

Guide

Chefs d'Entreprise

Le Système est la Solution



Apprenez à créer des Systèmes d'entreprise remarquables avec simplicité et efficacité



B-Systems |



SOMMAIRE

- Introduction
- Mais qu'est ce que les systèmes d'entreprise ?
- Pourquoi les systèmes ?
- Les systèmes défectueux
- L'approche systémique
- Les systèmes pour mieux servir les clients
- Les systèmes pour mieux fidélise les employés
- Les systèmes pour faciliter la vie du chef d'entreprise
- Les systèmes pour une meilleure rentabilité
- Les systèmes : solutions à tous les problèmes
- Comment construire des systèmes performants
- Les attributs des systèmes performants
- Notre systèmes coaching

"Organisez-vous autour des fonctions de
l'entreprise, pas des personnes.
Construisez des systèmes
au sein de chaque fonction.
Laissez les systèmes gérer l'entreprise
et les personnes gérer les systèmes"

Michael E.Gerber

Introduction

Selon l'INSEE, **un quart** des entreprises échouent dans les deux premières années, et **près de la moitié dans les cinq premières**, atteignant même **80% pour les start-ups**.

Les raisons de ces échecs sont nombreuses. Cependant, un facteur crucial et non des moindres est **le déficit** dans la création **de systèmes** correspondant à **la raison d'être de l'entreprise**.

La raison d'être d'une entreprise **est de trouver des clients**, les **satisfaire** et les **fidéliser** d'une manière **rentable**.

Les échecs surviennent souvent lorsque les chefs d'entreprise ignorent ou négligent la mise en place de **systèmes efficaces** pour atteindre **cet objectif essentiel**

Mais qu'est ce que les **Systemes d'entreprise** ?

Les systèmes d'entreprise sont :

- Le marketing, le recrutement, la formation, le service client, les achats, la production, la gestion des commandes... et bien d'autres activités spécifiques à chaque entreprise.
- Des activités conçues pour produire à chaque fois des **résultats spécifiques, prédéterminés qui bénéficient finalement aux clients.**
- Les éléments essentiels de toute organisation prospère et rentable.



Pourquoi les Systèmes ?

Les systèmes sont à l'origine de la **performance** de toute entreprise.

Ce sont les systèmes performants qui permettent aux entreprises de **survivre et de prospérer** face aux défis économiques actuels.

Les systèmes permettent à l'entreprise d'être :

- **Prévisible** : des systèmes bien définis et standardisés réduisent les incertitudes et permettent d'anticiper les résultats.
- **Reproductible** : Les systèmes établissent des méthodes et des procédures reproductibles ce qui assure que les produits ou services répondent toujours aux mêmes standards de qualité
- **Evolutive** : Des systèmes évolutifs et flexibles facilitent l'adaptation aux changements et la croissance de l'entreprise

"94 % des problèmes en entreprise sont liés aux systèmes, tandis que seulement 6 % sont liés aux personnes"

W. Edwards Deming

La capacité d'une entreprise réside dans la capacité de ses systèmes

Les Systèmes défectueux

Lorsque les systèmes ne sont pas **optimisés** ou **mal conçus**, cela peut entraîner **une inefficacité opérationnelle**, **des retards dans la production**, **des erreurs fréquentes** et une **baisse de la qualité** des produits ou services.

Ces dysfonctionnements des systèmes d'entreprise peuvent également conduire à une **augmentation des coûts**, une **diminution de la satisfaction client** et une **perte de compétitivité sur le marché**

Les Systèmes défectueux source de sous-performance

Les experts estiment que les pertes et gaspillages dans les systèmes défectueux des entreprises représentent en moyenne 3% de leur chiffre d'affaires.

Cela peut sembler peu, mais pour une entreprise réalisant 10 millions d'euros de chiffre d'affaires, cela représente une perte de 300 000 euros. Si cette entreprise vise un bénéfice de 800 000 euros (8 % de son chiffre d'affaires), ces pertes représentent près de 40 % de son bénéfice potentiel.

Ainsi, même un petit pourcentage de gaspillage peut réduire significativement les profits.

Pour de nombreuses entreprises, ce taux de gaspillage est souvent plus élevé, ce qui contribue à leur échec.

L'approche Systemique

L'approche systémique aux différentes fonctions de l'entreprise vous permet de :

- Appliquer des principes, des stratégies et les meilleures pratiques pour développer des systèmes et des processus d'entreprise qui **répondent aux attentes des clients, réduisent les gaspillages et augmentent les profits.**
- **Créer, documenter et gérer** les systèmes d'entreprise essentiels dans votre organisation.
- Atteindre une **amélioration systématique et continue.**
- **Travailler sur votre entreprise**, et pas seulement dans votre entreprise (Michael Gerber, "E-Myth").



Les Systèmes pour mieux servir les clients

Les bons systèmes vous aident à offrir une excellente expérience client en :

- Augmentant la **cohérence**, la **fiabilité** et la **confiance** des clients.
- Assurant la **qualité**, la **livraison à temps** et **une valeur exceptionnelle** à vos clients
- **Dépassant** leurs **attentes**.
- Permettant des **prix compétitifs**.
- Ajoutant l'effet "**WOW**" à l'expérience client.

Les Systèmes pour mieux fidéliser les employés en

- Fournissant de **l'ordre**, de la **structure**, de la **sécurité** et de la **propreté**.
- Clarifiant et rendant les **attentes compréhensibles**.
- Permettant aux employés **ordinaires** d'obtenir des résultats **extraordinaires**.
- Favorisant plus **d'autonomie** et réduire la nécessité de **supervision**.
- Inspirant une culture de **discipline**, **d'excellence** et de **satisfaction** professionnelle élevée.

Les Systèmes pour faciliter la vie du chef d'entreprise en :

- Nécessitant **moins d'implication** personnelle et **réduisant la dépendance** à l'égard des employés.
- Créant une **valeur** à long terme dans l'entreprise, ce qui permet un jour de **déléguer** la direction, de la **vendre** à un prix élevé ou de la **reproduire** sur de nouveaux marchés.
- Augmentant le **retour sur investissement** des parties prenantes et ses **revenus personnels**.
- Éliminant les frustrations quotidiennes et chroniques.

Les Systèmes pour une meilleure rentabilité

Des systèmes efficaces boostent la rentabilité en :

- **Standardisant** les activités marketing pour générer plus de prospects et augmenter les ventes.
- Augmentant la **fidélité** des clients et les incitant à racheter davantage vos produits.
- Réduisant les **erreurs**, les **gaspillages**, et les **retours**.
- Améliorant la **productivité** et diminuant les **coûts** de main-d'œuvre.
- Accélérant les **délais de livraison**, le **renouvellement des stocks**, les encaissements et la **trésorerie**.
- Attirant et fidélisant des **employés** de qualité.

Les Systèmes : **Solution à tous les problèmes**

Les bons systèmes résolvent les problèmes suivants :

- Trop peu de clients ou des clients insatisfaits
- Des employés sous-performants et un fort taux de rotation
- Une mauvaise qualité des produits, des gaspillages, des retours et des travaux supplémentaires
- Inefficacité et retards
- Coûts excessifs et difficultés à rivaliser avec les concurrents
- Faible croissance des ventes
- Marges bénéficiaires faibles
- Et bien d'autres frustrations quotidiennes

Comment construire des Systèmes performants ?

Pour construire des systèmes performants une approche structurée et méthodique est nécessaire. Les étapes clés pour optimiser les processus et les systèmes d'entreprise passent par l'identification, la priorisation, l'évaluation, l'optimisation et l'amélioration continue.

- **Identifier** : Cela implique de cartographier tous les processus clés de l'entreprise
- **Prioriser** : Il est essentiel de les prioriser en fonction de leur impact sur les objectifs stratégiques de l'entreprise
- **Évaluer** les Systèmes : Identifier les opportunités d'amélioration
- **Optimiser** les Processus et les Systèmes : Une fois les faiblesses identifiées, il est temps de passer à l'optimisation des processus et des systèmes
- **Améliorer** Continuellement : L'optimisation des processus et des systèmes d'entreprise est un processus continu



Les attributs des Systèmes performants

Tous les systèmes ne se valent pas. Certains se distinguent par leur efficacité remarquable, tandis que d'autres peinent à obtenir les résultats escomptés. Voici les caractéristiques des systèmes performants :

- **Responsabilité** : Une personne ou une équipe est clairement responsable de la performance du système.
- **Pilotage** : Contribue à l'atteinte des objectifs globaux de l'entreprise.
- **Composants complets** : Possède tous les éléments nécessaires, comme les personnes, les outils, etc.
- **Valeur ajoutée** : Répond directement aux besoins des clients, améliorant leur satisfaction.
- **Rendement élevé** : Fonctionne avec précision et efficacité, minimisant les erreurs et les défauts.
- **Rapidité** : Optimise le flux de travail, réduit le temps de traitement et élimine les obstacles.
- **Capacité suffisante** : Peut répondre ou même dépasser la demande sans contraintes.

Ces caractéristiques permettent aux systèmes performants de se démarquer et de contribuer de manière significative au succès de l'entreprise.

Notre Systèmes Coaching

Notre coaching a pour objectifs de :

- Réduire la dépendance aux individus et au chef d'entreprise
- Transformer l'entreprise en un système basé sur des processus autonomes
- Favoriser l'autonomie des employés pour une meilleure productivité et une meilleure satisfaction
- Mieux satisfaire les clients, assurant ainsi une croissance durable

Notre méthode est une approche qui adapte les techniques complexes et coûteuses d'amélioration des processus utilisées par **les grandes entreprises** pour en faire **une solution simple et efficace** pour les **petites et moyennes entreprises**



Construisons ensemble les **Systemes** de votre entreprise

Rejoignez notre programme de coaching pour apprendre :

- Comment élaborer le socle de tous vos systèmes
- Comment concevoir un système efficace et opérant en toute fluidité
- Comment garantir la qualité, l'efficacité et la maîtrise des coûts
- Comment déployer de nouveaux systèmes et évaluer leurs performances
- Comment instaurer une culture d'excellence avec des employés motivés
- Et bien plus encore !

B-Systems | 

www.b-systems.net