

## #032 COMMENT FAIRE POUR ADRESSER LA DEMANDE INITIALE DE NOTRE CLIENT FINAL ?

Distribution

Industriel

Approvisionnement

La situation actuelle bouleverse les modes de consommations et les niveaux de demandes : les différents clients maintiennent, stoppent, ralentissent leur activité voire la modifient en basculant vers des productions sanitaires de crise. En B2B comme en B2C, il est nécessaire, comme dans toute situation de crise, de prioriser les sujets et de communiquer.



**La criticité de chaque client doit être évaluée** pour analyser ses « nouveaux besoins » et une prise de contact est indispensable avec chaque client. Cette dernière permettra non seulement de maintenir la qualité de la relation, mais de se rapprocher au mieux de la satisfaction de ceux-ci selon la capacité de réponse (stock, production, produits de substitution, etc.).



**On procédera avec l'outil de base du logisticien pour les hiérarchiser : la Loi de Pareto.** La prise de décision et la priorisation dépendront également de la stratégie commerciale choisie en fonction de sa classification client (décision de satisfaire les plus gros clients, les clients fidèles, les nouveaux clients, le plus grand nombre...).



**De même, le circuit de distribution utilisé pour chacun doit être cartographié**, si cela n'a déjà été fait, et évalué, là aussi avec une prise de contact avec chacun de ses membres (prestataires transports et logistique, distributeurs et revendeurs) pour confirmer leur capacité opérationnelle ou mettre au point des solutions (modes de distribution) alternatives, tels que la livraison directe, le changement de mode d'acheminement et/ou la réaffectation du rôle de chacun.

Sans avoir nécessairement la possibilité d'une analyse économique détaillée, chaque choix devra comprendre une approche de calcul des coûts, l'idéal étant que celle-ci puisse être réalisée avec le contrôle de gestion dans son rôle de support et d'aide à la décision. Ces modes de fonctionnement seront non seulement utiles pour la continuité d'activité, mais également dans le cadre d'une reprise progressive et plus globale, voire pérennes s'ils n'existaient pas auparavant.





## Jean Damiens

Expert en Logistique & Supply Chain, Animateur TV, Auteur, Administrateur de l'ASLOG & de l'ECBL (European Logistics Ass. Certification Board)



Associé d'un cabinet conseil Pure player de la Supply Chain, Jean a une expérience du domaine de plus de 35 ans en direction de projet, Ingénierie de solutions logistique, Opérations et Direction générale d'entreprises industrielles et de services. Il est animateur du Débatathon sur SupplyChain-Village.com et coauteur de « Pro in. Supply Chain » aux Éd. Vuibert

### | À propos de l'ASLOG

**L'ASLOG fédère plus de 400 entreprises issues de tous secteurs**, forte de 2000 professionnels qui collaborent pour promouvoir et construire la Supply Chain de demain. L'ASLOG association neutre et indépendante, porte les enjeux de la Supply Chain.

**Dès 1972, des hommes visionnaires ont pressenti que cette fonction serait déterminante pour toutes les entreprises.** Depuis près de cinquante ans, les professionnels du secteur font de l'ASLOG le partenaire de référence.

L'ASLOG est l'interlocuteur privilégié des institutionnels et des pouvoirs publics sur toutes les questions relatives au secteur.

### | #supplychain4good

La communauté **#SupplyChain4Good** a été créée à l'initiative de Michelin et de l'Aslog, dans le cadre de l'écosystème de Movin'On, en faveur d'une mobilité plus durable des marchandises.

**#SupplyChain4Good** se donne pour ambition de fédérer les acteurs qui œuvrent pour des Supply Chain qui sont simultanément bonnes pour la planète, les personnes et la performance des entreprises. Les membres de cette communauté sont des « chargeurs » (entreprises industrielles et commerciales), des « opérateurs » (transporteurs, logisticiens, compagnies maritimes, ports...), des « fonctions support » (académiciens, consultants, systèmes d'informations, régulateurs, ONG...). Ils couvrent tous les secteurs économiques et toutes les régions du monde. Leurs travaux se déroulent tout le long de l'année et trouvent un point d'orgue lors du Movin'On Summit annuel, sommet mondial des mobilités durables.