twolagency

Guide offert

Répondre à une demande de devis : le modèle à copier

Un client vous demande un devis : votre réponse est la première impression qu'il aura de vous. Voici une check-list, deux emails prêts à remplir et des relances polies, pour répondre vite et bien.

DANS CE GUIDE

1. Avant de répondre
2. Les deux modèles d'email
3. Remplir les [crochets]
4. Relancer sans insister
5. Les erreurs à éviter

ÉTAPE 1

1 Avant de répondre, la check-list

Cochez chaque case avant d'écrire. Deux minutes de vérification évitent un aller-retour inutile avec le client.

- [ ] J'ai lu la demande en entier, jusqu'à la dernière ligne et aux pièces jointes.
- [ ] J'ai noté ce qui manque pour chiffrer (dimensions, date, adresse, quantité, budget…).
- [ ] J'ai vérifié que je peux faire le travail, et à la date souhaitée.
- [ ] Je réponds par le même moyen que le client (email, formulaire, message).
- [ ] Je reprends son prénom, son nom et les mots qu'il a utilisés pour décrire son besoin.
- [ ] Je réponds vite, même pour dire « je reviens vers vous avec le devis demain ».

ÉTAPE 2

2 Deux modèles, selon votre cas

Les passages entre [crochets] et surlignés sont à remplir. Collez le modèle dans votre messagerie, puis remplacez chaque crochet.

A Il vous manque des informations

Vous ne pouvez pas encore chiffrer : répondez quand même tout de suite, avec vos questions.

OBJET **Votre demande de devis pour [le besoin]**

Bonjour [Prénom Nom],

Merci pour votre demande concernant [le besoin, avec ses mots]. J'ai bien noté [détail qui montre que vous avez lu].

Pour vous faire un devis juste, j'ai besoin de quelques précisions :

– [question précise 1]
– [question précise 2]

Vous pouvez simplement répondre à cet email. Dès réception, je vous envoie le devis sous [délai réaliste].

Bonne journée,

[votre nom, métier, téléphone ou site]

B

Votre devis est prêt

Le devis part en pièce jointe, mais c'est l'email qui donne envie de l'ouvrir.

OBJET **Votre devis pour [le besoin]**

Bonjour [Prénom Nom],

Comme convenu, voici votre devis pour [le besoin, avec ses mots], en pièce jointe.

En résumé : [ce qui est compris, en une phrase], pour [prix total]. Je peux commencer [date ou délai].

Ce devis est valable jusqu'au [date de validité]. Pour l'accepter, il vous suffit de [prochaine étape].

Si une ligne n'est pas claire ou si vous souhaitez ajuster quelque chose, répondez simplement à cet email.

Bien à vous,

[votre nom, métier, téléphone ou site]

3

ÉTAPE 3

Remplir les crochets, sans se tromper

Chaque crochet a un rôle. Voici quoi y mettre.

[Prénom Nom]
Le nom tel que le client l'a écrit. Vérifiez l'orthographe : c'est la première chose qu'il lit.

[le besoin]
Le projet en quelques mots, pour l'objet de l'email et les relances : « rénovation de salle de bain ».

[le besoin, avec ses mots]
Reprenez sa phrase : « la salle de bain à refaire », « un gâteau pour 20 personnes ». Il voit que vous l'avez lu.

[détail qui montre que vous avez lu]
Un élément précis de sa demande : la date, la contrainte, la photo envoyée.

[question précise]
Une à trois questions au plus, faciles à répondre. Pas de liste interminable.

[délai réaliste]
Un jour ou une date que vous êtes sûr de tenir. Mieux vaut annoncer large et livrer avant.

[date de validité]
Jusqu'à quand le prix tient. Cela évite les mauvaises surprises des deux côtés.

[prochaine étape]
Ce que le client doit faire pour accepter : signer, répondre « bon pour accord », verser un acompte…

[date d'envoi du devis]
Le jour où vous avez envoyé le devis. Le client le retrouve plus facilement dans sa boîte.

[une option plus simple / une autre date]
Une vraie solution de rechange que vous pouvez tenir : une version allégée, un autre créneau. Gardez seulement celle qui convient.

[votre nom, métier, téléphone ou site]
Une signature complète, pour qu'on vous retrouve facilement.

Ce qu'un devis clair doit montrer

- ✓ Vos coordonnées et celles du client
- ✓ La date du devis et sa durée de validité
- ✓ Le détail de chaque prestation, avec son prix
- ✓ Le total, et la mention de TVA qui vous concerne
- ✓ Les délais, les conditions de paiement et l'acompte éventuel
- ✓ Comment accepter le devis (signature, « bon pour accord »)

Certains métiers ont des mentions obligatoires en plus : renseignez-vous auprès de votre chambre de métiers, de commerce ou de votre ordre professionnel.

4

ÉTAPE 4

Relancer, sans insister

Un client qui ne répond pas n'a pas forcément dit non. Trois relances au plus, espacées, toujours aimables. Les délais ci-dessous sont des repères : adaptez-les à votre métier et à l'urgence du projet.

1

Quelques jours après l'envoi

Relance 1 : vérifier que tout est bien arrivé

Le devis a pu finir dans les indésirables, ou le client n'a pas eu le temps. Une question simple suffit.

Bonjour **[Prénom Nom]**,

Je me permets de revenir vers vous au sujet du devis pour **[le besoin]**, envoyé le **[date d'envoi du devis]**. L'avez-vous bien reçu ?

Si une ligne n'est pas claire, je vous l'explique avec plaisir.

Bonne journée,

[votre nom, métier, téléphone ou site]

2

Environ une semaine plus tard

Relance 2 : proposer de l'aide

Le client hésite souvent pour une raison précise : le prix, la date, une option. Proposez d'ajuster.

> Bonjour [Prénom Nom],
>
> Avez-vous pu regarder le devis pour [le besoin] ? Si le budget ou la date ne conviennent pas, dites-le-moi : je peux vous proposer [une option plus simple / une autre date].
>
> Bien à vous,
>
> [votre nom, métier, téléphone ou site]

3

Avant la fin de validité du devis

Dernière relance : clore poliment

Annoncez que c'est votre dernier message. Le client se sent libre, et vous gardez une bonne image.

> Bonjour [Prénom Nom],
>
> Le devis pour [le besoin] reste valable jusqu'au [date de validité]. Je ne veux pas vous déranger davantage : c'est mon dernier message à ce sujet.
>
> Si votre projet revient plus tard, je serai content de vous aider.
>
> Belle journée,
>
> [votre nom, métier, téléphone ou site]

Astuce : notez dans votre agenda la date de chaque relance au moment où vous envoyez le devis. Vous n'aurez plus à y penser.

!

À ÉVITER

Les erreurs qui font fuir

- Envoyer le devis seul, en pièce jointe, sans un mot
- Répondre avec un texte copié-collé où l'on voit que vous n'avez pas lu la demande
- Envoyer un prix sans détail : le client compare, et ne comprend pas la différence
- Promettre un délai que vous ne pourrez pas tenir
- Relancer tous les jours, ou sur un ton agacé
- Oublier de dire comment accepter le devis

Et si vos réponses aux devis étaient déjà prêtes ?

Nous créons des sites qui recueillent les demandes de devis, et des assistants qui préparent vos réponses en brouillon. Rien ne part sans votre accord. Décrivez votre projet : le devis est gratuit.

Demander un devis →

Écrire sur WhatsApp

twolagency.fr