de plus en plus présents sur internet et offrent de mettre en relation des particuliers et des prestataires qualifiés. Si ces sites peuvent offrir des opportunités, il est nécessaire de prendre un certain nombre de précautions



et de conserver sa propre stratégie commerciale en parallèle.

Les mentions obligatoires du devis

Ce sont celles de la facture numéros de siren, nom et adresse de l'entreprise, date, identification précise du client, auxquelles il faut ajouter :

- la mention "devis reçu avant exécution de travaux" à reproduire de façon manuscrite, datée et signée,
 - le décompte détaillé en quantité et en prix (taux horaire de main-d'oeuvre, mètre linéaire, mètre carré...),
 - la somme globale à payer hors taxes et toutes taxes comprises, en précisant le taux de TVA, ainsi que les conditions éventuelles de révision du prix. Le devis implique un engagement du fournisseur envers son client. il ne peut donc doubler ou tripler l'estimation initiale. Le devis peut toutefois comporter une clause du type "sous réserve de démontage" qui autorise une marge d'erreur,
 - les conditions de livraison ou de réalisation,
 - le délai de validité du devis,
 - l'indication de son caractère payant ou gratuit,
 - la signature des 2 parties et la mention "bon pour accord".
- Le devis est établi en 3 exemplaires dont deux pour le client. Un bon devis est un devis clair, détaillé et concis. Il est un premiers pas vers la vente. Alors à vos devis ...