

	<b>Up ! Enhanced Management</b>										Première édition	
	8 L'organisation, la planification et la production										<a href="http://www.up-comp.com">http://www.up-comp.com</a> <a href="mailto:contact@up-comp.com">contact@up-comp.com</a>	
8.6 La relation client												

Intervenants.	Jan	Fév	Mar	Avr	Mai	Jun	Jul	Aou	Sep	Oct	Nov	Déc	
<b>Visibilité.</b>	Ferme 100 %		Accord verbal 75 %			Possible 50 %		Disponible		Congés			
<b>Site de Paris.</b>													
<b>Bernard.</b>	Alcatel Confirmé.			Alcatel Confirmé.									
<b>Jean.</b>	AP-HP Expert.		Production interne Confirmé.										
<b>Laurent.</b>	BNP Confirmé.			BNP Confirmé.				BNP Confirmé.					
<b>Pierre.</b>		Renault Confirmé.											
<b>Site de Lyon.</b>													
<b>Frédéric.</b>	Axa Expert.								Axa Expert.				
<b>Jacques.</b>													
<b>Paul.</b>	Alcatel Débutant.												
<b>Sandra.</b>	Total Expert.		Gdf Expert.		La Poste Expert.			Total Expert.					
<b>Sébastien.</b>	Plastic Omnium Expert.			Peugeot Expert.									

**Tableau 401 – Le planning probabiliste**

Chaque case du planning comporte deux informations en plus du visuel coloré :

- **Le code du client.**  
Pour qui l'intervenant travaille ?
- **Le niveau de qualification.**  
Quelle est la nature de la mission ?

**a**

Ceci permet de pratiquer le **yield management** dont voici le principe :

- **Etablir un historique de la demande de service.**  
En fonction de la saison et en fonction de l'offre.
- **Calculer l'élasticité de la demande par rapport au prix.**  
Plus l'élasticité est forte, plus le **yield management** est pertinent.
- **Découper l'offre en compartiments en fonction du prix proposé.**  
Par exemple :
  - 5 % de l'offre pour le prix nominal remisé de 25 %.
  - 10 % de l'offre pour le prix nominal remisé de 10 %.
  - 60 % de l'offre pour le prix nominal.
  - 20 % de l'offre pour le prix nominal augmenté de 5 %.
  - 5 % de l'offre pour le prix nominal augmenté de 10 %.

Cette distribution doit être optimisée de la sorte à maximiser le chiffre d'affaires au regard de l'historique.