

Objectif

La note (ou fiche) de synthèse est un document destiné à un supérieur hiérarchique. Elle permet de synthétiser, selon un plan en plusieurs parties et sous-parties, l'essentiel d'un thème, à partir de sources diverses, qui doivent être citées. Ce document doit permettre au supérieur hiérarchique de prendre une décision.

Style

Le rédacteur ne doit pas donner son avis personnel. Le message est rédigé dans un style impersonnel et neutre. Il doit présenter l'idée principale et la reformuler.

Plan

INTRODUCTION :

- définir le thème à présenter (*Le système d'information client...*)
- puis présenter le plan de la note (*Nous traiterons dans un premier temps...*)

DEVELOPPEMENT :

Présenter les informations dans différentes parties, de façon logique, sous forme de plan, avec des titres, et sous-titres. Les titres et sous-titres sont mis en valeur.

CONCLUSION :

Dresser le bilan, en reprenant l'idée principale de la synthèse.

Méthodologie

- ⇒ Souligner les mots clés dans les questions posées (une couleur par question)
- ⇒ Définir l'objet de la note
- ⇒ Noter le plan par rapport à la demande
- ⇒ Lire chaque document et souligner les informations qui répondent au plan (1 couleur par réponse)
- ⇒ Noter au brouillon, les idées, en style télégraphique, tout en reformulant les idées. Noter une seule idée par phrase.

Présentation

La présentation est libre, mais la note doit comporter certaines mentions. Voir l'exemple ci-après.

LES 7 MENTIONS DE LA NOTE

Émetteur :
Entreprise et Nom et service

LES DÉLICES DU PALAIS

Mme Grange
Service Secrétariat

Date de rédaction

Le 5 mars N

Destinataire

À l'attention de M. Novelli

TITRE de la note
Note de synthèse sur....

FICHE DE SYNTHÈSE SUR LE SYSTÈME D'INFORMATION CLIENTS

Sources :

entreprise.net
markerentreprise.com

Source :
documentation
utilisée

OBJET court

Objet :

Le système d'information clients

Pas de titre
de civilité

Introduction

Le système d'information clients est basé sur la constitution d'une base de données sur la clientèle de l'entreprise afin de permettre à l'ensemble des salariés de l'entreprise l'accès aux renseignements qui leur sont nécessaires. Nous traiterons dans un premier temps des avantages et des inconvénients à mettre en pratique cette nouvelle méthode, puis nous aborderons la mise en place d'un système d'information clients dans une organisation.

TITRES
et
SOUS-
TITRES
dans
chaque
partie

I – Les avantages et les inconvénients

A – Les avantages sont nombreux :

- connaître la clientèle afin de la fidéliser face à une concurrence accrue sur le marché des produits chocolatiers ;
- répondre au mieux aux attentes du client ;
- optimiser les opérations de promotion ou de prospection ;
- accroître le nombre de clients et le chiffre d'affaires qu'ils génèrent.

B – Les inconvénients qui pourraient apparaître sont les suivants :

- le prix d'un fichier à l'achat ;
- le temps consacré à la constitution d'un tel fichier ;
- le temps consacré à la mise à jour régulière nécessaire pour que l'information soit toujours actuelle.

Développement

II – La mise en place d'un système d'information clients

A – Avant l'installation :

- réflexion sur les informations nécessaires à l'exploitation du fichier ;
- analyse des besoins en matériel et logiciels.

B – Après l'installation :

- désignation d'une personne chargée de la mise en place du fichier ;
- réflexion sur les modalités de mise à jour du système pour éviter les erreurs.

Conclusion

En conclusion, nous pouvons dire que le système d'information clients devient incontournable et qu'il va falloir l'adapter à l'entreprise pour en faire un outil performant.

Pas de
formule
de
politesse

Mme Grange,
Secrétaire administrative

Signataire : nom
et fonction