**DS Entreprises**

**Direct Services Entreprises**

**Darmancier Stéphanie Entreprises**

**Devoir de satisfaire**

**Introduction**

*«* Créer son propre emploi sera l’avenir. Chacun ne sera plus bientôt qu’employeur de lui même, consultant ou employé provisoire d’une entreprise. C’est déjà largement le cas dans les pays du sud, qui sont, là encore, en avance sur nous. Le télétravail, si lent à se développer, en constituera une des dimensions essentielles *»* Jacques Attali.

1. **Résumé Exécutif**

Création d’une auto entreprise de services à destination des PME proposant des solutions d'optimisation du recrutement et de la relation clients.

Activités réalisées en télétravail, ou en implant au niveau local.

1. **Présentation de DS Entreprises**

Recruter ne s’improvise pas. Même si vos besoins en matière de recrutement sont ponctuels, intégrer le candidat le plus adapté à votre poste et votre société est un enjeu stratégique. La performance de votre entreprise dépend directement de la qualité de vos recrutements.

Vous avez eu recours à des agences d’intérim et cabinets de recrutements mais leurs tarifs vous ont semblé exorbitants.

Vous avez géré en interne vos recrutements mais pas obtenu les candidatures escomptées.

Vous souhaitez garder la main sur le recrutement, tout en bénéficiant de l’expertise et de l’objectivité d’un tiers.

Avec DS Entreprises, vous intégrez un professionnel du recrutement dans votre société en fonction de vos besoins.

Vous avez conscience de l’importance de prospecter de nouveaux marchés mais ne disposez pas toujours de la ressource humaine et du temps en interne. Vos commerciaux préfèrent être sur le terrain plutôt que de prospecter au téléphone. Le recours ponctuel à des stagiaires n’a jamais été réellement pertinent. Vous avez songé à recourir à des intérimaires ou CDD mais ces solutions s’avèrent onéreuses et difficiles à pérenniser, de plus, vous n’êtes pas convaincu que votre prospection requiert de mobiliser continuellement une personne à temps plein.

Vous recherchez flexibilité et efficacité, un recours ponctuel mais récurrent à un téléprospecteur conscient de vos spécificités et de votre culture d’entreprise, quand vous en avez besoin.

DS Entreprises vous accompagne dans votre développement commercial en devenant votre force de vente sédentaire supplétive.

1. **Les services proposés**
2. ***Recrutement***

Forts de plusieurs années d’expérience dans le recrutement, nous avons développé une démarche en 4 temps à la fois rapide, qualitative et économique, vous garantissant d’intégrer le profil adapté dans le meilleur délai.

* **Analyse de poste**

Elle est le préalable indispensable à tout recrutement qualitatif. Nous venons in situ identifier toutes les spécificités de votre activité et comprendre vos attentes. Ensemble, nous définissons le profil de poste adapté à votre besoin.

* **Recherche de candidatures**

Communément appelé « sourcing » par la profession, cette étape est la plus stratégique du recrutement. Elle consiste à collecter, un maximum de candidatures en un minimum de temps en assurant une diffusion élargie de votre offre d’emploi sur les supports les plus pertinents (Internet, RégionJob, Monster, presse) mais également auprès des différents acteurs du marché de l’emploi et de la formation (Pôle emploi, APEC, Grandes écoles, Universités, Lycées techniques, Missions locales, AFPA, l'ADAPT…)

Notre plus qualité : Nous avons développé un outil global de sourcing entièrement gratuit afin de vous faire bénéficier de tarifs de recrutement parmi les plus compétitifs du marché.

* **Sélection de CV** (complétée par une présélection téléphonique des candidats)

Nous nous assurons de la compréhension de l’offre d’emploi et de l’acceptation de ses conditions (localisation du poste, rémunération, date de prise de fonction, volume horaire, type de contrat CDD / CDI…).

Nous gérons l’envoi des réponses négatives aux candidats non retenus.

* **Entretien de recrutement et synthèse de candidature**

La méthode à ce jour la plus fiable en termes de résultats demeure l’entretien semi-directif ou semi-structuré qui alterne des questions précises avec une discussion plus libre.

Cet entretien permet d’évaluer les compétences et la motivation du candidat ainsi que son adéquation au poste.

Afin de vous aider dans votre sélection finale, nous vous remettons des synthèses de candidature où les expériences professionnelles sont détaillées, chiffrées, quantifiées afin de devenir des éléments concrets d’appréciation.

Nous évaluons également les savoir être professionnels (attitudes et comportements en entreprise du candidat) et vous détaillons notre ressenti quant à son adaptabilité à votre structure.

Notre plus qualité : Un contrôle de références systématique effectué après autorisation écrite du candidat conformément au cadre légal.

1. ***Relation clients***

**Optimisation de votre base de données commerciales**

Dans le respect du cahier des charges que vous nous fixez, nous assurons toutes les actions d’optimisation de votre base de données commerciales :

* Qualification et mise à jour des fichiers clients et prospects
* Recherche et ciblage de nouveaux prospects. Afin d’enrichir votre base de données sans vous engendrer de surcoût, nous travaillons en priorité avec des sites partenaires d’annuaires d’entreprises gratuits.

Améliorer régulièrement la qualité de votre base de données, c’est optimiser durablement vos actions commerciales.

**Fidéliser vos clients**

Parce que fidéliser un client coûte bien moins cher que de prospecter de nouveaux comptes, il est important d'apporter beaucoup d'attention à la relation clients, d'être à l'écoute de leurs besoins et de leurs attentes, de les accompagner dans leurs changements et dans leurs projets.

Afin de vous permettre d’entretenir efficacement votre relation clients, nous réalisons :

* Vos études de satisfaction
* La prise de rendez-vous pour vos commerciaux
* La prise de commandes

**Prospecter de nouveaux marchés**

Aller à la conquête de nouveaux marchés, établir de nouveaux contacts, obtenir des rendez-vous, ces actions sont essentielles dans le processus de vente, et pourtant... Combien d'entreprises le font réellement de façon régulière, systématique et professionnelle ?

Pour obtenir des résultats commerciaux, pas de secret, ni de recette miracle : il faut continuellement être présent !

Décrocher un rendez-vous téléphonique avec un prospect n'est pas toujours une mince affaire. Il faut prévoir du temps, régulièrement, préparer son fichier, ses entretiens, avoir un vocabulaire approprié sans déborder sur les négociations terrain.

Vous souhaitez vous concentrer sur votre cœur de métier sans pour autant négliger votre prospection, alors confiez-nous votre phoning B to B et B to C

* Prise de RDV qualifiés. Notre plus qualité : Un rappel systématique du prospect 48h avant le rendez-vous afin d’éviter les déplacements inutiles de vos commerciaux.
* Relance de mailing et e.mailing
* Télévente

**Assurer la relance de vos impayés**

Parce que les résultats de votre entreprise sont impactés par les retards et défauts de paiement de vos clients, nous assurons pour vous la relance téléphonique de vos débiteurs.

Notre relance de premier niveau à laquelle vous pouvez adjoindre un e-mail et courrier de rappel (lettre simple) suffit la plupart du temps à déclencher le paiement et vous évite de recourir à des actions de recouvrement complexes et onéreuses nécessairement gérées par des sociétés spécialisées et huissiers de justice.

1. **Caractéristiques de notre prestation**

**Télétravail ou implant**

Notre prestation peut être réalisée intégralement en télétravail. Au niveau de notre clientèle nationale, cette solution est privilégiée.

Si votre entreprise est basée en Rhône-Alpes, nous vous laissons le choix de réaliser votre prestation :

* En implant : Nous travaillons au sein de vos locaux.
* En télétravail : Cette solution sera retenue si vous ne pouvez mettre à notre disposition un bureau ainsi que le matériel nécessaire à nos actions (Ligne téléphonique avec Internet haut débit, imprimante multifonctions).

Dans tous les cas nous travaillons avec notre propre micro-ordinateur portable.

**Tarif**

Notre prestation est facturée en heures de travail.

Nous déterminons ensemble lors d’un entretien préalable le nombre d’heures nécessaires à la réalisation de la mission.

Nous vous adressons un devis qui devra être signé pour acceptation avant le début de la prestation.

Notre statut d’auto-entrepreneur nous permet de ne pas vous facturer de TVA.

T.V.A. non applicable, article 293 B du CGI

Tarif minimum : 20 €TTC de l’heure

Durée minimale de mission exigée : 5h

**Déontologie**

**Garantie de confidentialité de vos données et respect de votre culture d’entreprise**

**Non discrimination absolue dans nos pratiques de recrutement**

### Rappel de la loi du 16 novembre 2001

### **Article L1132-1**

Aucune personne ne peut être écartée d'une procédure de recrutement ou de l'accès à un stage ou à une période de formation en entreprise, aucun salarié ne peut être sanctionné, licencié ou faire l'objet d'une mesure discriminatoire, directe ou indirecte, notamment en matière de rémunération, au sens de l'Article L3221 3, de mesures d'intéressement ou de distribution d'actions, de formation, de reclassement, d'affectation, de qualification, de classification, de promotion professionnelle, de mutation ou de renouvellement de contrat en raison de son origine, de son sexe, de ses mœurs, de son orientation sexuelle, de son âge, de sa situation de famille ou de sa grossesse, de ses caractéristiques génétiques, de son appartenance ou de sa non-appartenance, vraie ou supposée, à une ethnie, une nation ou une race, de ses opinions politiques, de ses activités syndicales ou mutualistes, de ses convictions religieuses, de son apparence physique, de son nom de famille ou en raison de son état de santé ou de son handicap.

**Analyse du marché et stratégie**

**Les clients**

votre coeur de cible et les zones géographiques visées.

**Le marché**

Présentez ici les caractéristiques de votre marché et de votre activité, ainsi que leurs évolutions respectives.

**Les concurrents**

Présentez ici les principaux concurrents, leurs forces et faiblesses.

**Stratégie marketing**

Présentez ici votre stratégie face à ces différents éléments de concurrence.

**Management –gestion de l’entreprise**

**Choix du statut d’auto-entrepreneur**

**Moyens commerciaux**

**Site internet**

**Plaquette / Carte de visite**

**Devis + Convention recrutement**

**Dossier de candidature**

**Facture**

**Fichier d’annuaires d’entreprises**

**CRM**

**Fichier sourcing**

- votre politique de prix

- votre plan de communication

**Moyens de production**

**PC Portable**

**Mobile 3G**

**Tél fixe domicile (n°masqué)**

**Compte et Assurance professionnelle (La Banque Postale / Crédit Agricole)**

**Séparation biens entreprise et biens personnels**

**Investissement et Prévisionnel**

Investissement initial

Utilisation outils personnels : 0€

PC Portable

Imprimante multifonctions

Standard téléphonique qui masque le n° appelant :

150 € + Box 30€/mois 360 €/an

Mobile abonnement clé 3G : 20€/mois 240€/an

Véhicule personnel pour la prospection : 2 pleins /mois : 100 € 1200€/an

Frais de compte et assurance professionnelle : 20 €/mois 240 €/an

Frais de communication : Plaquettes et cartes de visite 350 € /an

Frais d’hébergement site internet : 80 €/an

Fournitures : 100 €/an

**2720 € de frais de fonctionnement en global sur une année**

**Chiffre d’affaires prévisionnelles**

**2 mois à 0 le temps de prospecter**

**1600 € /mois correspond à 2 recrutements à partir du 3ème mois**

**CA au bout de 12 mois d’exercice soit en septembre 2013 : 16 000 €**

**2ème année d’exercice CA annuel prévisionnel entre 16000 et 30000 €**

|  |  |
| --- | --- |
| Perspectives de développement : le principe du homeshoring  |  |



|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Exemples de tarifs HT:**

|  |  |
| --- | --- |
| Téléprospection | 1 500 à 1 800 euros pour 500 appels |
|  |  |
|  |  |
|  |  |
|  |  |

 |