



L'entreprise & le dirigeant

- Construction de maisons individuelles (Gard / Hérault)
- Cyril Penchinat, co-gérant
- PME de 6 personnes, déjà structurée, en phase de consolidation.

Point de départ

Une entreprise qui fonctionne bien... mais une vision commerciale et un parcours client peu formalisés.

Le sentiment qu'il manque du recul stratégique.

Déclics

- La VSM révèle des zones floues dans le parcours client
- La stratégie commerciale manque de clarté
- Prendre conscience que "bien organisé" ≠ "aligné"

Impacts

- Vision plus claire et partagée
- Parcours client compris par tous (équipe & clients)
- Une ligne directrice pour embarquer l'équipe
- Moins de flou, plus de cohérence

Actions clés

- Cartographie complète des processus (VSM)
- Clarification des rôles et des étapes clés
- Création d'un parcours client formalisé et partagé
- Travail structuré sur la stratégie commerciale

À retenir

Le Lean ne sert pas qu'à réparer ce qui dysfonctionne.

Il permet aussi de clarifier, structurer et aligner une entreprise déjà saine.



Le conseil de Cyril

« Cette démarche est puissante. Même quand on pense que tout va bien, elle fait passer un cap. »

