

**Guichet**

Le guichet est responsable de satisfaire immédiatement les demandes des clients en agence et de suivre ensuite la bonne exécution des processus qui découlent de ces demandes.

Le guichet assure en période de sous-charge un soutien au support téléphonique.

**Synthèse**

Domaine/thème	Processus	Procédure
Domaine vente	Vente simple	Traiter demande simple
Domaine vente	Vente complexe	Analyser demande temps réel

Domaine vente	Processus	Vente simple
---------------	-----------	--------------

1	Procédure	Traiter demande simple
Description	Traitement immédiat de la demande du client, par le personnel d'accueil	
Liste des livrables en entrée		
15	Demande simple	
Liste des livrables latéraux en sortie		
12	Devis à étudier	
Liste des livrables latéraux en entrée		
13	Accord sur devis	
2	Feedback de désaccord	
Liste des règles		
Règle 1	Le client doit répondre aux règles de solvabilité définies	
Liste des tâches		
Tâche 1	Etablir solvabilité du client	
Liste des décisions		
Décision 1	Accepter client	
Décision 2	Publier contrat final	
Liste des livrables en sortie		
26	Demande non-standard à analyser	
4	Demande sans suite	
7	Réponse négative à la demande	

Domaine vente	Processus	Vente complexe
---------------	-----------	----------------

62	Procédure	Analyser demande temps réel
Description		
Liste des livrables en entrée		
67	Visite client pour offre complexe	
Liste des livrables latéraux en sortie		
Liste des livrables latéraux en entrée		
Liste des règles		
Règle 1	Le client doit répondre aux règles de solvabilité définies	
Règle 2	Transmettre au siège les hors compétence	
Liste des tâches		
Tâche 1	Etablir la solvabilité	

Tâche 2	Documenter la demande
Tâche 3	Etablir offre ou transmettre
Liste des décisions	
Décision 1	Accepter le client
Décision 2	Etablir offre complexe guichet
Liste des livrables en sortie	
66	Demande d'offre hors système
64	Offre guichet