

# Corrigé de l'exercice — Devis et réponses clients

## Exemple de formulaire de qualification

Champ	Type	Pourquoi ?	Obligatoire ?
Type de besoin	Liste déroulante	Orienté la réponse	Oui
Description du projet	Texte long	Permet d'évaluer la complexité	Oui
Budget estimé	Fourchette	Évite les mauvaises surprises	Non
Délai	Date	Priorise les demandes	Oui
Pièces jointes	Fichier	Donne du contexte concret	Non

## Email de confirmation automatique type

Bonjour [Prénom],

Merci pour votre demande de devis concernant [besoin]. Nous l'avons bien reçue et nous vous revenons avec une proposition sous 24 heures ouvrées.

En attendant, n'hésitez pas à consulter nos ressources gratuites : [lien].

Cordialement,

## Relance après devis (J+5)

Bonjour [Prénom],

Je reprends contact au sujet du devis n°[numéro] envoyé le [date]. Avez-vous eu le temps de le consulter ? Je reste disponible pour échanger.

Cordialement,

## Relance finale (J+12)

Bonjour [Prénom],

Votre devis n°[numéro] reste valable jusqu'au [date]. Si vous avez besoin d'un ajustement ou d'une précision, je suis à votre disposition. Passé cette date, nous reformulerons le devis.

Cordialement,

## Indicateurs de performance

- Taux de conversion demande → devis.
- Délai moyen de réponse.
- Taux de conversion devis → commande.

## Grille d'évaluation du livrable

<b>Critère</b>	<b>1 point</b>	<b>2 points</b>	<b>3 points</b>
Formulaire	Champs inutiles ou manquants	Champs pertinents mais mal organisés	5 champs clairs, ordonnés, avec objectif précis
Email de confirmation	Email impersonnel ou incomplet	Email correct mais générique	Email personnalisé, avec délai et ton rassurant
Relances	Relances absentes ou agressives	Relances présentes mais sans condition d'arrêt	Relances progressives, avec condition d'arrêt claire
Processus global	Processus incompréhensible	Processus compréhensible mais sans mesure	Processus clair avec indicateurs de suivi