

**parcours
interactifs**

**Bac
Pro 2^{de}**

**GESTION
ADMINISTRATION**

ACTIVITÉS DE GESTION

CLIENTS FOURNISSEURS ET AUTRES PARTENAIRES

**2^e
ÉDITION**

PÔLE 1

Corrigé

L. Fages

C. Habouzit

**Avec scénarios PGI
OpenERP et EBP**

CHAPITRES	MISSIONS	RÉFÉRENTIEL
PÔLE 1	Gestion administrative des relations externes	
Découvrir la diversité des organisations p. 5	1. Repérer les différents types d'organisations 2. Repérer la diversité des entreprises	
1.1 Gestion administrative des relations avec les fournisseurs		1.1.1 Tenue des dossiers fournisseurs et sous-traitants
1 Identifier et classer des fournisseurs p. 13	1. Identifier et domicilier les fournisseurs 2. Classer les fournisseurs selon leur situation géographique 3. Classer les fournisseurs selon le type d'achat 4. Classer les fournisseurs selon leur activité	PERFORMANCE Complexité : cas d'un fournisseur également client. COMPÉTENCE : actualiser une base de données fournisseurs. RÉSULTATS ATTENDUS : les dossiers fournisseurs sont mis à jour en permanence.
2 Tenir les dossiers fournisseurs p. 25	1. Rechercher des fournisseurs 2. Rechercher des informations sur les fournisseurs 3. Archiver les documents provenant des fournisseurs	PERFORMANCE Complexité : informations incertaines sur un fournisseur. COMPÉTENCE : actualiser une base de données fournisseurs. RÉSULTATS ATTENDUS : les dossiers fournisseurs sont mis à jour en permanence.
1.1 Gestion administrative des relations avec les fournisseurs		1.1.2 Traitement des ordres d'achat, des commandes
3 Préparer les achats p. 35	1. Lancer un appel d'offres 2. Consulter le tarif d'un fournisseur 3. Évaluer les réductions et les frais lors d'un achat	PERFORMANCE Complexité : achats en lignes, achats négociés ou contractualisés : appels d'offres. COMPÉTENCE : passer commande à des fournisseurs. RÉSULTATS ATTENDUS : le traitement des ordres d'achat et des commandes est assuré dans le respect des délais impartis.
4 Commander après un appel d'offres p. 45	1. Comparer les offres et choisir un fournisseur 2. Commander auprès du fournisseur retenu	PERFORMANCE Complexité : achats négociés ou contractualisés : appels d'offres. COMPÉTENCE : passer commande à des fournisseurs. RÉSULTATS ATTENDUS : le traitement des ordres d'achat et des commandes est assuré dans le respect des délais impartis.
5 Commander en France p. 53	1. Commander d'après une demande d'achat 2. Commander un bien avec un service associé 3. Commander selon le niveau du stock 4. Utiliser différents moyens pour commander	PERFORMANCE Complexité : achats de biens et de services associés. COMPÉTENCE : passer commande à des fournisseurs. RÉSULTATS ATTENDUS : le traitement des ordres d'achat et des commandes est assuré dans le respect des délais impartis.
6 Commander à l'étranger p. 65	1. Étudier les acquisitions intracommunautaires 2. Commander dans un pays de l'Union européenne 3. Importer d'un pays hors Union européenne	PERFORMANCE Complexité : achats à des fournisseurs de l'UE et hors de l'UE. COMPÉTENCE : passer commande à des fournisseurs. RÉSULTATS ATTENDUS : le traitement des ordres d'achat et des commandes est assuré dans le respect des délais impartis.
1.1 Gestion administrative des relations avec les fournisseurs		1.1.3 Traitement des livraisons, des factures et suivi des anomalies
7 Traiter les livraisons reçues p. 75	1. Suivre les commandes 2. Réceptionner les biens livrés par le fournisseur 3. Réceptionner les biens livrés par un transporteur	PERFORMANCE Complexité : cas de livraison nécessitant des retours et rappels successifs. Aléas : retard de livraison, litige avec un transporteur. COMPÉTENCE : suivre le processus commande-livraison-facturation. RÉSULTATS ATTENDUS : le traitement et le suivi des livraisons est assuré ; les anomalies sont traitées et/ou transmises au responsable.

« Le photocopillage, c'est l'usage abusif et collectif de la photocopie sans autorisation des auteurs et des éditeurs.

Largement répandu dans les établissements d'enseignement, le photocopillage menace l'avenir du livre, car il met en danger son équilibre économique. Il prive les auteurs d'une juste rémunération. En dehors de l'usage privé du copiste, toute reproduction totale ou partielle de cet ouvrage est interdite. »

ISBN 978-2-216-13182-2

Toute reproduction ou représentation intégrale ou partielle, par quelque procédé que ce soit, des pages publiées dans le présent ouvrage, faite sans autorisation de l'éditeur ou du Centre français du Copyright (20, rue des Grands-Augustins, 75006 Paris), est illicite et constitue une contrefaçon. Seules sont autorisées, d'une part, les reproductions destinées à l'usage privé du copiste et non destinées à une utilisation collective, et, d'autre part, les analyses et courtes citations justifiées par le caractère scientifique ou d'information de l'œuvre dans laquelle elles sont incorporées (loi du 1^{er} juillet 1992 - art. 40 et 41 et Code pénal - art. 425).

© Éditions FOUCHER. Malakoff 2015



CHAPITRES	MISSIONS	RÉFÉRENTIEL
PÔLE 1	Gestion administrative des relations externes	
1.2 Gestion administrative des relations avec les clients et usagers		1.2.1 Participation à la gestion administrative de la prospection
8 Traiter les factures reçues p. 85	<ol style="list-style-type: none"> 1. Repérer les mentions obligatoires sur une facture 2. Comprendre les calculs d'une facture 3. Contrôler les factures reçues 4. Classer et codifier les factures reçues 	PERFORMANCE Complexité : cas de livraison nécessitant des retours et rappels successifs. Aléas : retard de livraison, litige avec un transporteur. COMPÉTENCE : suivre le processus commande-livraison-facturation. RÉSULTATS ATTENDUS : le traitement et le suivi des livraisons est assuré ; les anomalies sont traitées et/ou transmises au responsable
9 Gérer la relation avec la clientèle p. 95	<ol style="list-style-type: none"> 1. Connaître le marché de l'entreprise 2. Comprendre les enjeux de la gestion de la relation client (GRC) 	PERFORMANCE Complexité : élaboration de supports basiques de suivi d'opérations de prospection : tableaux, fiches, guides. COMPÉTENCE : assurer le suivi administratif d'opérations de prospection. RÉSULTATS ATTENDUS : les tâches administratives liées à la recherche de prospects et à la réponse aux appels d'offres sont assurées.
10 Participer à la prospection de la clientèle p. 103	<ol style="list-style-type: none"> 1. Identifier les objectifs et les cibles d'une opération de prospection 2. Repérer les outils pour cibler et prospecter 3. Créer et mettre à jour un fichier prospects 	PERFORMANCE Complexité : élaboration de supports basiques de suivi d'opérations de prospection : tableaux, fiches, guides, élaboration ou modification d'un fichier prospects. COMPÉTENCE : assurer le suivi administratif d'opérations de prospection. RÉSULTATS ATTENDUS : les tâches administratives liées à la recherche de prospects et à la réponse aux appels d'offres sont assurées.
1.2 Gestion administrative des relations avec les clients et usagers		1.2.2 Tenue des dossiers clients, donneurs d'ordre et usagers
11 Assurer la tenue des dossiers clients p. 113	<ol style="list-style-type: none"> 1. Repérer les outils de l'archivage numérique 2. Classer et archiver à l'aide de la gestion électronique de documents (GED) 	PERFORMANCE Complexité : élaboration de supports basiques de suivi d'opérations de prospection : tableaux, fiches, guides, élaboration ou modification d'un fichier prospects. COMPÉTENCE : la collecte et la mise à jour de l'ensemble des informations relatives aux clients et usagers sont réalisées. RÉSULTATS ATTENDUS : la collecte et la mise à jour de l'ensemble des informations relatives aux clients et usagers sont réalisées.
1.2 Gestion administrative des relations avec les clients et usagers		1.2.3 Traitement des devis, des commandes
12 Répondre à un appel d'offres et établir un devis p. 125	<ol style="list-style-type: none"> 1. Répondre à un appel d'offres 2. Établir un devis 	PERFORMANCE Complexité : commandes négociée ou contractualisée, appel d'offres. COMPÉTENCE : assurer le traitement de devis et de commandes. RÉSULTATS ATTENDUS : la gestion administrative des devis et des commandes clients est assurée dans le respect des délais et des règles, notamment celles fixées par les services techniques et commerciaux.
1.2 Gestion administrative des relations avec les clients et usagers		1.2.4 Traitement des livraisons et de la facturation
13 Traiter les commandes reçues et assurer les livraisons p. 135	<ol style="list-style-type: none"> 1. Traiter les commandes reçues 2. Assurer le suivi des livraisons 	PERFORMANCE Complexité : commande mixte de biens et de services associés. COMPÉTENCE : assurer le traitement administratif des livraisons et la facturation. RÉSULTATS ATTENDUS : le traitement et le suivi des livraisons et de la facturation sont effectués.
14 Facturer la vente de biens p. 145	<ol style="list-style-type: none"> 1. Établir une facture simple 2. Établir une facture avec des réductions commerciales et financières 	COMPÉTENCE : assurer le traitement administratif des livraisons et la facturation. RÉSULTATS ATTENDUS : le traitement et le suivi des livraisons et de la facturation sont effectués.

CHAPITRES	MISSIONS	RÉFÉRENTIEL
PÔLE 1	Gestion administrative des relations externes	
1.2 Gestion administrative des relations avec les clients et usagers	1.2.1 Participation à la gestion administrative de la prospection	
15 Facturer des prestations de services p. 157	1. Établir une facture de prestations de services simple 2. Établir une facture de prestations de services à partir d'un devis	COMPÉTENCE : assurer le traitement administratif des livraisons et la facturation. RÉSULTATS ATTENDUS : le traitement et le suivi des livraisons et de la facturation sont effectués.
16 Facturer à un client de l'UE et hors de l'UE p. 167	1. Établir une facture de vente à un client de l'Union européenne 2. Établir une facture de vente à un client hors de l'Union européenne 3. Établir une déclaration d'échange de biens (DEB)	COMPÉTENCE : assurer le traitement administratif des livraisons et la facturation. RÉSULTATS ATTENDUS : le traitement et le suivi des livraisons et de la facturation sont effectués.

ÉVALUATIONS		
	Épreuves BEP MSA	Épreuves BAC PRO GA
ÉVALUATION 1 p. 181 Gestion administrative des relations avec les fournisseurs	O3, O4 T5	1.1.1, 1.1.2, 1.1.3
ÉVALUATION 2 p. 189 Gestion administrative des relations avec les clients	O4 T3, T5	1.2.1, 1.2.2, 1.2.3, 1.2.4

SCÉNARIOS	
SCÉNARIO 1 p. 199 Gestion administrative des relations avec les fournisseurs	<ul style="list-style-type: none"> ■ La création et la diffusion d'un support de prospection ■ La mise à jour des dossiers clients, le traitement des commandes et des livraisons ■ La production de calculs liés aux ventes
SCÉNARIO 2 p. 213 Gestion administrative des relations avec les clients	<ul style="list-style-type: none"> ■ La mise à jour des dossiers fournisseurs ■ Les commandes et les livraisons des fournisseurs ■ L'achat de biens immobilisés

FICHES MICRO	
1 Saisir un nouveau fournisseur – Saisir une nouvelle catégorie de produits – Saisir un nouveau produit	OpenERP p. 209 EBP Open line p. 211
2 Saisir une commande fournisseur – Réceptionner des produits commandés	OpenERP p. 210 EBP Open line p. 212
3 Saisir un nouveau client – Saisir une commande client et traiter la livraison	OpenERP p. 221 EBP Open line p. 223

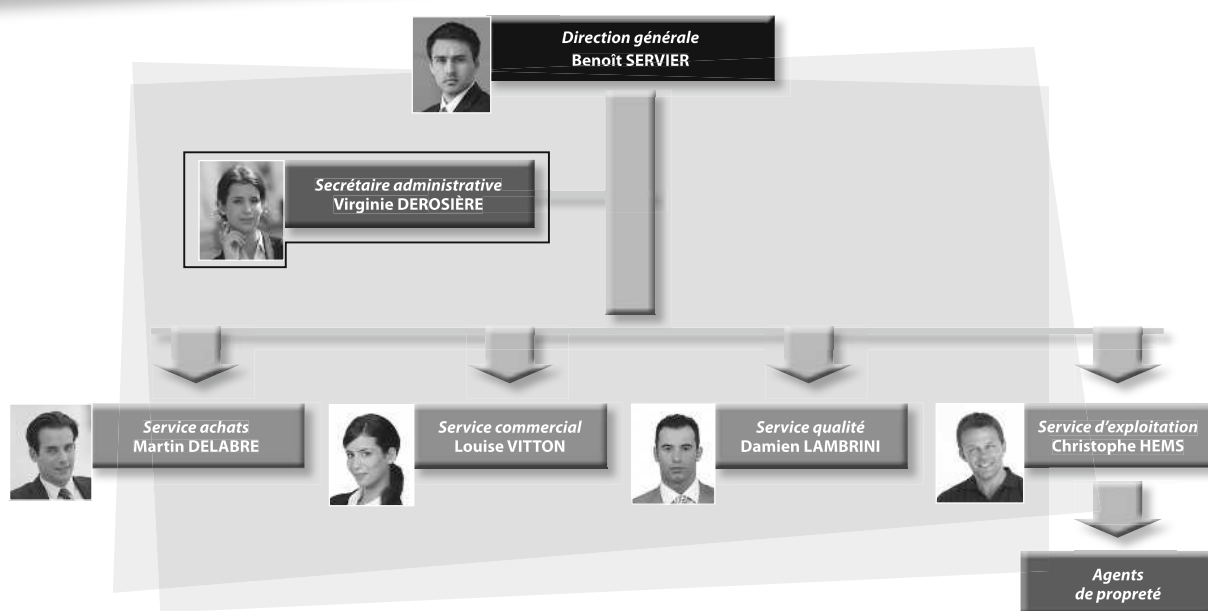
Découvrir la diversité des organisations



- Le paysage économique et social qui nous entoure est composé d'innombrables entreprises, petites, moyennes et grandes, d'organisations publiques et d'associations.
- Pour toutes ces organisations, il s'agit de répondre à des besoins et d'offrir à chacun d'entre nous des biens et des services grâce au déroulement d'une ou de plusieurs activités.



- ✓ Installée à Nanterre en Île-de-France, la société Servinet est spécialisée dans le nettoyage des locaux.
- ✓ Elle propose à ses clients des prestations sur mesure dans de nombreux secteurs d'activité.
- ✓ Les agents de propreté interviennent principalement dans les Hauts-de-Seine, le Val-de-Marne et la Seine-Saint-Denis.



MISE EN SITUATION



- La société Servinet propose à ses clients des travaux de nettoyage d'espaces professionnels tels que les locaux commerciaux, les bâtiments publics, les bureaux, les espaces sportifs...
- Elle s'adresse à des clients très différents tels que les entreprises commerciales et industrielles, les administrations, les collectivités locales et les associations.
- Vous êtes en formation sous la responsabilité de Virginie Derosière, secrétaire administrative. Pour mieux connaître la société, elle vous charge d'observer la clientèle.

VOS MISSIONS

Mme Derosière vous confie plusieurs missions :

- Mission 1** : Repérer les différents types d'organisations
- Mission 2** : Repérer la diversité des entreprises

septembre
13

MISSION 1 Repérer les différentes organisations

À votre arrivée dans le service de Mme Derosière, elle vous remet une documentation pour vous permettre d'appréhender les notions d'organisations.

1 À l'aide de la documentation fournie (doc. 1), relevez les éléments qui vous permettent de distinguer les organisations et complétez le tableau (annexe 1).

DOC 1 Quelques organisations partenaires de l'entreprise Servinet

► BULLETIN MUNICIPAL

Inscription aux accueils de loisirs de la Toussaint

Vacances de Toussaint : inscrivez vos enfants du 15 septembre au 3 octobre

Procédure d'inscription

- . Inscriptions en ligne sur l'Espace famille. C'est simple rapide et sécurisé.
- . Sur papier : téléchargez le formulaire et retournez-le complété et signé.

Attention !

Les réponses doivent nous parvenir impérativement avant le 3 octobre. Passé ce délai, les enfants seront inscrits sur liste d'attente.

Démarches administratives - Info pratique

Créez votre compte famille sur notre site

Pour faciliter vos démarches et limiter vos déplacements, la ville de Bagneux met à votre disposition son nouveau portail des familles. Créez votre compte maintenant.

Mairie de
Bagneux

NOUVEAUX HORAIRES

Ouverture de l'accueil :
Lundi au vendredi : 8h30-17h
Samedi : 9h-11h30

Économie ■

Du nouveau chez BONZY !

C'est hier que la société BONZY organisait sa journée portes ouvertes pour présenter à la presse sa nouvelle gamme d'emballages verts.



À la pointe de l'innovation et de l'écologie, cette entreprise fabrique maintenant de nouveaux emballages alimentaires en PLA. Il s'agit d'un matériau de synthèse réalisé à partir d'amidon. Ressemblant à des produits en plastique traditionnel, avec le même aspect et la même résistance, ce

matériau est 100 % biodégradable. Après deux années difficiles, la société Bonzy a su renouer avec les bénéfices et compte bien mettre en avant son savoir-faire pour séduire l'industrie agro-alimentaire en France et en Europe...

reJoué
le jouet solidaire

Naissance de Rejoué

L'idée de Rejoué est née dans la tête d'une maman... Passée du monde de la communication et de l'événementiel à celui du bénévolat pour la Croix-Rouge, elle s'étonnait chaque année de voir quantité de jouets provenant des dons, mis de côté faute de mains pour les trier.

D'où l'idée de créer une activité d'insertion pour que le réemploi des jouets mène à l'emploi et que les jouets retrouvent de nouveaux propriétaires !...

L'association

Rejoué est une association à but non lucratif porteuse d'un chantier d'insertion. Son objectif est de favoriser le retour à l'emploi de personnes en difficulté, donner une seconde vie aux jouets et de limiter le gaspillage et enchanter de nombreux enfants.

rejoue.asso.fr

ANNEXE 1 Organisations

Les organisations et leur finalité

Les organisations

Entreprises	Associations	Organisations publiques
-------------	--------------	-------------------------

Les finalités

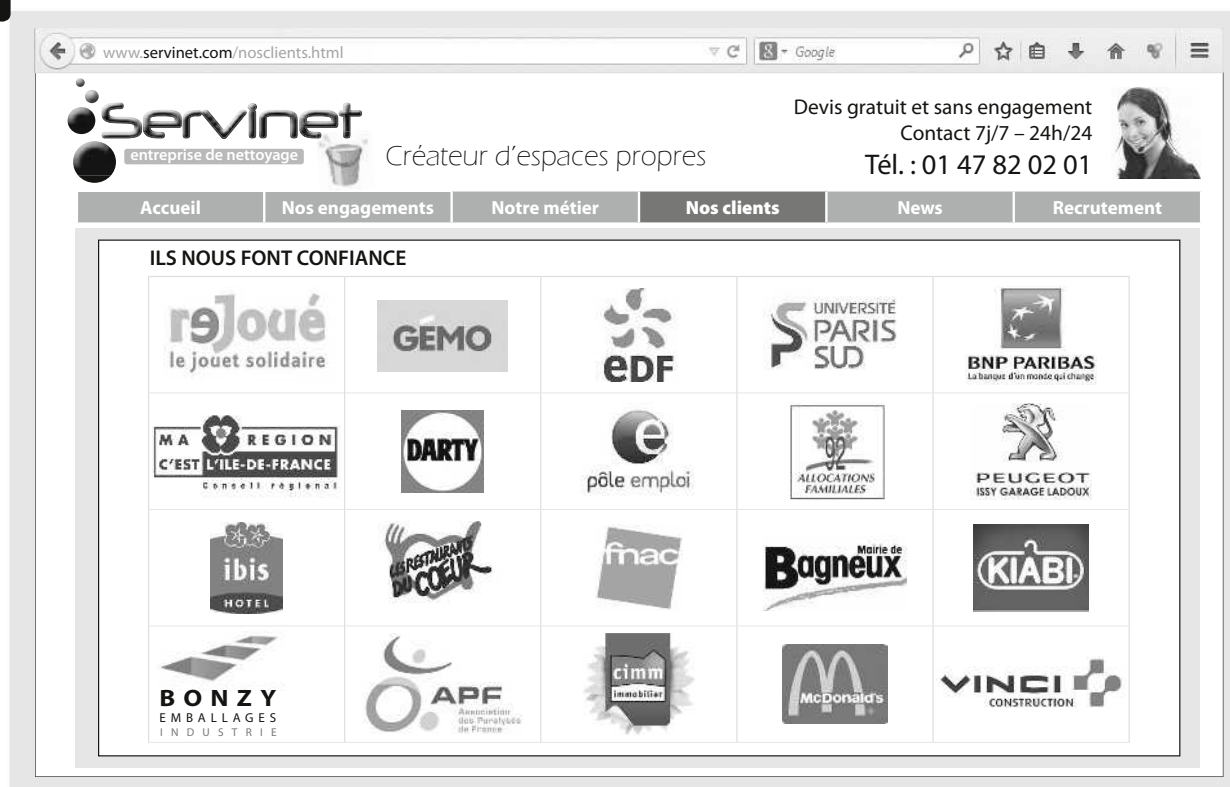
<i>Vendre des biens ou des services à destination de clients et réaliser des profits.</i>	<i>Mettre en commun des moyens afin d'exercer une activité ou mener à bien un projet sans rechercher un enrichissement personnel.</i>	<i>Assurer un service public, satisfaire des besoins sociaux et garantir l'intérêt général.</i>
---	---	---

Pour se faire connaître et promouvoir son activité, la société Servinet a un site internet.

Mme Derosière vous demande d'observer l'une des pages du site pour y découvrir quelques-uns de ses clients afin de les classer par nature.

2 Observez la page web du site de l'entreprise (doc. 2) et poursuivez le classement des organisations par nature en complétant le tableau (annexe 2).

DOC 2 Page web du site internet de la société Servinet



ANNEXE 2 Organisations classées par nature

Organisations	Entreprises	Associations	Organisations publiques
REJOUE		✓	
GEMO	✓		
EDF	✓		
UNIVERSITE PARIS SUD			✓
BNP PARIBAS	✓		
CONSEIL REGIONAL			✓
DARTY	✓		
POLE EMPLOI			✓
ALLOCATIONS FAMILIALES			✓
HOTEL IBIS	✓		
RESTAURANTS DU CŒUR		✓	
FNAC	✓		
MAIRIE DE BAGNEUX			✓
BONZI EMBALLAGES	✓		
APF		✓	
CIMM IMMOBILIER	✓		
VINCI CONSTRUCTION	✓		

MISSION 2 Repérer la diversité des entreprises

Pour se rendre compte de la diversité des entreprises qui travaillent avec notre société, Mme Derosière vous invite à rechercher leur secteur d'activité.

3 Recherchez le secteur d'activité de chaque entreprise et complétez le tableau (doc. 3 et 4) (annexe 3).

DOC 3 Nature de l'activité des entreprises

Nature d'activité des entreprises

Les entreprises peuvent être classées selon la nature de leurs activités :

- les **entreprises industrielles** (ou de production) qui transforment des matières en produits finis ou semi-finis ;
- les **entreprises commerciales** (ou de négoce) qui achètent des biens pour les revendre sans transformation ;
- les **entreprises prestataires de services** qui vendent des services, des savoirs-faire, des compétences.

DOC 4 Liste des secteurs d'activité selon l'INSEE (extrait)

Secteurs d'activité (Nomenclature économique adoptée par l'INSEE)

Agriculture, sylviculture, pêche	Métallurgie et transformation des métaux
Industries agricoles et alimentaires	Eau, gaz, électricité
Habillement, cuir (industrie)	Construction
Édition, imprimerie, reproduction	Commerce et réparation automobile
Pharmacie, parfumerie et entretien	Commerce de gros, intermédiaires
Industries des équipements du foyer	Commerce de détail, réparations
Industrie automobile	Transports
Industries des équipements mécaniques	Activités financières
Industries des équipements électriques et électroniques	Activités immobilières
Industrie textile	Postes et télécommunications
Industries du bois et du papier	Conseils et assistance
Chimie, caoutchouc, plastiques	Hôtels et restaurants

(*) Institut national de la statistique et des études économiques

ANNEXE 3 Entreprises classées par nature et par secteur d'activité

Entreprises	Nature d'activité	Secteur d'activité selon l'INSEE
BNP PARIBAS	<i>Prestataire de services</i>	<i>Activités financières</i>
CIMM IMMOBILIER	<i>Prestataire de services</i>	<i>Activités immobilières</i>
DARTY	<i>Commerciale</i>	<i>Commerce de détail</i>
EDF	<i>Service</i>	<i>Eau, gaz, électricité</i>
BONZI EMBALLAGES	<i>Industrielle</i>	<i>Industries du bois et du papier</i>
FNAC	<i>Commerciale</i>	<i>Commerce de détail</i>
HÔTEL IBIS	<i>Prestataire de services</i>	<i>Hôtels et restaurants</i>
KIABI	<i>Commerciale</i>	<i>Commerce de détail</i>

Les différentes organisations

Les organisations

Entreprises

Associations

Organisations publiques

La diversité des entreprises

Les entreprises

Nature d'activité



- *Entreprises de fabrication*
- *Commerces*
- *Entreprises de services*

Découvrir la diversité des organisations

1

Les différentes organisations

Une **organisation** est un ensemble d'individus, regroupés au sein d'une structure organisée, dans le but de répondre à des besoins et d'atteindre des objectifs déterminés.

- L'**entreprise** est une organisation qui a pour objet la production et la vente de biens ou de services destinés à un ensemble de clients ou d'utilisateurs afin de réaliser du profit.
- Une **association** est une organisation qui réunit des personnes volontaires autour d'un projet commun pour partager des activités sans chercher un enrichissement.
- Une **organisation publique** a pour mission de satisfaire des besoins sociaux, de produire des services publics et de garantir l'intérêt général.

2

La diversité des entreprises

- Les **entreprises** peuvent se distinguer selon la nature de leur activité :
 - les **entreprises industrielles** (ou de fabrication) qui transforment des matières en produits finis ou semi-finis destinés à être vendus ;
 - les **entreprises commerciales** (ou entreprises de négoce) qui achètent des biens pour les revendre en l'état ;
 - les **entreprises prestataires de services** qui proposent aux clients une capacité technique ou intellectuelle.
- Pour distinguer et classer avec précision **les entreprises**, l'INSEE a mis en place une **nomenclature des activités**. Cette nomenclature a été élaborée principalement pour faciliter l'organisation de l'information économique et sociale. Sa finalité est donc essentiellement statistique et permet de regrouper les entreprises selon des **secteurs d'activité** précis.

EXO Découvrir la diversité des organisations

Vous effectuez votre première formation dans une association sportive. Plusieurs organisations locales participent à son financement (doc. 1). Au cours de la première journée, vous questionnez le président, M. Domergue, sur les ressources de l'organisation (doc. 2).

- 1** Indiquez, pour chaque type d'organisation, les ressources financières et humaines (**annexe 1**).
- 2** Classez par nature les organisations qui participent au financement de l'association (**annexe 2**).
- 3** Classez les entreprises par secteur principal d'activité (**annexe 3**).

DOC 1 Page web du site ASJU de Bains-les-Bains (Vosges)

DOC 2 Entretien avec M. Domergue, président de l'association



M. Domergue
Président de l'association

Quelles sont vos sources de financement ?

En tant qu'association, nous bénéficions de subventions et nos adhérents nous versent une cotisation annuelle de 40 euros par an. De plus, nous organisons chaque année des manifestations sportives pour nous permettre de réaliser des recettes financières. Et puis, nous bénéficions aussi des dons de nos sponsors.

Est-ce très différent pour les entreprises et les organisations publiques ?

Oui bien sûr ! Les entreprises disposent de l'apport des propriétaires, elles se développent par l'emprunt et utilisent une partie de leurs bénéfices. Quant aux organismes publics, ils sont financés par l'impôt, les taxes, les cotisations sociales et le prix de certains services facturés.

Quelles sont vos ressources humaines ?

Comme la plupart des associations, la direction, nos adhérents et les bénévoles organisent et participent à la gestion de nos activités.

Évidemment c'est bien différent pour une entreprise qui est constituée d'une équipe dirigeante et de salariés liés par contrats de travail. Dans les organisations publiques ce sont des fonctionnaires, des élus ou des contractuels qui ont une mission de service public.

ANNEXE 1 Organisations : ressources financières et ressources humaines

Organisations	Entreprises	Associations	Organisations publiques
Ressources financières	<i>Apport des propriétaires et emprunt.</i>	<i>Subventions de l'État ou des collectivités, dons, recettes des adhésions...</i>	<i>Impôts, taxes, cotisations sociales, prix des services publics payants.</i>
Ressources humaines	<i>Dirigeants et salariés.</i>	<i>Adhérents, bénévoles, salariés et dirigeants.</i>	<i>Fonctionnaires, élus, contractuels.</i>

ANNEXE 2 Classement des organisations

Organisations	Entreprises	Associations	Organisations publiques
<i>Crédit agricole</i>	✓		
<i>Décathlon</i>	✓		
<i>CSF</i>		✓	
<i>Intermarché</i>	✓		
<i>Conseil général</i>			✓
<i>Scierie Mandray</i>	✓		
<i>Lemoine parquet</i>	✓		
<i>Ville d'Épinal</i>			✓
<i>La Bergamotte</i>	✓		
<i>Intersport</i>	✓		

ANNEXE 3 Classement des entreprises

Entreprises	Industrielles	Commerciales	Prestataires de services
<i>Crédit agricole</i>			✓
<i>Décathlon</i>		✓	
<i>Intermarché</i>		✓	
<i>Scierie Mandray</i>	✓		
<i>Lemoine parquet</i>	✓		
<i>La Bergamotte</i>		✓	
<i>Intersport</i>		✓	

Identifier et classer les fournisseurs



Référentiel

SAVOIRS ASSOCIÉS	PERFORMANCE ATTENDUE
<ul style="list-style-type: none"> • Les types de fournisseurs • Le processus automatisé des informations fournisseurs à l'aide d'un PGI 	<p>Complexité</p> <ul style="list-style-type: none"> • Cas d'un fournisseur également client <p>Aléa</p> <ul style="list-style-type: none"> • Informations incertaines sur un fournisseur
COMPÉTENCE	RÉSULTATS ATTENDUS
<ul style="list-style-type: none"> • Actualiser une base de données fournisseurs 	<ul style="list-style-type: none"> • Les dossiers fournisseurs et sous-traitants sont mis à jour en permanence.



Transversalité :

PÔLE 3

Situation 3.1.1

Collecte et recherche d'informations

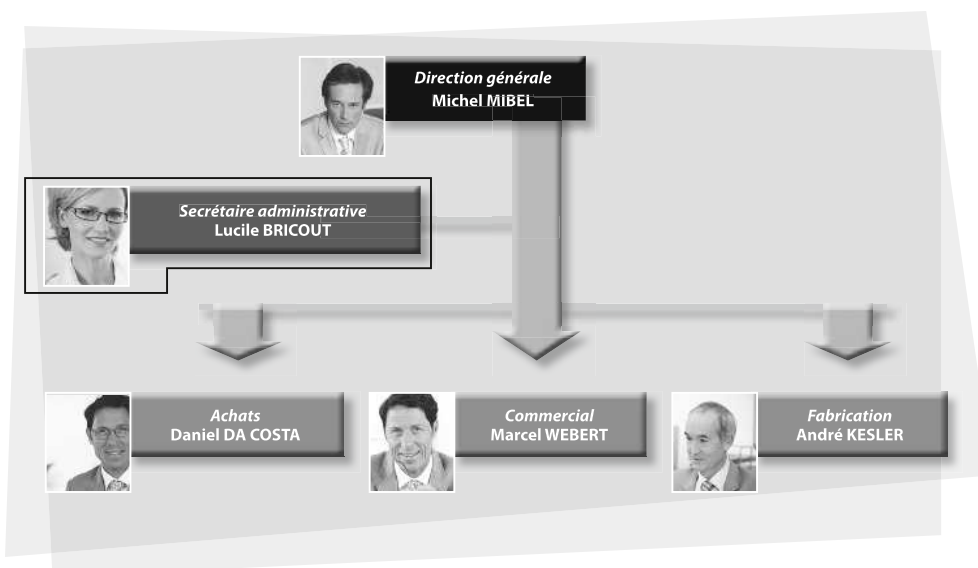
top design

Chaises & salons

✓ Depuis plus de 30 ans à Nancy, **Top design** commercialise des **chaises** et des **salons** qu'elle **achète**, ainsi que des meubles qu'elle **fabrique**. Située dans la région Lorraine, Top design s'est spécialisée dans la distribution de meubles contemporains.

✓ Les étagères et les tables basses sont fabriquées dans les ateliers à partir de verre, d'acier et de bois laqué.

✓ L'entreprise propose également à ses clients des sièges conçus par les plus prestigieux designers contemporains. Ces sièges sont achetés auprès d'autres fabricants.



MISE EN SITUATION



- Pour exercer son activité, la société Top design doit s'approvisionner auprès de fournisseurs.
- Avant d'acheter, il est indispensable de bien connaître ces fournisseurs.
- Il faut les identifier, connaître leurs adresses, leur importance. Il faut également savoir ce que l'entreprise leur achète.
- Vous êtes en formation au service administratif sous la responsabilité de Mme Bricout.

VOS MISSIONS

Mme Bricout vous confie plusieurs missions :

Mission 1 : Identifier et domicilier les fournisseurs

Mission 2 : Classer les fournisseurs selon leur importance

Mission 3 : Classer les fournisseurs selon le type d'achat

Mission 4 : Classer les fournisseurs selon leur situation géographique

Mission 5 : Classer les fournisseurs selon leur activité

septembre

13

MISSION 1 Identifier et domicilier les fournisseurs

Mme Bricout vous a remis un document reçu d'un fournisseur (doc. 1) et des informations (doc. 2). Elle vous demande de relever les éléments d'identification et de domiciliation de ce partenaire qui figureront dans son dossier.

1 Relevez les éléments qui permettent d'identifier un fournisseur (annexe 1).

DOC 1 En-tête d'une lettre reçue d'un fournisseur



SARL SANIDIS

Capital : 140 000 euros

RCS Nancy B 351 986 078 – SIRET 35198607800012

APE 4322B (Travaux d'installation d'équipements thermiques et de climatisation)

Siège : 4 rue Ste-Anne 54000 Nancy

Adresse postale : BP 70089 - NANCY Cedex

Tél. : 03 83 83 97 98 – Télécopie : 03 83 83 97 99

<http://www.sanidis.com>

adresse mail : contact@sanidis.com

Banque : BPO Saint-Brieux centre - Compte 12897565120

INFO

Il est indispensable de bien connaître ses fournisseurs. En cas de litige avec l'un d'entre eux, il faut avoir pris toutes ses précautions ; il est nécessaire de connaître tout ce qui le concerne.

DOC 2 Identification d'une entreprise

Éléments d'identification :

- Raison sociale
Dénomination d'une société.
- Logotype ou logo
Représentation graphique d'une marque commerciale, du sigle d'une entreprise.
- Registre du commerce et des sociétés (RCS)
Numéro identifiant l'entreprise et précisant le tribunal de commerce de rattachement.

- Siège social
Domicile d'une société.
- APE ou code NAF
Code attribué selon l'activité principale exercée.

Toute entreprise nouvelle déclare son existence auprès du CFE (Centre de formalité des entreprises). Un numéro unique est attribué à cette entreprise (SIREN) et à chaque établissement (SIRET). Le CFE communique également le registre du commerce et le code APE.

ANNEXE 1 Éléments d'identification du fournisseur

→ Raison sociale	→ SARL Sanidis
Le logo type	Robinet sur fond bleu
Le numéro de registre du commerce	Nancy B 351 986 078
Le numéro SIREN	351986078
Le numéro SIRET	351986078 00012
Le code APE	4322B

2 Relevez les éléments qui permettent de domicilier un fournisseur (**annexe 2**).

INFO

Les éléments de domiciliation permettent aux organisations de communiquer entre elles :

- soit par courrier (lettre, télécopie, mail) ;
- soit par oral (téléphone).

ANNEXE 2 Éléments de domiciliation du fournisseur

→ Adresse du siège	→ 4 rue Ste-Anne 54000 Nancy
Adresse postale	BP 70089 NANCY cedex
Adresse courrier électronique	contact@sanidis.com
Domiciliation bancaire	BPO St-Brieux Compte 12897565120
N° de téléphone	03 83 83 97 98
N° de télécopie	03 83 83 97 99
Adresse WEB	www.sanidis.com

FAIRE LE POINT

Identification et domiciliation des fournisseurs



Les créateurs d'une entreprise fournisseur ont choisi une raison sociale et un logo. Ils ont effectué une déclaration auprès :

du Centre de formalité des entreprises (CFE)



Cet organisme va attribuer :

- Le numéro du registre de commerce (avec le tribunal de rattachement)
- Le SIREN (numéro de l'entreprise)
- Le SIRET (numéro de l'établissement)
- Le code APE d'activité

Afin de communiquer avec les fournisseurs, il est nécessaire de connaître leurs adresses :

- Adresse du siège de l'entreprise
- Adresse postale (boîte postale)
- Adresse électronique
- Adresse(s) bancaire(s) (nom de la banque qui tient le compte de dépôt de l'entreprise)

MISSION 2 Classer les fournisseurs selon leur importance

Mme Bricout vous demande de rechercher les fournisseurs stratégiques.

3 Indiquez, sur l'étude des fournisseurs (**doc. 3**), si le fournisseur est « stratégique » ou non.

INFO

Certains fournisseurs sont dit « stratégiques », ils effectuent une production ou un service essentiel pour l'entreprise,
 – soit parce que l'entreprise traite un volume important d'affaires avec ce fournisseur ;
 – soit parce que ce fournisseur livre des biens ou des services sans lesquels l'activité de l'entreprise ne peut s'exercer.
 Il est nécessaire de définir sa communication et ses risques face à ce type de fournisseur.

DOC 3 Étude des fournisseurs

TOP DESIGN – Étude des fournisseurs

Nom du fournisseur	Caractéristique des achats	Stratégique OUI/NON
Schneider bois	Fournit 80 % du bois utilisé dans l'atelier de fabrication et a de nombreux contacts avec l'entreprise pour améliorer sans cesse les relations commerciales	OUI
Sanidis	Entretient et répare le chauffage	NON
Est huiles	Fournit une ou deux fois par an l'huile pour les machines	NON
In-architech	A fourni une seule fois une étude d'aménagement du magasin	NON
Indoor quincaillerie	Fournit la quincaillerie pour l'atelier mais il y a plusieurs fournisseurs possibles pour ce type d'achat que l'on peut immédiatement contacter	NON
Novameubles	Fournit 70 % des sièges de design italien achetés par l'entreprise ; un contact permanent avec ce fournisseur permet à l'entreprise de proposer le dernier cri des sièges design	OUI

FAIRE LE POINT

Le classement des fournisseurs selon leur importance



- Le volume d'affaires traitées avec l'entreprise est très important.
- Le fournisseur livre des biens et/ou services sans lesquels l'activité de l'entreprise ne peut s'exercer.

MISSION 3 Classer les fournisseurs selon le type d'achat

Les achats auprès des fournisseurs sont de plusieurs types. Mme Bricout vous remet un état décrivant les factures du 7/09 reçues des fournisseurs (doc. 4) et vous charge de les reclasser selon le type d'achat concerné (doc. 5).

4 Complétez le tableau d'analyse des factures reçues en date du 7/09 (annexe 3).

DOC 4 État des factures fournisseurs

TOP DESIGN – État des factures datées du 7/09/..

N° facture	Nom du fournisseur	Objet de la facture	N° interne
09-2248	Schneider bois	Planches prélaquées utilisées dans la fabrication des étagères	09-102
1248	Novameubles	Chaises type Costes acajou de Stark pour la vente	09-103
22456	EDF Suez	Abonnement et consommation d'électricité	09-104
09-436	Sanidis	Entretien de la chaudière	09-105
2248	BNP Paribas	Frais de tenue du compte bancaire	09-106
3945	Est huiles	Huile pour les machines de l'atelier	09-107
09/3749	In-architech	Frais d'étude pour l'aménagement intérieur du magasin	09-108
258	Indoor quincaillerie	Serrures et fournitures pour la fabrication des étagères	09-109
7101	Lurem	Machine à bois pour l'atelier	09-110

DOC 5 Les types d'achats

On distingue :

- les achats de biens ;
- et les achats de services.

Un bien, en économie, désigne une chose, un objet, et s'oppose souvent à la notion de service, qui est immatériel (réparation, études, transport, entretien, conseil...).

Une entreprise achète différents types de biens :

- les marchandises qui sont achetées pour être revendues en l'état ;
- les matières premières qui sont transformées lors de la fabrication de produits finis ;
- les matières consommables qui sont nécessaires à la fabrication mais qui n'entrent pas dans la composition du produit fini ;
- les biens non stockés, comme l'eau, l'électricité ;
- les biens immobilisés qui sont destinés à durer dans l'entreprise ; ils permettent à l'entreprise de bénéficier d'avantages économiques futurs (machines, bâtiments, mobilier, matériel informatique...).



biens



service

ANNEXE 3

Reclassement des fournisseurs en fonction du type d'achat

Nom du fournisseur	Biens ou services	Type d'achat effectué chez ce fournisseur (à compléter uniquement pour les biens)
→ Schneider bois	→ <i>Biens</i>	→ <i>Matières premières</i>
→ Novameubles	<i>Biens</i>	<i>Marchandises</i>
→ EDF Suez	<i>Biens</i>	<i>Biens non stockés</i>
→ Sanidis	<i>Services</i>	–
→ BNP Paribas	<i>Services</i>	–
→ Est huiles	<i>Biens</i>	<i>Matières consommables</i>
→ In-architech	<i>Services</i>	–
→ Indoor quincaillerie	<i>Biens</i>	<i>Matières premières</i>
→ Lurem	<i>Biens</i>	<i>Biens immobilisés</i>

5 Comparez la première et la dernière colonne de l'état des factures fournisseurs (**doc. 3**) et indiquez pourquoi les documents reçus des fournisseurs possèdent un numéro interne.

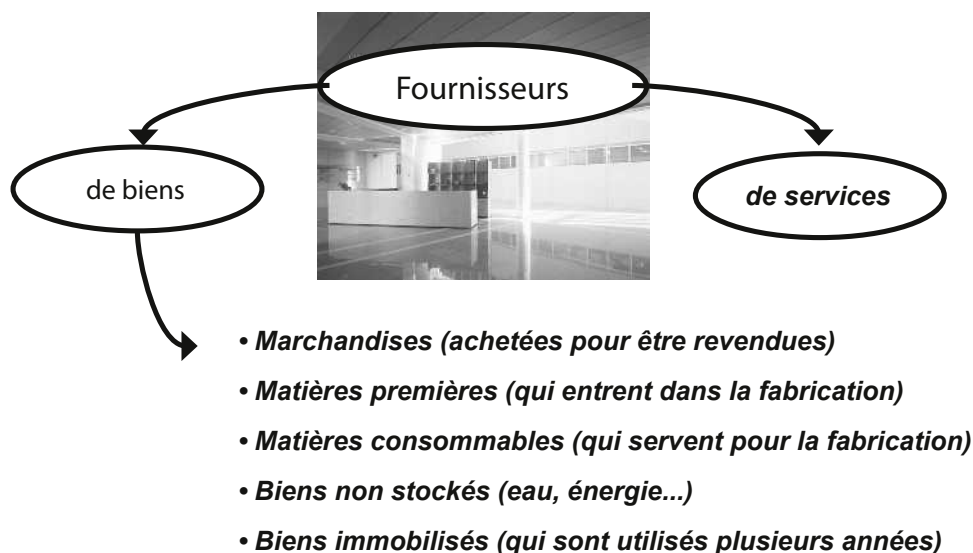
Chaque document reçu porte un numéro qui est celui de l'expéditeur.

Chaque expéditeur a son type de classement qui lui est propre.

Pour classer et rechercher plus facilement les documents reçus, il est nécessaire de les doter d'un numéro interne propre à l'entreprise qui les reçoit.

FAIRE LE POINT

Le classement des fournisseurs selon le type d'achat



MISSION 4 Classer les fournisseurs selon leur situation géographique

Les lois et règlements, les taxes, sont des éléments qui peuvent varier selon que le fournisseur se situe en France, dans un pays de l'Union européenne ou en dehors de l'Union européenne. Le transport qui accompagne l'achat varie fortement selon le lieu où est situé le fournisseur.

6 Indiquez, sur l'étude des fournisseurs, la situation géographique des fournisseurs proposés (annexe 4).

ANNEXE 4 Types de relations avec les fournisseurs selon leur situation géographique

MULTIFLUIDE SA – Étude des fournisseurs

Nom du fournisseur	Domicile du fournisseur	Achats en France	Acquisitions intracommunautaires	Importations (hors UE)
Schneider bois	Strasbourg	X		
Sanidis	Nancy	X		
Est huiles	Nancy	X		
Interwood	Akmenes - Lituanie		X	
Barroco design	Jakarta - Indonésie			X
Novameubles	Rome - Italie		X	

INFO

Une acquisition intracommunautaire est un achat effectué par une entreprise auprès d'une autre entreprise située dans un autre pays de l'Union européenne.

FAIRE LE POINT

Le classement des fournisseurs selon leur situation géographique



Fournisseurs

• Domiciliés en France

• Domiciliés dans un autre pays de l'Union européenne

• Domiciliés hors de l'Union européenne

Achats France

Acquisitions intracommunautaires

Importations

MISSION 5 Classer les fournisseurs selon leur activité

Les fournisseurs peuvent être classés selon leur type. On distingue principalement les détaillants, les grossistes, les prestataires de services.

Vous devez rechercher sur Internet un fournisseur de poignées de porte.

7 Indiquez ce que vous allez saisir sur l'écran pour rechercher les fournisseurs grossistes en France puis notez par une flèche la zone à cliquer pour lancer la recherche (**annexe 5**).

ANNEXE 5 Recherche de fournisseurs

The screenshot shows a web form titled 'Recherche d'un fournisseur' and 'Recherche des fournisseurs'. It includes three dropdown menus: 'Choisir un pays', 'Choisir un état / province', and 'Produit'. A 'Type de fournisseur' dropdown is highlighted with a black arrow pointing to a tooltip. The tooltip lists three options: 'Détaillant', 'Grossiste', and 'Prestataires', each with a brief description of their role.

Type de fournisseur

- ⊗ Détaillant : Rechercher des points de vente vendant directement au public
- ⊗ Grossiste : Rechercher des points de vente de commerce en gros
- ⊗ Prestataires : Rechercher des fournisseurs effectuant des prestations de services

8 Recherchez ce que signifie l'expression « commerce en gros ».

Le commerce de gros consiste à acheter, entreposer et vendre des marchandises généralement à des détaillants, des utilisateurs professionnels ou des collectivités, voire à d'autres grossistes ou intermédiaires.

FAIRE LE POINT

Le classement des fournisseurs selon leur activité



• Détaillant



• Vend directement au public (petites quantités)

• Grossiste



• Vend à des détaillants (intermédiaire entre producteur et détaillant)

• Prestataire



• Vend des services (prestations)

Identifier et classer les fournisseurs

1

L'identification et la domiciliation des fournisseurs

■ Un fournisseur est identifié par :

- sa **raison sociale** ou son nom commercial ;
- son **logotype** (représentation graphique) ;
- ses numéros d'immatriculation (**SIREN** pour les entreprises, **SIRET** pour les établissements, **RCS** registre du commerce et des sociétés) et son code d'activité principale selon la codification française (**NAF**).

Ces données d'identification figurent sur tous les documents du fournisseur.

■ Un fournisseur a un **domicile** (siège social pour les sociétés) qui a une adresse. L'adresse postale permet l'usage d'une boîte postale.

■ Les autres éléments de domiciliation sont les numéros de téléphone, de télécopie et les adresses Internet (site de l'entreprise et adresses pour le courrier électronique).

2

Le classement des fournisseurs selon leur importance

On distingue :

- les **fournisseurs stratégiques** qui sont d'une grande importance pour l'organisation et justifient toute l'attention. L'organisation traite un **gros volume d'achat** avec ces fournisseurs ou les **produits** achetés sont **essentiels** pour la bonne marche de la production ;
- les fournisseurs ordinaires qui ne sont pas stratégiques pour l'organisation et peuvent être remplacés facilement.

3

Le classement des fournisseurs selon le type d'achat

Une organisation achète à ses fournisseurs :

- des **biens** (marchandises revendues en l'état, matières premières entrant dans la composition des produits finis fabriqués, matières consommables servant à la fabrication, biens non stockés et biens immobilisés) ;
- des **services** (prestations immatérielles telles que réparation, études, transport...).

4

Le classement des fournisseurs selon leur situation géographique

On distingue :

- les fournisseurs domiciliés en **France** ;
- les fournisseurs domiciliés dans l'**Union européenne** ;
- les fournisseurs domiciliés dans le **reste du monde**.

5

Le classement des fournisseurs selon leur activité

On distingue :

- les **détaillants** qui vendent des biens en petite quantité aux particuliers, aux entreprises et aux administrations ;
- les **grossistes** qui vendent des biens en grande quantité à des entreprises ou des administrations ;
- les **prestataires** qui vendent des services.

EXO

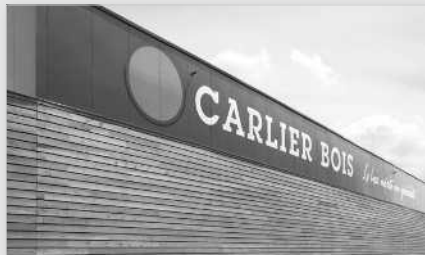
Identifier et classer les fournisseurs

Vous êtes en formation dans l'entreprise Créabois spécialisée dans la fabrication de jouets en bois. Installée depuis 35 ans dans les Ardennes, elle travaille avec de nombreux fournisseurs (doc.).

■ Complétez le document d'analyse des fournisseurs (annexe).

DOC

Principaux partenaires de la société Créabois



ANNEXE Analyse des fournisseurs

Fournisseurs et activité	Type d'achat (biens, services)	Localisation (France, UE, hors UE)	Fournisseur stratégique (oui / non)
CARLIER Bois	<i>Biens</i>	<i>France</i>	<i>Oui</i>
PLEIN CIEL	<i>Biens</i>	<i>France</i>	<i>Non</i>
COLVEMAT MAINTENANCE	<i>Services</i>	<i>France</i>	<i>Non</i>
FRANCE EXPRESS	<i>Services</i>	<i>France</i>	<i>Oui</i>
ORANGE	<i>Services</i>	<i>France</i>	<i>Non</i>
BNP PARIBAS	<i>Services</i>	<i>France</i>	<i>Oui</i>
LA POSTE	<i>Services</i>	<i>France</i>	<i>Non</i>
THÉOLAUPEINTURES	<i>Biens</i>	<i>France</i>	<i>Oui</i>
NOVATIS	<i>Services</i>	<i>France</i>	<i>Non</i>
VÉOLIA EAU	<i>Services</i>	<i>France</i>	<i>Oui (*)</i>

(*) L'eau est utilisée dans le processus de production des jouets en bois (peintures à l'eau, colles...) pour assurer la sécurité sanitaire des enfants. De plus, Véolia eau est une entreprise en position de quasi monopole dans le domaine de la distribution de l'eau.

Tenir les dossiers fournisseurs



Référentiel

SAVOIRS ASSOCIÉS	PERFORMANCE ATTENDUE
<ul style="list-style-type: none"> • Les méthodes de classement et d'archivage avec la gestion électronique des documents (GED) • Le processus automatisé des informations fournisseurs à l'aide d'un PGI 	Aléa <ul style="list-style-type: none"> • Informations incertaines sur un fournisseur
COMPÉTENCE	RÉSULTATS ATTENDUS
<ul style="list-style-type: none"> • Actualiser une base de données fournisseurs 	<ul style="list-style-type: none"> • Les dossiers fournisseurs et sous-traitants sont mis à jour en permanence.



Transversalité : PÔLE 3

Situation 3.1.1

Collecte et recherche d'informations

Situation 3.1.3

Organisation et mise à disposition des informations

Boissons

Limodiet



- ✓ L'activité de l'entreprise a débuté en mai 2010 dans la région de **Toulouse**. Les commandes émanent d'associations, de particuliers, d'épiceries, de salons de thé et de restaurants.
- ✓ L'entreprise **produit des limonades et des sirops** sans sucres. Le sucre est remplacé par de la Stévia (plante à fort pouvoir sucrant originaire du Paraguay).
- ✓ Les produits sont à la fois **diététiques et naturels** (sans édulcorants chimiques). Prochainement, l'entreprise va distribuer une gamme d'infusions glacées (thés, tisanes...).
- ✓ Beaucoup de commandes clients sont reçues par internet.

Direction générale
Luc MEYER



Administration finances
Linda LEMAY



Commercial
Alain ROCHARD



Fabrication
Hugo BRISSON



Expéditions
Jean ROBINEAU



MISE EN SITUATION



- Pour exercer son activité, la société Limodiet doit s'approvisionner auprès de fournisseurs et il convient de veiller à toujours actualiser le fichier.
 - Le responsable des expéditions vous demande de rechercher un fournisseur susceptible de fournir l'entreprise de nouvelles palettes.
- Vous êtes en formation au service administratif sous la responsabilité de Mme Lemay.

VOS MISSIONS

Mme Lemay vous confie plusieurs missions :

Mission 1 : Rechercher des fournisseurs

Mission 2 : Rechercher des informations sur les fournisseurs

Mission 3 : Archiver les documents provenant des fournisseurs

septembre

25

MISSION 1 Rechercher des fournisseurs

Vous avez reçu une note de M. Robineau concernant la recherche de fournisseurs (doc. 1). Vous avez effectué la recherche demandée (doc. 2).

1 Indiquez la démarche utilisée pour rechercher des fournisseurs (annexe 1).

DOC 1 Recherche de fournisseurs



Boissons

Limodiet

Le : 17 septembre ..

Demande d'achat

Destinataire : Services administratifs et financiers
Objet : Recherche fournisseurs

Demandeur :
ROBINEAU Jean

Service :
Expéditions

Les palettes en bois que nous utilisons pour transporter la marchandise sont fortement abîmées.

Nous devons trouver un fournisseur proche de Toulouse (31) pour les remplacer rapidement.

DOC 2 Recherches effectuées sur Internet

pagespro

Annuaire de professionnels
pour les professionnels

Rechercher par...

Activité

Raison sociale

Code NAF

SIREN/SIRET

Téléphone

Palettes, Conditionnements bois

Haute-Garonne

Trouver

Ex: maçonnerie; transport routier; claustrés

guide

Ex: pacis, alsace, 69; yvelines, 44200, lile

guide

Résultat de votre recherche

Affiner l'activité

Affiner le lieu

Imprimer

STPM (Sté Toulousaine Palettes de Manut)

sélectionner □



Fabricant palettes, caisses et pupitres bois
Tous emballages bois sur mesure. Agrément
NIMP 15 HT pour l'export. Certifié PEFC

site web W

ZAC de Lacaze
31410 Capens

tél : 05 61 76 91 44

Site Web : www.palettes-stpm.com

Effectif établi : 20 à 49 salariés

Siret : 35310541400026

Code NAF : 1624Z

■ Emballages et conditionnements en bois - Commerce de gros - Emballages sur mesure - Fabrication - Boîtes en bois - Cageots et cageottes - palette

(i) Plus d'infos sur l'entreprise

Plan / Itinéraire

Envoyer vers : Mail | Carnet d'adresses

Express Palettes (SARL)

sélectionner □

zi La Mouscane
82700 MONTECH

tél : 05 63 64 82 17
fax : 05 63 64 73 80

Effectif établi : 1 ou 2 salariés

Siret : 37957923800039

Code NAF : 1624Z

■ Emballages et conditionnements en bois

(i) Plus d'infos sur l'entreprise

Plan / Itinéraire

Envoyer vers : Mail | Carnet d'adresses

ANNEXE 1 Démarche adoptée pour rechercher des fournisseurs

Liste des tâches effectuées

→ Se connecter au site <http://www.pagespro.com>

Saisir le produit ou l'activité recherchée.

Saisir la région ou la ville recherchée et cliquer sur « Trouver ».

Comparer et sélectionner les fournisseurs proposés.

2 Proposez d'autres moyens pour rechercher de nouveaux fournisseurs.

Visiter les foires et les salons professionnels, consulter la presse professionnelle spécialisée, consulter les annuaires professionnels.

MISSION 2 Rechercher des informations sur les fournisseurs

Vous avez décidé d'examiner de plus près la situation financière du fournisseur STMP domicilié dans le département de la Haute-Garonne (31). Vous utilisez pour cela le site internet score3.fr.

3 Commentez succinctement le résultat de votre recherche (doc. 3).

La Société Toulousaine Palettes Manutention (STMP) est bien notée (scores). Le site Score3.fr indique que la société dispose d'une situation saine.

DOC 3 Résultat de la recherche sur Internet

score3.fr | mon-fichier.com | NEWSLETTER : Votre e-mail

Un service **Pouey** INTERNATIONAL

ACCÈS MEMBRE
LOGIN (EMAIL)
MOT DE PASSE
mémoriser ☐ CONNEXION
S'inscrire - Mot de passe oublié ?

ACCUEIL | S'INSCRIRE | SERVICES | INFORMATIONS ÉCONOMIQUES | ESPACE MEMBRE | MYSCORE3 | A PROPOS | PANIER (0) : 0,00 €

RECHERCHER UNE ENTREPRISE

Vous êtes ici : Accueil > Soc Toulousaine Palettes Manutention - Stpm Siren 353105414

★ FAVORI | IMPRIMER | COMPARER | AGENDA

VOTRE LOGO ICI
Présentez votre entreprise
Logo, slogan, site web, email, documentation commerciale.
1 € / mois

SOC TOULOUSAINE PALETTES MANUTENTION - STPM
353.105.414
Fabrication d'emballages en bois (1624Z)
Zone D'Activité De Lacaze
31410 Capens

SCORES
Risque de défaillance: 0,0% (Conan & Holder)
Note: A (Score Pouey)
Note: 6 (Score fin)
Degré de vigilance: 10%

L'AVIS DE L'EXPERT
Le chiffre d'affaires de l'entreprise progresse, de la même manière, la structure financière de l'entreprise est équilibrée.
Pour finir, sur la dernière année connue, l'entreprise dispose d'une situation saine ; une surveillance vous permettrait de suivre son évolution.

INFO

Le SCORE est une technique de notation.

Le SCORE POUEY, élaboré à partir de ratios de gestion, permet de classer les entreprises en 4 catégories de A (situation bonne) à D (situation inquiétante).

Le SCORE FIN, dérivé de scores de référence, prend en compte l'activité (code NAF de l'entreprise), ainsi que sa taille. La note va de 1 à 8, de la moins bonne à la meilleure.

Après avoir évalué la santé financière du fournisseur, vous consultez son site web.

4 Indiquez les moyens de communication dont vous disposez pour le contacter.

- Par téléphone
- Par courriel
- Par demande de contact (formulaire à remplir en ligne)

DOC 4 Consultation sur Internet

STPM
Spécialiste de la fabrication de palettes.

SOCIÉTÉ TOULOUSAINE DE PALETTES DE MANUTENTION
Société Toulousaine de Palettes de Manutention » Contact Société
Toulousaine de Palettes de Manutention

ACCUEIL
PALETTES DE MANUTENTION
EMBALLAGES
PHOTOS
PLAN
NOUS CONTACTER

NOUS CONTACTER

CONTACT SOCIÉTÉ TOULOUSAINE DE PALETTES DE MANUTENTION Appel gratuit

1 imp des Merisiers - ZA Lacaze
31410 Capens

Tél. : 05 61 90 98 00
Fax : 05 61 90 18 37
Mail : commercial@stpm-palettes.com

HORAIRES

Horaires de chargement

- Ouverture(s)
du Lundi au Jeudi de 08h à 12h et de 14h à 18h
le Vendredi de 08h à 12h et de 14h à 17h
- Fermeture(s)
les samedi et dimanche toute la journée

DEMANDE DE CONTACT

Merci de bien vouloir préciser vos coordonnées et votre demande.

Votre nom* Votre prénom*

Votre e-mail* Votre numéro de téléphone*

Titre

Votre message*

NOS PETITS PLUS
Etudes techniques gratuites
Stockage sur parc STPM

LIENS UTILES
Société Toulousaine de Palettes et de Manutention

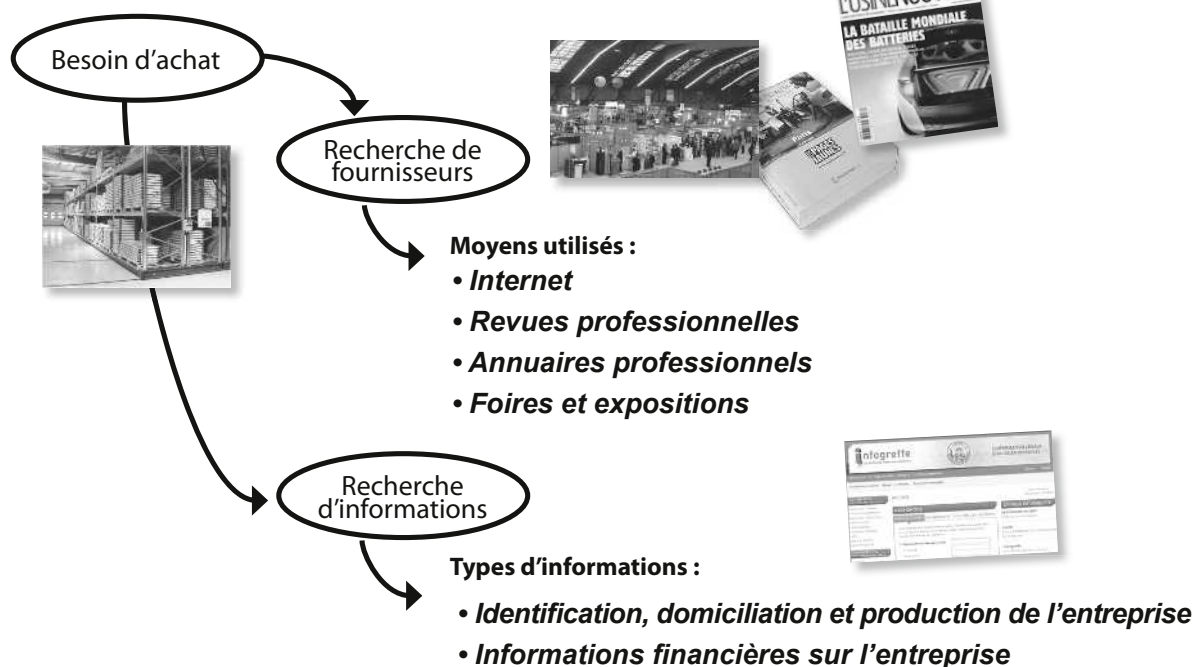
vivre ici
EN DIRECT DE CAPENS
Aujourd'hui
4 C° min
18 C° max

À PROXIMITÉ

- Parquets Verdier [0.99Km]
Activité(s) : Parquets (pose entretien vitrification), Terrasses en bois
- Ambulances Amtals Assistance [1.16Km]
Activité(s) : Ambulances
- Garage Asne [2.95Km]

FAIRE LE POINT

La recherche de fournisseurs



MISSION 3 Archiver les documents provenant des fournisseurs

Votre tuteur vous demande d'utiliser la GED (gestion électronique des documents) de l'entreprise. Il vous confie celle des fournisseurs.

5 Recherchez et définissez ce qu'est la gestion électronique des documents (**doc. 5 et 6**).

La gestion électronique des documents (GED) sauvegarde et stocke tous les documents de l'entreprise, reçus, envoyés ou créés, sous forme numérisée (fichiers informatiques) en respectant un plan de classement détaillé défini par l'entreprise.

Tout utilisateur autorisé peut retrouver facilement le document désiré dans la base de données.

DOC 5 Notice sur la GED



GED : Gestion Électronique des Documents.
Le logiciel de **GED** est un outil qui permet l'acquisition, le stockage et l'archivage de documents.

Mettre en place une GED, c'est mettre en place une méthodologie de travail collaboratif. Ce type de solution est source de gains de productivité tout aussi bien pour les grandes entreprises que pour les TPE et les PME.



Les 4 pivots d'une solution de GED

L'acquisition des documents

Cette étape recouvre les étapes de **numérisation de document**, c'est-à-dire la transformation du document papier en un format électronique.
À cette première étape, on ajoutera également la **capture des flux** mails, télécopies ainsi que les flux issus des applications tierces.

La codification et le classement des documents

Le classement des documents s'effectuera selon différentes approches :

- **Classement par type** : ce document est une facture, ce document est un bon de commande
- **Classement par métadonnées** : ce document émane du tiers « DUPONT », du fournisseur « DURANT »...
- **Classement par contenu** : ce document contient la phrase « emballages par palettes ».

Le stockage des documents

Le stockage des documents doit être organisé via une **politique de stockage** cohérente qui devra appréhender les problématiques de **durée de conservation**, de support de stockage et d'organisation de stockage.

La diffusion des documents

La **concentration en un seul lieu** d'une masse importante de documents doit s'accompagner de **règles strictes de confidentialité**.

Les habilitations et droits d'accès devront pouvoir être facilement alloués ou restreints pour chaque utilisateur selon le **niveau d'autorisation** qui lui a été attribué.

DOC 6 Organisation du classement des documents fournisseurs

Les documents papier reçus des fournisseurs seront codifiés de la façon suivante :

– Type du document :

F : facture
C : courrier
L : livraison
D : divers

– Nom du fournisseur :

les 6 premières lettres du nom

– Type de produits concernés :

MPR : matières premières
SER : services
MSE : marchandises
MCO : matières consommables
BNS : biens non stockés
EMB : emballages
DIV : divers

– Numéro d'ordre :

2 caractères pour l'année

2 caractères pour le mois

6 caractères pour l'ordre chronologique.

La codification est notée sur le document dans un cadre permettant l'OCR (reconnaissance optique de caractères).

Après codification, le document est numérisé afin d'être incorporé à la GED puis archivé.

6 Codifiez deux documents papier reçus de fournisseurs.

– Facture reçue le 25 septembre du fournisseur STPM concernant l'achat de palettes (le dernier ordre chronologique utilisé avait pour numéro 001204).

F T O U L O U E M B . . 0 9 0 0 1 2 0 5

– Lettre reçue le même jour du fournisseur Lemarchant, indiquant une modification de son adresse postale.

C L E M A R C D I V . . 0 9 0 0 1 2 0 6

7 Précisez ce que veut dire « numériser un document » et indiquez l'intérêt pour l'entreprise.

Numériser, c'est transformer un document papier en fichier informatique grâce à un scanner.

Les documents sont ainsi conservés sur un support de stockage et facilement consultables.

FAIRE LE POINT

L'archivage des documents provenant des fournisseurs et la GED

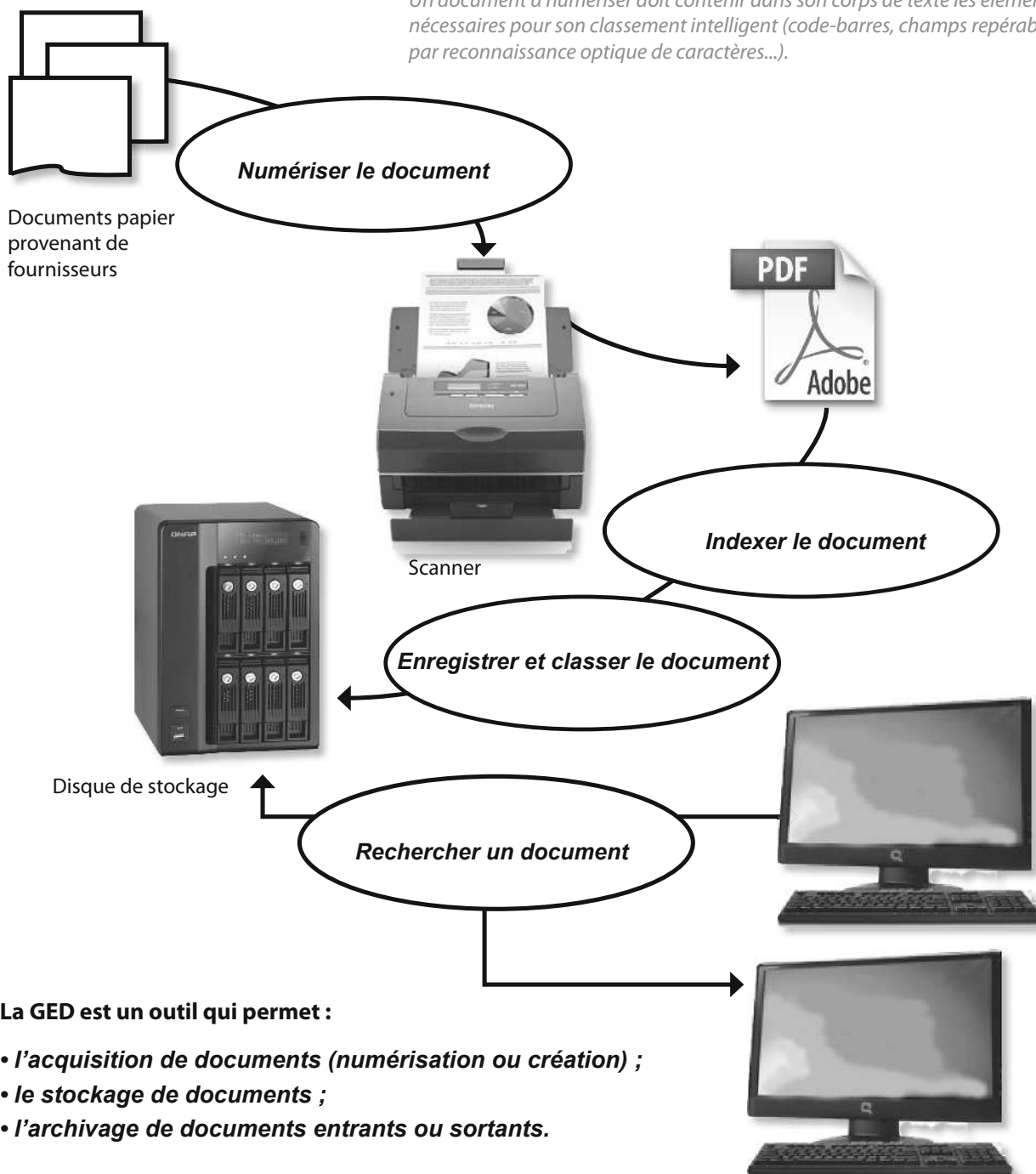


Organiser et gérer intelligemment l'ensemble des documents de l'entreprise permet de les retrouver et de les réutiliser efficacement.

Cette organisation doit être prévue dès le début du cycle de vie d'une information.

Cela nécessite de penser à **l'organisation du classement.**

Un document à numériser doit contenir dans son corps de texte les éléments nécessaires pour son classement intelligent (code-barres, champs repérables par reconnaissance optique de caractères...).



La GED est un outil qui permet :

- l'acquisition de documents (numérisation ou création) ;
- le stockage de documents ;
- l'archivage de documents entrants ou sortants.

Tenir les dossiers fournisseurs

1 La recherche de fournisseurs

- Les fournisseurs peuvent être recherchés :
 - dans la **base de données fournisseurs** de l'entreprise ;
 - sur **Internet** (Pages jaunes, Pages pro...) ;
 - dans des **annuaires** ou des **revues** professionnels ;
 - dans des **salons**, des **expositions**.
- Le **sourcing** est une démarche systématique de recherche de fournisseurs.

2 La recherche d'informations sur les fournisseurs

Une organisation doit disposer d'informations fiables sur ses fournisseurs.
Il est nécessaire de rechercher :

- des **informations financières** ;
- des **informations spécialisées** sur le fournisseur (type d'activité, appartenance à un groupe, certifications...).

3 L'archivage des documents provenant des fournisseurs

- Tout document provenant des fournisseurs doit être numéroté et classé.
- Un **plan de classement** doit être élaboré.
- La GED est une **gestion électronique des documents** organisée autour du plan de classement.
- Chaque document est numérisé pour devenir un document informatique, il est ensuite indexé selon le plan de classement et mémorisé sur un support informatique (disque dur).
- Tout utilisateur autorisé peut retrouver facilement le document sur son ordinateur et l'utiliser dans son travail.

EXO Classer dans la GED un document fournisseur

Vous êtes en formation dans l'entreprise Up Treuils qui vend en gros du matériel de levage. L'entreprise utilise un logiciel de GED (gestion électronique des documents) assez simple dont le nom est M-Files (présentation du logiciel sur <http://www.m-files.com/fra/guidedtour.asp>). Chaque document de l'entreprise est indexé manuellement lors de la sauvegarde. Les caractéristiques du document, que l'on appelle métadonnées (source, nature et contenu du document), sont organisées par la GED mise en place et sont saisies.

■ Indexez le document reçu d'un fournisseur de matériel de bureau : éléments saisis lors de la sauvegarde du document après numérisation (**doc.** et **annexe**).

DOC Document reçu du fournisseur Burotop

BUROTOP

69 rue d'Italie
13006 MARSEILLE
RCS Marseille 414734525 00010
APE 3312Z
SARL au capital de 200 000 euros



Marseille,
Le 12 octobre ..

Up Treuils

2 rue Beausset
13001 Marseille

Monsieur,

À la suite de votre appel téléphonique, nous avons le plaisir de vous faire l'offre suivante :

Photocopieur Multifonction CANON image RUNNER ADVANCE C5030

Location au prix de 110,00 euros HT par mois.

Durée de la location : de 24 à 63 mois.

Nous sommes à votre disposition pour toute information complémentaire.

Recevez, Monsieur, nos salutations distinguées.

Le responsable commercial
L. Lenotre



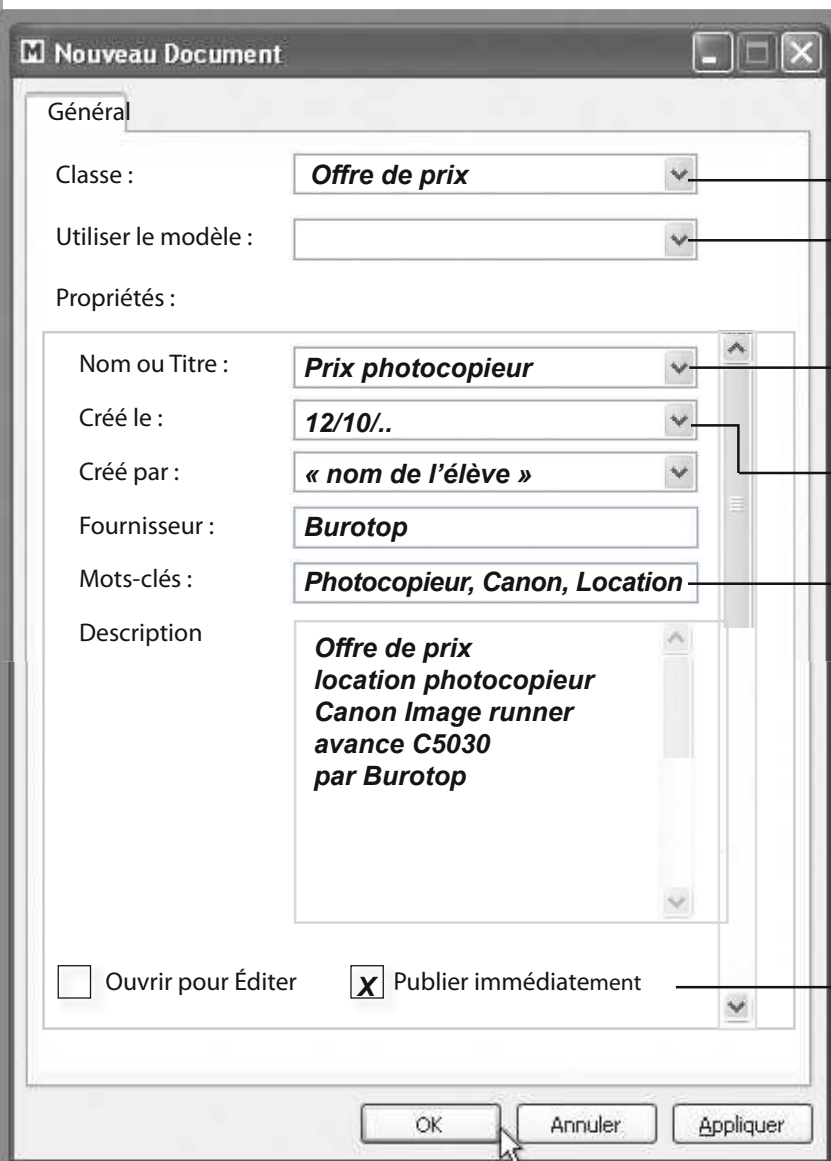
ANNEXE

Saisie des données GED du document



Choisir la classe du document

- ☐ 1. ACHATS
 - . Offre de prix
 - . Commande
 - . Réception
 - . Facture
 - . Autre
- ☒ 2. VENTES
- ☒ 3. SUPPORTS VENTE ET MARKETING
- ☒ 4. CORRESPONDANCE
- ☒ 5. RÉUNIONS
- ☒ 6. RESSOURCES HUMAINES
- ☒ 7. ADMINISTRATIF
 - Autre document
 - Document non classé
 - Image



Rubrique utilisée pour créer un document habituel (non renseigné ici)

Information saisie ou choisie dans une liste déroulante

Renvoi vers un calendrier

Mots permettant de retrouver facilement le document

« Publier » rend le document visible et utilisable par les personnes autorisées

Préparer les achats



Référentiel

SAVOIRS ASSOCIÉS	PERFORMANCE ATTENDUE
<ul style="list-style-type: none"> • Les différentes procédures d'achats, dont l'appel d'offres • Les calculs commerciaux, les réductions commerciales et financières • Le processus automatisé des achats et des approvisionnements à l'aide d'un PGI 	Complexités <ul style="list-style-type: none"> • Achats en ligne • Achats négociés ou contractualisés (appels d'offres)
COMPÉTENCE	RÉSULTATS ATTENDUS
<ul style="list-style-type: none"> • Passer commande à des fournisseurs 	<ul style="list-style-type: none"> • Le traitement des ordres d'achat et des commandes est assuré dans le respect des délais impartis.



Transversalité : PÔLE 3

Situation 3.1.1

Collecte et recherche d'informations

Situation 3.1.2

Production d'informations structurées

Le Linion

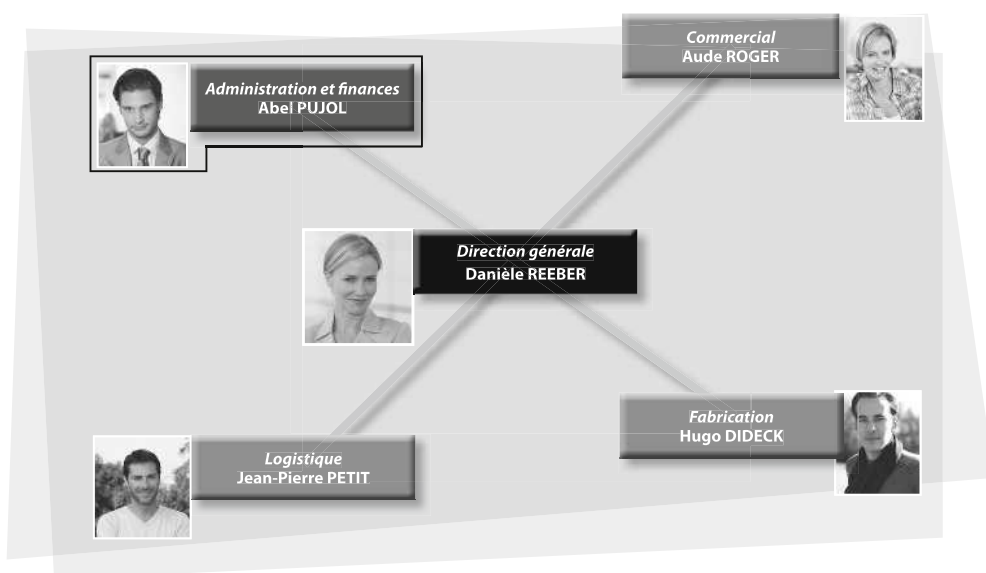


Charcuterie industrielle

✓ Fondée en 1978, la maison **Le Linion** produit des **charcuteries** dans le respect des traditions.

✓ Saveur et qualité, tels sont en effet, depuis toujours, les buts recherchés par tout le personnel de la maison Le Linion, de ces hommes qui connaissent l'art de garder à la charcuterie une saveur hors classe.

✓ Désireuse d'évoluer selon l'attente de ses clients, l'entreprise développe constamment de nouveaux produits, notamment des produits à base de volaille et les produits à teneur en sel réduite.



MISE EN SITUATION



- Pour exercer son activité, la société Le Linion doit s'approvisionner auprès de fournisseurs et il convient de rechercher les meilleures conditions d'achat, notamment les meilleurs prix.
- Vous êtes en formation au service administratif sous la responsabilité de M. Pujol qui vous demande :
 - de rédiger un appel d'offres pour le nouveau matériel demandé par le service fabrication ;
 - d'étudier les conditions commerciales d'un fournisseur d'emballages.

VOS MISSIONS

M. Pujol vous confie plusieurs missions :

Mission 1 : Lancer un appel d'offres

Mission 2 : Consulter le tarif d'un fournisseur

Mission 3 : Évaluer les réductions et les frais lors d'un achat

octobre

8

MISSION 1 Lancer un appel d'offres

Vous avez reçu une note de M. Dideck concernant l'achat d'un nouveau matériel (doc. 1).

1 Indiquez quelle est la démarche effectuée pour rechercher les fournisseurs à contacter (**doc. 2**) et précisez ce qu'il faut demander aux fournisseurs afin de pouvoir faire un choix judicieux (**annexe 1**).

DOC 1 Note du service fabrication

Le Linion

Charcuterie industrielle

Accord de la direction

Meyer

Demande d'achat

Service : Fabrication
Demandeur : Dideck Hugo

Le : 8 octobre 20nn

À commander :
un hachoir industriel neuf
- 90 à 110 KW
- capacité environ 400 litres
Achat prévu fin octobre.

Fournisseur habituel :
Ets Poulard
ZA Les Serpollières
5 chemin des Chênes-Verts
38460 St-Romain-de-Jalionas

INFO

En plus du fournisseur habituel, contacter les deux fournisseurs sélectionnés.

DOC 2 Recherche de fournisseurs

Rechercher par... Activité Raison sociale Code NAF SIREN/SIRET Téléphone

hachoirs (facultatif) - Région / Département / Localité Trouver
Ex: maçonnerie, transport routier, claustras guide Ex: paca, alsace, 69, yvelines, 44200, lille guide

Résultat de votre recherche

Enjolras (SAS)



Matériel, fournitures et SAV pour boucheries, charcuteries, traiteurs: balances, vitrines, boyaux, épices, emballages alimentaires...

CS 30003 - M.I.N espace 75 371 av Marché Gare
34074 Montpellier Cedex 3

tél : 04 67 06 98 42

Site Web : www.enjolrassarl.com

■ Matériel pour viandes et charcuteries - Commerce de gros - Matériel de boucheries, charcuteries - Hachoirs - Préparation des viandes : matériel - Matériel pour salaison

F.D.M (France Danemark Matériel)



Pour les industriels de l'agro alimentaire multi filières : équipements de process

7bis r Etoile du Matin
44600 Saint Nazaire
E-mail : fdm@francedanemarkmateriel.fr

tél : 02 40 00 13 00
fax : 02 40 00 19 91

Site Web : www.francedanemarkmateriel.fr

■ Matériel pour viandes et charcuteries - Commerce de gros - Matériel de boucheries, charcuteries - Hachoirs - Préparation des viandes : matériel - Matériel pour salaison

ANNEXE 1 Recherches préalables à l'appel d'offres

Démarche effectuée pour la recherche	Éléments à demander aux fournisseurs
→ se connecter à Internet	→ le prix et les réductions accordées
→ se connecter sur un annuaire de recherche	→ les frais éventuels (transport par ex.)
→ rechercher des fournisseurs de hachoirs	→ les conditions de livraison et de paiement
→ sélectionner parmi les réponses des fournisseurs à retenir	→ le service après-vente
	→ les garanties

2 Contactez les fournisseurs choisis en leur adressant un imprimé d'appel d'offres daté du 8 octobre, présentez uniquement l'appel d'offres adressé au fournisseur Poulard (**annexe 2**).

ANNEXE 2 Appel d'offres



12 avenue Fontcouverte 84000 AVIGNON
Tél. : 04 88 90 99 99 Fax : 04 88 90 99 98
RCS Avignon 642620520 00014
NAF : 1013A
Préparation industrielle de produits à base de viande
SA à directoire au capital social de 1 000 000 €

Appel d'offres n° 886

Avignon, le **08/10/..**

Éts POULARD
ZA Les Serpollières
5 chemin des Chênes Verts
36460 St-Romain-de-Jalionas

Nous vous demandons de bien vouloir nous retourner pour le **30/10/..** la présente demande complétée, datée et signée afin de nous faire connaître vos meilleures conditions pour la fourniture éventuelle des articles suivants :

Désignation	Unité	Qté	PUHT	Observations
Hachoir industriel neuf de 90 à 110 kW	1	1		
capacité 400 litres				

Délai de livraison	Conditions de paiement	Frais à ajouter	Réductions à déduire

Nous vous remercions et vous prions d'agréer
nos salutations les meilleures.
M. Pujol
Service administratif et financier

Offre effectuée le

Valable jusqu'au

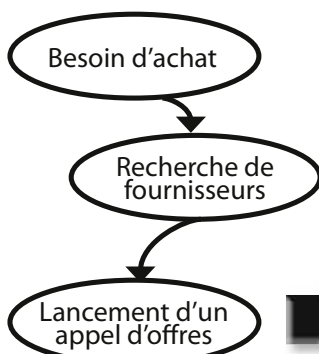
Signature

3 Précisez à qui vous devez envoyer les appels d'offres et indiquez ce que vous attendez des fournisseurs.

Les appels d'offres seront envoyés aux fournisseurs retenus (Poulard, Enjoiras et FDM).

Ces fournisseurs devront communiquer les prix, les conditions de vente, la qualité des services après-vente et les garanties afin que l'acheteur puisse faire une comparaison objective.

FAIRE LE POINT



L'appel d'offres

Informations notées dans l'appel d'offres :

- le type de produit souhaité
- la quantité de produits voulus
- les délais souhaités (livraison ou réalisation des travaux, paiement...)
- le fournisseur notera ses réponses sur l'appel d'offres
- le fournisseur précisera tout élément susceptible d'orienter le choix

MISSION 2 Consulter le tarif d'un fournisseur

Vous devez étudier le tarif d'un fournisseur de services (doc. 3) pour une location de photocopieur d'une durée d'un mois. Vous recherchez, sur le site internet du fournisseur, le tarif pour une location d'un photocopieur monochrome.

4 Indiquez le tarif qui sera facturé par ce fournisseur.

Tarif pour une location d'un photocopieur monochrome durant un mois : 945 € HT

(TVA sur cette location au taux normal, soit un montant à payer de $945 \times 1,20 = 1\,134$ € TTC)

DOC 3 Tarif d'un fournisseur de services



Eurolocation Informatique, spécialiste de la location informatique, vidéo et son courte durée.

MATERIEL SONORISATION VIDÉO PROJECTION DESTOCKAGE CABINE DE TRAD DÉVELOPPEMENT

Agence de PARIS
+33 (0)1 44 38 00 40
65 rue Violet, 75015 Paris

Agence de NICE
+33 (0)4 92 04 26 00
16 rue Louis Génar, 06300 Nice

comptoir, tous s confondus ges divers...

► Livraison et assistance sur la France entière !

Vous êtes ici : Extraits de tarifs

rechercher

- Accueil
- Location
 - Informatique
 - Bureautique
 - Video
 - Sonorisation
 - Accessoires
 - Bornes
 - Internet et WiFi
 - Eclairage
 - Structures et ponts
- Les Services plus
 - Demande de devis**
 - Développement
 - Captation audio/vidéo
 - Visioconférence

EXTRAITS DE TARIFS

Nos tarifs de location sont dégressifs. Le prix de location à la journée diminue en fonction de la durée de cette location. Ci-dessous, un extrait des tarifs de location pratiqués par eurolocation informatique. Si vous désirez plus de renseignements à ce sujet, n'hésitez pas à **contacter notre équipe** au +33 (0)1 44 38 00 40 pour Paris / région Parisienne ou au +33 (0)4 92 04 26 00 pour Nice et sa région.

BUREAUTIQUE

Téléphone Fax Laser format A4

1 jour	2 jours	3 jours	1 sem	2 sem	1 mois
70	81	86	91	119	147

Photocopieur monochrome 35ppm A3/A4 E-Studio 350

1 jour	2 jours	3 jours	1 sem	2 sem	1 mois
450	518	554	585	765	945

Photocopieur couleur 28ppm A3/A4 E-Studio 281C • Agraffage

1 jour	2 jours	3 jours	1 sem	2 sem	1 mois
700	805	861	910	1190	1470

Tarifs

- Plaquette
- Recrutement
- Partenaires
- Conditions générales
- Contact
- Nos réalisations
- Affichage dynamique
- Destockage
- Sponsoring
- Plan du site

Les Salons Professionnels

Cliquez ici pour découvrir la liste des salons professionnels où nous opérons régulièrement



INFO

Les prix indiqués sont hors taxes.

MISSION 3 Évaluer les réductions et les frais lors d'un achat

Vous devez étudier le tarif et les conditions de vente du fournisseur Solutions & Services emballages. Vous recherchez sur le site internet du fournisseur les tarifs et conditions de vente (doc. 4).

5 Relevez et détaillez les deux types de réductions mentionnées.

Une réduction commerciale (remise selon la quantité achetée).

Les réductions financières (escompte pour un règlement anticipé au taux de 0,5 % par mois entier).

On peut aussi faire remarquer aux élèves que les rabais et les ristournes sont des réductions commerciales.

DOC 4 Tarif et conditions de vente du fournisseur

Accueil

- Caisses
- Calage
- Sacherie
- Le Guide
- Sacs grande contenance
- Sacs bretelles & Liasse plastiques
- Sacs & Habillages fonds de caisses
- Sacs & Presbag
- Sacs sous vide
- Ouate & sacs déchets
- Cerclage
- Protection
- Adhésif
- Film
- Papier

Identifiez-vous ...

Ouvrir un compte Mot de passe oublié ?

Recherche

Sacs sous vide

Sacs transparents
Sacs fond métal or/argent

CARACTÉRISTIQUES

- Fabrication à partir d'un complexe polyamide/polyéthylène (PA/PE) assurant une parfaite étanchéité à l'air.
- L'effet barrière est garanti par le dosage du polyamide.**
- Sacs soudés sur 3 côtés. Épaisseur selon utilisation 90 à 150µ.

Emballage alimentaire - Amélioration de la DLC Conservation maximale entre 0° et 4°, pendant 21 jours des grosses pièces de viande et des préparations charcutières. La mise sous vide vous permet donc d'espace vos travaux de préparation. - Sécurité, hygiène Application multiples: salaisons, conservateurs, traiteurs, boucherie, charcuterie, restauration, collectivités etc...

Emballage industriel - Groupage de petites pièces nécessitant une bonne résistance à la déchirure avec fermeture par liens ou suture (sans mise sous vide) - Protection contre la corrosion (possibilité d'injection d'un gaz inerte). Emballage industriel - Groupage de pièces craignant les chocs et les rayures entre elles. - Protection contre la corrosion, l'humidité et les atmosphères hostiles via l'injection d'un gaz inerte et/ou la mise sous vide.

90 microns (20PA + 70PE)			Prix H.T le mille en €			
Code	Dimensions en mm	Coilasse	1000	3000	6000	15000
52227	130 x 200	10µ	25,20	30,70	28,70	23,75
52228	130 x 300	1000	45,30	43,05	39,65	35,15

52229	150 × 220	1000	40,85	36,45	33,55	29,75	
--------------	------------------	-------------	--------------	--------------	--------------	--------------	--

INFO

Remise : réduction commerciale accordée selon le type de client ou selon la quantité commandée.

Produit à commander en 6 000 exemplaires

Accueil

- Caisses
- Calage
- Sacherie
- Cerclage
- Protection
- Adhésif
- Film
- Papier
- Matériel
- Des réalisations

Identifiez-vous ...

Ouvrir un compte Mot de passe oublié ?

Recherche

Conditions générales de vente

III - Conditions tarifaires

- Minimum de facturation 150 euros H.T.
- Franco 300 euros H.T. ; pour toute commande inférieure à 300 euros H.T. supplément "forfait transport" de 20 euros H.T. minimum.
- "Forfait convention logistique" de 3,00 euros H.T. par commande.
- "Participation forfaitaire" de 6,10 euros H.T. par commande.
- Autres : pour les produits enlevés dans nos locaux et pour les livraisons hors de France métropolitaine une proposition spécifique sera faite à l'acheteur par le vendeur.

XIII - Paiement

- Les règlements seront considérés comme effectués si l'avis de crédit de l'organisme financier parvient au vendeur dans les 30 jours consécutifs à l'émission de la facture.
- Les LCR et chèques ne sont acceptés qu'à titre de couverture de la prestation.
- Le non-respect des conditions de paiement par suite de circonstances ayant pour effet de réduire la solvabilité de l'acheteur et dont le vendeur n'aura eu connaissance qu'après la conclusion du contrat entraînera l'exigibilité immédiate de toutes les créances, même dans le cas de sursis de paiement. Si dans ce cas des traites n'étaient pas encore venues à l'échéance, le vendeur pourra en exiger le règlement comptant.
- Nos factures sont payables au siège social du vendeur. Si le délai prévu pour le règlement est dépassé, le vendeur constatera le retard sans mise en demeure. Le défaut de paiement à l'échéance fixée habilite le vendeur, sans préjudice d'autres droits, quel que soit le mode de règlement prévu, à appliquer des intérêts de retard aux taux de 2 % par mois depuis la date d'échéance. En outre, après mise en demeure, le client s'engage à payer à titre d'indemnité et de clause pénale conformément à l'article 1226 du Code Civil, une majoration dont le montant sera égal à 15 % du principal restant dû.
- Escompte pour paiement anticipé : 0,5 % par mois entier indivisible.

INFO

Escompte : réduction financière accordée si le paiement est effectué avant l'échéance prévue.

6 Calculez les réductions en euros et en pourcentage, par rapport au prix de base (pour un colis de 1 000 sacs), selon les quantités commandées de sacs 150 x 220 (**annexe 3**).

ANNEXE 3 Calcul des réductions

Commande	Prix pour 1 000	Réduction en euros par colis	Réduction en %
par 1 000	40,85		
par 3 000	36,45	$40,85 - 36,45 = 4,40$	$4,40 / 40,85 = 0,1077$ ou 10,77 %
par 6 000	33,55	$40,85 - 33,55 = 7,30$	$7,30 / 40,85 = 0,1787$ ou 17,87 %
par 15 000	29,75	$40,85 - 29,75 = 11,10$	$11,10 / 40,85 = 0,2717$ ou 27,17 %

7 Calculez le prix des 6 000 articles commandés.

Prix HT en euros : $6 \times 33,55 = 201,30$

8 Étudiez la facturation du transport par ce fournisseur.

– Pour une commande d'au moins 300 euros HT :

Franco de port pour une commande d'au moins 300 euros HT (le transport est gratuit).

– Pour une commande de moins de 300 euros HT :

Le transport est facturé 20 euros HT minimum.

9 Recherchez, dans les conditions de vente, s'il y a d'autres frais qui majorent le montant à payer.

Par commande, il faut ajouter :

– le forfait convention logistique 3,00 € HT

– la participation forfaitaire 6,10 € HT

FAIRE LE POINT

Les tarifs fournisseurs



Pour connaître le prix à payer pour un achat de bien ou de service, il faut :

- **rechercher le produit sur le tarif**
- **rechercher le prix qui peut dépendre des quantités**
(ne pas confondre prix HT et prix TTC)

Les conditions de vente du fournisseur précisent :

– les éléments à ajouter aux prix de base :

- **les frais de port et les frais d'emballage**
- **les frais divers notés dans les conditions de vente**

– les éléments à retrancher aux prix de base :

- **les réductions commerciales (remise, rabais...)**
- **les réductions financières (escompte de règlement)**

Préparer les achats

1 L'appel d'offres

- La **liste des fournisseurs** susceptibles de fournir un bien ou un service est établie.
- L'**appel d'offres** consiste à **demander à plusieurs fournisseurs leurs prix et leurs conditions de vente** (réductions, délais de livraison, délais de paiement, garanties...).
- L'appel d'offres peut être effectué par courrier, par téléphone ou télécopie, par la demande de visite d'un commercial.

Remarque : les appels d'offres des administrations sont soumis à une réglementation stricte.

2 Le tarif des fournisseurs

- Les **tarifs** sont fournis par le fournisseur (sur Internet, sur catalogue, par réponse à un appel d'offres).
- Il est nécessaire de rechercher correctement le prix pratiqué en fonction des quantités souhaitées et des conditions de vente du fournisseur.

3 Les réductions et frais sur achats

Les conditions de vente des fournisseurs peuvent mentionner :

- des **réductions commerciales** :
 - **rabais** pour un article démodé ou abîmé ;
 - **remise** pour une commande en quantité ou pour un type de clients.
- des **réductions financières** :
 - **escompte** si l'achat est payé avant l'échéance.

Les réductions **diminuent** le prix à payer.

Les fournisseurs peuvent également appliquer :

- des **frais de transport** (l'expression « franco de port » signifie que le port est gratuit) ;
- des **frais d'emballage** ;
- des **frais de facturation** ;
- des **frais divers**.

Les frais **augmentent** le prix à payer.

EXO 1 Rechercher un tarif

Vous êtes en formation dans l'entreprise Touslestifs, spécialiste du matériel pour coiffeur. Le service administratif vous demande de rechercher le prix de divers achats à effectuer auprès de votre fournisseur habituel, les Ets Bruneau.

Vous devez acheter :

- 30 blocs encreurs pour la caisse enregistreuse Canon 20DX ;
- 60 caisses américaines (30 x 40 x 60).

- 1** Indiquez le prix hors taxes unitaire des éléments à acheter (**doc. 1**).
- 2** Indiquez s'il y a des réductions commerciales et/ou des réductions financières qui s'appliquent à cette future commande (**doc. 2**).
- 3** Calculez, pour chaque produit, le taux de réduction par rapport à un achat selon la quantité minimum à commander.
- 4** Calculez le montant total à payer pour cette commande (montant total HT + TVA).

DOC 1 Catalogue du fournisseur (extrait)

Résultats de la Recherche de cartouches > effectuer une nouvelle recherche

Sélectionnez une autre marque : CANON
Sélectionnez un autre type de matériel : CALCULATRICE ET CAISSE ENREGIST
Sélectionnez un autre modèle : 20DX

Consommables compatibles

 **Bloc encreur noir modèle Canon CP-12**
Bloc encreur noir modèle Canon CP12
H 30 x L 40 x P 60 cm
Par 5 : 2,70 €
Par 10 : 2,58€

5 + - Ajouter à ma commande

Caisse américaine kraft brun double cannelure H 30 x L 40 x P 60 cm

Avec la norme LNE, la garantie d'un emballage de haute qualité.

À partir de
2,20 € ht

Couverture extérieure en kraft véritable : résistance à l'éclatement, à l'humidité, aux variations de température, à la compression verticale. Parfaite adhérence des adhésifs.
Pour produits lourds, fragiles ou ne remplissant pas la totalité de la caisse, en particulier les produits en vrac.
Résistance à la compression verticale (toutes dimensions) : 300 kg.

Référence	Article	Prix à partir de	Quantité
217-60	Caisse américaine kraft brun double cannelure H 30 x L 40 x P 60 cm	Par 10 : 3,15 € Par 30 : 2,90€ Par 100 : 2,20 €	10 + - Ajouter à ma commande

INFO

La TVA est calculée sur le montant HT au taux normal soit 20 %.

Besoin : 30 blocs encreurs

→ à commander : 3 lots de 10 à 2,58 € pièce

Montant HT : $30 \times 2,58 = 77,40$

Besoin : 60 caisses américaines

→ à commander : 2 lots de 30 à 2,90 € pièce

Montant HT : $60 \times 2,90 = 174,00$

Montants HT

– 30 blocs encreurs : $(30 \times 2,58)$ 77,40

– 60 caisses américaines : $(60 \times 2,90)$ 174,00

Total HT 251,40

TVA au taux de 20 % 50,28

Total TTC à payer 301,68

Les remises sont intégrées au tarif selon les quantités commandées (pas d'autre remise).

Il n'y a pas d'escompte accordé par le fournisseur (paiement sous 8 jours après la facture).

DOC 2 Conditions de vente des Ets Bruneau



6. PRIX ET CONDITIONS DE PAIEMENT

6.1 Nos prix s'entendent hors taxes et sont exprimés en euros. Ils sont garantis pendant la période de validité de chacun de nos catalogues et documents papier ou de celle indiquée sur chaque offre promotionnelle à durée limitée. Nos devis, factures pro-forma et contrats bénéficient de la même validité, sauf mentions contraires. Les prix de vente des produits sur notre site internet, autres que ceux des catalogues, sont ceux indiqués au moment de l'enregistrement de la commande.

6.2 Sauf conventions particulières, nos factures sont payables sous huit jours, date de facture, sans remise ni escompte, par chèque, virement ou carte bancaire.

EXO 2 Rédiger un appel d'offres

Vous êtes en formation dans l'entreprise Bricolup, spécialiste du matériel de bricolage. L'entreprise vous demande de rédiger, le 17 octobre, un appel d'offres auprès de deux fournisseurs d'alarmes (doc.).

■ Rédigez les appels d'offres (annexe).

DOC Besoins de l'entreprise

BRICOLUP

Zone artisanale Vauchelles
80132 ABBEVILLE
Tél. : 03 22 99 00 00 Fax : 03 22 99 00 01
SIREN 420.809.923
Code APE : 4752 B
Commerce de détail de quincaillerie, peintures et verres
en grandes surfaces (400 m² et plus)
SA à conseil d'administration
au capital social de 30 000 000 €

NOTE

du 17/10/..

Objet : Appel d'offres à rédiger

Vous devez acheter :

- 10 alarmes filaires 7 zones ;
- 10 alarmes filaires 2 zones ;
- 50 détecteurs bivolumétriques D8 B 12 m 90°.

Contactez les fournisseurs :

- Tisali Alarmes ZI des Trois Ours 59000 Lille ;
- Top Alarmes 20 quai de la Pointe 80100 Abbeville.

Réponse attendue 15 jours après.

ANNEXE Appels d'offres

BRICOLUP

Zone artisanale Vauchelles
80132 ABBEVILLE
Tél. : 03 22 99 00 00 Fax : 03 22 99 00 01
SIREN 420.809.923
Code APE : 4752 B
Commerce de détail de quincaillerie, peintures et verres en grandes
surfaces (400 m² et plus)

Appel d'offres n° 10-052

Abbeville, le 17/10/..

Top alarmes
20 quai de la Pointe
80100 ABBEVILLE

BRICOLUP

Zone artisanale Vauchelles
80132 ABBEVILLE
Tél. : 03 22 99 00 00 Fax : 03 22 99 00 01
SIREN 420.809.923
Code APE : 4752 B
Commerce de détail de quincaillerie, peintures et verres en grandes
surfaces (400 m² et plus)
SA à conseil d'administration
au capital social de 30 000 000 €

Appel d'offres n° 10-052

Abbeville, le 17/10/..

Tisali
ZI des Trois Ours
59000 LILLE

Nous vous demandons de bien vouloir nous retourner pour le 02/11/.. la présente demande complétée, datée et signée afin de nous faire connaître vos meilleures conditions pour la fourniture éventuelle des articles suivants :

Désignation	Unité	Qté	PU HT	Observations
Alarmes filaires 7 zones	1	10		
Alarmes filaires 2 zones	1	10		
Détecteurs bivolumétriques D8B12m°	1	50		

Délai de livraison	Conditions de paiement	Frais à ajouter	Réductions à déduire

Nous vous remercions et vous prions d'agréer nos
salutations les meilleures.
M. Pinto, Service administratif et financier

Offre effectuée le
Signature

Valable jusqu'au

Commander

après

un appel d'offres



Référentiel

SAVOIRS ASSOCIÉS

- Les différentes procédures d'achats, dont l'appel d'offres
- Les calculs commerciaux, les réductions commerciales et financières

PERFORMANCE ATTENDUE

Complexité

- Achats négociés ou contractualisés (appels d'offres)

COMPÉTENCE

- Passer commande à des fournisseurs

RÉSULTATS ATTENDUS

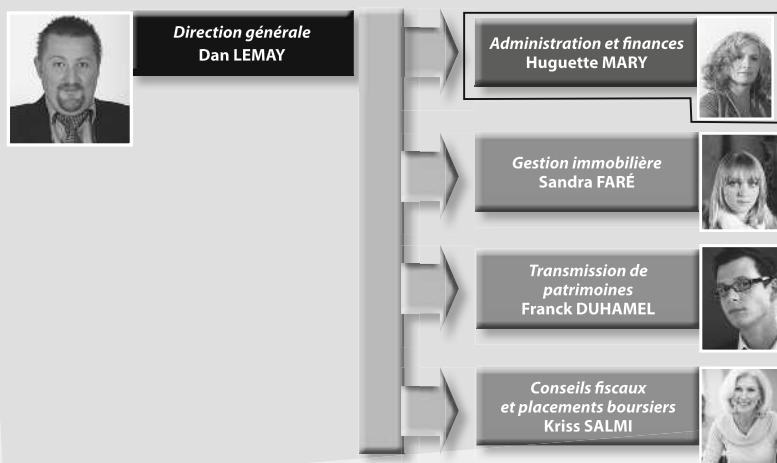
- Le traitement des ordres d'achat et des commandes est assuré dans le respect des délais impartis.



✓ Société de **conseil en gestion de patrimoine, Finances & experts** optimise les actifs de ses clients depuis son siège social à Bordeaux.

✓ Les activités de l'entreprise sont l'optimisation fiscale, la **transmission de patrimoines** privés et d'entreprises, la **gestion immobilière**, les **placements boursiers**.

✓ La motivation de ses équipes est de « donner de la valeur à vos biens et à vos choix ».



MISE EN SITUATION



- La société a ses bureaux à Bordeaux. Les locaux nécessitent une protection par alarme.
- Vous êtes en formation au service administratif sous la responsabilité de Mme Mary qui vous demande d'étudier les réponses à un appel d'offres lancé pour la fourniture et la pose d'une alarme avec services associés.
- L'installation comprend une centrale d'alarme, quatre contacts d'ouverture et un détecteur de mouvement. Les services associés sont la télésurveillance, l'intervention en cas de déclenchement et l'appel aux forces de l'ordre en cas de déclenchement confirmé.

VOS MISSIONS

novembre
5

Mme Mary vous confie plusieurs missions :

Mission 1 : Comparer les offres et choisir un fournisseur

Mission 2 : Commander auprès du fournisseur retenu

MISSION 1 Comparer les offres et choisir un fournisseur

Vous avez reçu les réponses à l'appel d'offres pour l'alarme (doc. 1 à 3).

1 Complétez le tableau de comparaison des offres et calculez le coût total de l'installation pour une durée de 4 ans (annexe 1).

DOC 1 Réponse du fournisseur Direct sécurité



DIRECT SÉCURITÉ

12 rue Georges Bonnac
33000 Bordeaux

Finances & experts
9 cours Raccordement
33300 Bordeaux

Bordeaux,
Le 2 novembre ..

Objet : Réponse à votre appel d'offres

Monsieur,

Vous trouverez ci-dessous les prix de l'alarme et des services annexes demandés, ces prix en euros sont donnés HT (TVA 20 % en plus) et sont valables un mois. Résiliation des services par LR avec AR un mois avant.

Fourniture KIT ALARME VERY installé sous 60 jours			399,00 €
Installation			Gratuite
Extensions :			
Détecteur de mouvement (par unité)	1,00 € par mois	+	99,00 €
Contact d'ouverture (par unité)	0,50 € par mois	+	99,00 €
Abonnement télésurveillance entreprise	36,00 € par mois		
Services optionnels de sécurité :			
Intervention en cas de déclenchement d'alarme	6,00 € par mois		
Appel aux forces de l'ordre si déclenchement confirmé	2,00 € par mois		

DOC 2 Réponse du fournisseur Alarme protection



Alarme protection

8 bd Roosevelt – 33800 Bordeaux

Finances & experts
9 cours Raccordement
33300 Bordeaux

Bordeaux,
Le 3 novembre ..

Objet : Votre appel d'offres

Monsieur,

Vous trouverez ci-dessous les prix de l'alarme et des services demandés.

Les prix sont donnés HT et sont valables deux mois.

– Fourniture pack alarme Bureau commerce DCS Alexor (centrale d'alarme, 4 contacts d'ouverture et un détecteur de mouvement)	13,60 €
– Frais d'installation sous 15 jours	179,40 €
– Abonnement télésurveillance entreprise avec : intervention en cas de déclenchement d'alarme et appel aux forces de l'ordre si déclenchement confirmé	50,00 € par mois

Résiliation de l'abonnement par lettre recommandée un mois avant le terme.

DOC 3 Réponse du fournisseur Concept sécurité



Concept Sécurité

2 quai Brazza
33100 BORDEAUX

Bordeaux,
Le 3 novembre ..

Objet :

Votre appel d'offres du 27/10/..

Finances & experts

9 cours Raccordement

33300 Bordeaux

Monsieur,

Vous trouverez ci-dessous les prix de l'alarme et des services demandés.

Les prix sont donnés HT et sont valables un mois.

- Fourniture pack alarme Entreprise offert (valeur 79 €)
(centrale d'alarme avec sirène 110 dB, 4 contacts d'ouverture et un détecteur de mouvement)
- Frais d'installation (installation sous 8 jours après la commande) 150,00 €

- Abonnement télésurveillance entreprise avec :
intervention en cas de déclenchement d'alarme et
appel aux forces de l'ordre si déclenchement confirmé 70,00 € par mois

Délai d'engagement d'un an pour bénéficier du pack alarme gratuit.

ANNEXE 1 Comparaison des offres et choix du fournisseur

Éléments	DIRECT SÉCURITÉ	ALARME PROTECTION	CONCEPT SÉCURITÉ
Coût du matériel	399,00 + (1 × 99) = 99,00 + (4 × 99) = 396,00	13,60	0,00
Coût de l'installation	0,00	179,40	150,00
Coût de la télésurveillance et des interventions pour 4 ans	<i>pour un mois :</i> 36 + 1 + (4 × 0,50) + 6 + 2 = 47,00 <i>pour 4 ans :</i> 47 × 12 × 4 = 2 256,00	<i>pour un mois :</i> 50,00 <i>pour 4 ans :</i> 50 × 12 × 4 = 2 400,00	<i>pour un mois :</i> 70,00 <i>pour 4 ans :</i> 70 × 12 × 4 = 3 360,00
Total HT payé sur une période de 4 ans	399,00 + 99,00 + 396,00 = 894,00 0,00 2 256,00 Total = 3 150,00	13,60 179,40 2 400,00 Total = 2 593,00	0,00 150,00 3 360,00 Total = 3 510,00
Délai d'installation	60 jours	15 jours	8 jours
Délai d'engagement	1 mois	1 mois	1 an pour pack alarme gratuit (sinon ajouter 79,00 €)

Le fournisseur faisant l'offre dont le coût, sur 4 ans, est le moins élevé sera choisi. L'installation sera faite dans un délai d'un mois après la commande. La résiliation doit être possible chaque mois.

2 Indiquez le fournisseur qu'il faut choisir. Justifiez votre réponse.

Le fournisseur Alarme protection doit être retenu.

Le coût sur 4 ans est le moins élevé (2 593,00 € HT).

L'installation est faite dans les délais.

La résiliation peut se faire dans un délai d'un mois.

MISSION 2 Commander auprès du fournisseur retenu

Vous venez de choisir le fournisseur, vous passez la commande.

3 Complétez, le 5 novembre, le bon de commande pour l'installation de l'alarme et de la télésurveillance (**annexe 2**).

ANNEXE 2 Commande au fournisseur



Gestion de patrimoine

9 cours Raccordement 33300 BORDEAUX

Tél. : 05 56 90 99 99 Fax : 05 56 90 11 11

RCS Bordeaux 399 245 598 00013

NAF : 6622Z

SARL au capital social de 232 000 €

COMMANDE n° 345

Bordeaux, le **5 novembre ..**

ALARME PROTECTION

**8 bd Roosevelt
33800 BORDEAUX**

Référence	Désignation	Unité	Qté	PU HT
DCZ Alexor	Pack alarme bureau commerce	1	1	13,60
	Centrale d'alarme, 4 contacts d'ouverture, 1 détecteur de mouvements			
	Installation sous 15 jours			179,40
	Abonnement télésurveillance 50,00 € HT par mois			

Délai de livraison ou d'installation	Conditions
15 jours	Résiliation abonnement un mois avant le terme

Signature **Dan Lemay**

FAIRE LE POINT

La commande après un appel d'offres

Appel d'offres

Réponses des fournisseurs

Comparaison des offres

Passer la commande

Éléments de comparaison des offres :

- **Le prix, les réductions, les frais ajoutés**
- **La qualité des produits et/ou des services**
- **Les délais (livraison et paiement)**
- La maintenance et le service après-vente
- La réputation, l'image de marque du fournisseur ou du produit



Commander

après

un appel d'offres

1

La comparaison des offres et le choix du fournisseur

- Les fournisseurs contactés par un appel d'offres adressent leurs propositions à l'entreprise par courrier, télécopie, téléphone...
- Le choix du fournisseur repose sur plusieurs critères :
 - le **prix** de base et les réductions accordées ;
 - la **qualité** ;
 - les **délais** de livraison et de paiement ;
 - le service **après-vente** et les délais de **garantie** ;
 - l'**image de marque**, la **réputation** du fournisseur ou du produit.
- L'entreprise doit fixer des **priorités dans les critères** de choix ; ce n'est pas toujours le prix le plus bas qui est le critère essentiel. Le rapport qualité/prix est souvent le critère essentiel.

2

La commande auprès du fournisseur retenu

- Les appels d'offres mentionnent toujours un délai de validité. La commande doit être effectuée durant ce délai.
- La commande doit retrouver les éléments de l'offre du fournisseur (**prix, conditions de vente, conditions de paiement, garanties...**).
- La commande est passée selon les modalités habituelles (bon de commande, télécopie...).

EXO Étudier les réponses à un appel d'offres

Vous êtes en formation dans l'entreprise Meublin, ébéniste.

L'entreprise a lancé un appel d'offres pour l'achat d'une machine raboteuse-dégauchisseuse auprès de deux fournisseurs qui proposent un modèle répondant à la demande de l'atelier et dont la réputation est bonne.

1 Étudiez les réponses à l'appel d'offres (**doc. 1 et 2**) et complétez le tableau comparatif des offres (**annexe 1**).

2 Choisissez le fournisseur qui répond le mieux aux critères de l'entreprise (**doc. 3 et annexe 2**).

DOC 1 Réponse du fournisseur Machinaboïs



MACHINABOIS

22 rue Jean Damoyssel – 31100 TOULOUSE

SA au capital de 150 000 euros

Siren 258 159 654 – APE 4662Z

MEUBLIN SARL

4 avenue Lombez

31300 TOULOUSE

Toulouse,
Le 7 novembre ..

Objet : Votre appel d'offres du 04/11/..

Monsieur,

Vous trouverez ci-dessous les prix et conditions de vente de la machine proposée.

Les prix sont donnés net HT (TVA 20 %) et sont valables deux mois.

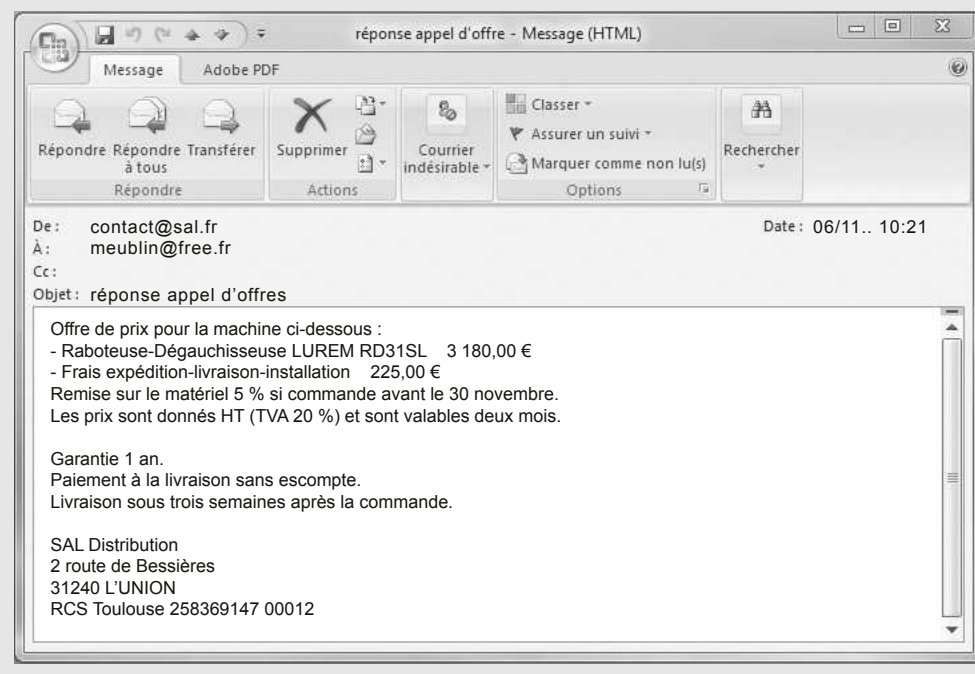
- Rabot-Dégau H410 Logosol	3 170,00 €
- Extension table rabotage 250 x 390	68,00 €
- Frais d'expédition-livraison et d'installation sur site préparé	79,00 €

Garantie 2 ans.

Paielement à la livraison sans escompte.

Article disponible livré sous une semaine.

DOC 2 Réponse du fournisseur SAL Distribution



DOC 3 Critères de choix

MEUBLIN sarl – 4 avenue Lombez 31300 TOULOUSE

Le 4/11/..

Objet : Appel d'offres du 4/11/..
machine raboteuse-dégauchisseuse

Les deux entreprises contactées offrent la même réputation de sérieux et de qualité.
Les produits proposés sont du même type et peuvent convenir tous les deux. La table de rabotage chez Machinaboïs n'est pas nécessaire.

Le choix tiendra compte des critères suivants par ordre d'importance :

- le prix total HT avec livraison et installation ;
- le délai de paiement ;
- la durée de garantie ;
- le délai de livraison.

ANNEXE 1 Comparaison des offres

Désignation	Fournisseur MACHINABOIS		Fournisseur SAL DISTRIBUTION	
	Calculs	Montants HT	Calculs	Montants HT
Machine	–	3 170,00		3 180,00
Livraison Installation	–	79,00		225,00
Remise	–	0,00	$3\ 180,00 \times 0,05$	– 159,00
Divers	–	0,00		0,00
Total net HT		3 249,00		3 246,00
Paielement	comptant à la livraison		comptant à la livraison	
Livraison	1 semaine		3 semaines	
Garantie	2 ans		1 an	

ANNEXE 2 Choix du fournisseur

INFO

Vos réponses doivent être justifiées.

Choix du fournisseur Machinaboïs :

- Le prix est sensiblement le même (3 € de différence).
- Le délai de paiement est identique.
- Le délai de livraison est plus rapide (1 semaine au lieu de 3).
- Le délai de garantie est double par rapport au concurrent SAL Distribution (2 ans au lieu de 1 an).

C'est le délai de garantie qui justifie le choix de Machinaboïs.

Commander en France



Référentiel

SAVOIRS ASSOCIÉS	PERFORMANCE ATTENDUE
<ul style="list-style-type: none"> • La planification des commandes • Les calculs commerciaux, les réductions commerciales et financières • Le processus automatisé des achats et des approvisionnements à l'aide d'un PGI 	<p>Complexité</p> <ul style="list-style-type: none"> • Achats de biens et de services associés
COMPÉTENCE	RÉSULTATS ATTENDUS
<ul style="list-style-type: none"> • Passer commande à des fournisseurs 	<ul style="list-style-type: none"> • Le traitement des ordres d'achat et des commandes est assuré dans le respect des délais impartis.



Transversalité :

PÔLE 3

Situation 3.1.2

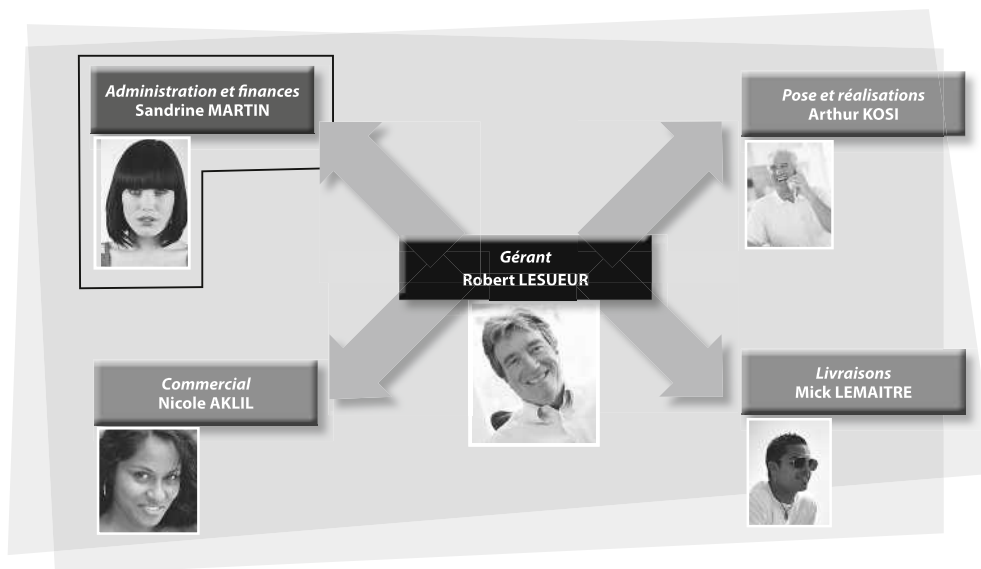
Production d'informations structurées



✓ Créée il y a cinq ans, la société **Aménago** distribue des **produits pour l'aménagement des allées, terrasses, parcs et jardins**.

✓ Dans le cadre de la diversification de ses activités, Aménago a étendu sa gamme à des **produits de signalisation**, des **équipements urbains** et des **articles d'éclairage extérieurs**.

✓ Les produits commercialisés permettent la décoration d'espaces publics, d'habitats individuels et de locaux industriels, dans le **respect maximal de l'environnement**.



MISE EN SITUATION



■ Pour exercer son activité, la société Aménago doit s'approvisionner auprès de fournisseurs situés en France.

■ Vous êtes en formation au service administratif sous la responsabilité de Mme Martin qui vous demande de traiter quelques commandes en respectant l'organisation de l'entreprise.

VOS MISSIONS

Mme Martin vous confie plusieurs missions :

- Mission 1** : Commander d'après une demande d'achat
- Mission 2** : Commander un bien avec un service associé
- Mission 3** : Commander selon le niveau du stock
- Mission 4** : Utiliser différents moyens pour commander



MISSION 1 Commander d'après une demande d'achat

Vous avez reçu une note de M. Kosi concernant l'achat d'un nouveau matériel (doc. 1).

1 Recherchez les éléments devant figurer dans une commande.

La dénomination sociale de l'acheteur, la forme juridique et le capital (pour les sociétés), l'adresse, les numéros d'identification (SIREN, RCS, APE), la désignation, la quantité et le prix des articles commandés, les conditions de livraison et de paiement.

2 Rédigez le courriel de commande du matériel (annexe 1).

DOC 1 Demande d'achat du service pose

Kosi Arthur
Aménagements extérieurs
aménago

Service Pose et réalisation
Le : 15 octobre ..

Tractopelle Caterpillar occasion
Caterpillar 432 E De Luxe – 63 000 € HT

tractopelle de 2010 état neuf avec 70 heures!!! et garantie constructeur.

Photos tractopelle Caterpillar



Tractopelle Caterpillar occasion

Prix 63 000 HT (EUR)
75 600 € ttc

Marque Caterpillar
Gamme 432 E
Modèle de luxe
État occasion
Année 2010

Caractéristiques Caterpillar 432 E

Nombre d'heures 70 heures

Godet

• Godet 4 en 1 Droit

Informations complémentaires

• Info moteur neuf

Équipement tractopelle Caterpillar 432 E

• Boîte Powershift

Remarques

Tractopelle de 2010 état neuf avec 70 heures !!! et garantie constructeur

Prix départ Dunkerque
Livraison immédiate
Règlement comptant à réception

Contact téléphonique
du 18/10/.. Martin

Adresse Contact Localisation

Gary SA

Contact(s) Monsieur Gary Thomas

Vendeur

Téléphone

Afficher le numéro de téléphone

Langue parlée(s)

Adresse

82 rue Armand Carrel – 59640 Dunkerque
contact@gary.com

Passer ce jour commande par mail pour tractopelle 432E Caterpillar.

Modèle d'occasion année 2010 selon annonce jointe et accord téléphonique.

Accord direction

Lesueur

Accord service administratif et financier

Martin

Zone artisanale 59300 AULNOY-LEZ-VALENCIENNES
Tél. : 03 27 10 99 99 Fax : 03 27 10 11 11
RCS Valenciennes 248 698 321 00014 – NAF : 8130Z
SAS au capital social de 100 000 €

ANNEXE 1 Courriel de commande

contact@gary.com

Envoyer

Objet : **Commande**

Monsieur Gary,

Suite à notre appel du 18/10/.., nous vous confirmons la commande d'un tractopelle Caterpillard d'occasion. Modèle 432 E 2010 moteur neuf 70 heures, godet 4 en 1 droit, garantie constructeur au prix de 63 000 € HT. Prix départ de Dunkerque, règlement comptant à réception.

Merci.

Cordialement,

Martin

KOSI Arthur – AMÉNAGO ZA 59300 AULNOY-LEZ-VALENCIENNES
RCS Valenciennes 248 698 321 00014 - NAF 8430 Z – Tél. : 03 27 10 99 99 - Fax : 03 27 10 11 11

MISSION 2 Commander un bien avec un service associé

Vous avez décidé de commander une imprimante numérique couleur. Le fournisseur Digital Access propose avec le produit des services associés (doc. 2).

3 Recherchez les services associés proposés par Digital Access.


Les services d'après-vente (numéro unique, intervention rapide, techniciens certifiés...).

L'installation par un technicien certifié expert avec formation des opérateurs.

La location courte durée pour les salons, événement et séminaires.

La solution logistique (livraison, retraits, déménagements) par un transporteur spécialisé.

DOC 2 Documentation du fournisseur



DIGITAL ACCESS
Le partenaire des entreprises, en Bureautique, Télécom et Réseaux.

Accueil Bureautique Télécom & Réseaux Entreprise Recrutement Contact Rechercher OK

Impression Numérisation Scanner Canon

BUREAUTIQUE

Produits

- Impression numérique couleur
- Impression numérique N&B
- Numérisation & gestion du document
- Impression grands formats
- Télécopieurs
- Produits reconditionnés

Services associés

Impression numérique couleur

IRC 1028i/ IRC 1028iF

Passer à la couleur au bureau avec l'Image Runner C1028i/C1028iF, une imprimante compacte productive et incroyablement simple à utiliser.

BUREAUTIQUE

Produits

- Impression numérique couleur
- Impression numérique N&B
- Numérisation & gestion du document
- Impression grands formats
- Télécopieurs
- Produits reconditionnés

Services associés

Service technique – Equipements bureautiques

UN NUMERO UNIQUE SAV : **0825 850 895**

- Centre d'appel technique disponible de 8h30 à 18h30 du lundi au vendredi
- Plus de 500 équipements bureautiques sous contrat d'entretien
- Délais d'intervention compris entre 2h et 8h suivant l'équipement
- Techniciens certifiés et agréés par le constructeur
- Livraison des consommables sous 24h
- Maintenance préventive
- Télémaintenance, e-maintenance
- Formations avancées
- Garantie de bon fonctionnement de votre connexion
- Mise à jour du système des produits d'impression
- Suivi régulier, reporting technique, états statistiques

Formations avancées

Afin de mettre en place les systèmes d'impression Canon au sein de votre environnement professionnel, nous vous mettrons à disposition l'un de nos techniciens certifiés expert qui saura rapidement et efficacement réaliser l'installation matérielle des différents éléments de votre solution d'impression. Votre technicien se chargera des tests de bon fonctionnement de la configuration et réalisera tous les réglages nécessaires pour une utilisation optimale du périphérique d'impression. Celui-ci vous délivrera une formation opérateur sur les fonctions les plus courantes de votre système d'impression. Pour une utilisation approfondie de vos solutions d'impression Canon, des prestations de formations avancées sont disponibles auprès de votre interlocuteur commercial.

Location très courte durée d'équipements bureautiques pour salons, événements & séminaires

Nous vous proposons des solutions de mise à disposition de matériels bureautiques : copieur noir & blanc et couleur, imprimante, fax, ... pour tous types d'événements (salons, expositions, séminaires, tournage de films, solutions pour les ambassades...).

La durée de location peut varier de 1 jour à 12 mois. Nous assurons également l'assistance technique sur site de l'équipement pendant toute la durée de la location.

Solutions logistiques

Nos partenaires transporteurs, les sociétés Gamblin & Geodis Euromatic sont agréés par nos constructeurs. Le personnel logistique est hautement qualifié, équipé de moyens techniques performants, et capables de réaliser tous types de prestations y compris dans des environnements complexes. Nous vous assurons les livraisons, retraits et déménagements des produits bureautiques et informatiques sur l'ensemble du territoire national. Enfin, dans le cadre de prestations liées à la reprise et à la destruction d'équipements, le groupe DIGITAL ACCESS s'engage à vous assurer une démarche écologique dans le respect des normes environnementales

INFO

Prix du modèle
IRC 1028 iF :
1 792,00 € HT

Livraison immédiate
Paiement comptant

INFO

Les services associés au produit sont l'ensemble des services complémentaires à l'offre principale (qu'il s'agisse d'un bien ou d'un service), qui apportent au client un bénéfice additionnel et qui sont une source potentielle de différenciation.

On peut distinguer :

- 1) Les services qui préparent à l'achat :
accueil, prise en charge, information sur l'offre, conseil à l'achat, traitement des cas particuliers... ;
- 2) Les services qui facilitent la transaction :
prise de commande et réservation, facturation, paiement... ;
- 3) Les services d'après-vente :
réassurance psychologique, livraison, installation et formation à l'utilisation, maintenance et réparation, traitement des réclamations, programmes de fidélisation...

4 Complétez le bon de commande de l'imprimante daté du 15/10 (annexe 2).

ANNEXE 2 Bon de commande



Zone artisanale 59300 AULNOY-LEZ-VALENCIENNES
Tél. : 03 27 10 99 99 Fax : 03 27 10 11 11
RCS Valenciennes 248 698 321 00014
NAF : 8130Z
Services d'aménagement paysager
SAS au capital social de 100 000 €

COMMANDE n° 127

Aulnoy-lez-Valenciennes le

15/10/..

DIGITAL ACCESS

**4 av. Laurent Cely - Tour d'Asnière - Hall B
92606 ASNIÈRES-SUR-SEINE CEDEX**

Référence	Désignation	Unité	Qté	PUHT
IRC 1028 iF	Imprimante numérique couleur	1	1	1 792,00

Délai de livraison	Conditions de paiement
Livraison immédiate	Comptant

Signature

Martin

5 Indiquez en combien d'exemplaires minimum doit être établi le bon de commande ; précisez les destinataires.

Au minimum la commande est établie en deux exemplaires :

- l'un est envoyé au fournisseur ;
- l'autre reste chez l'acheteur dans le dossier « commandes en attente ».

FAIRE LE POINT

La commande

Besoin d'achat

Choix du fournisseur

Commande



La commande est l'intention, soit verbale, soit écrite, d'engager une transaction commerciale pour des produits ou des services particuliers.

Informations transmises par la commande :

- **Les coordonnées de l'acheteur.**
- **Les références, désignations et quantités commandées.**
- **Les prix d'achat (information non obligatoire mais conseillée).**
- **Les conditions de livraison et de facturation (remises, port...).**
- **Le délai de paiement.**

MISSION 3 Commander selon le niveau du stock

Les commandes de fournitures de bureau se font régulièrement, chaque mois, en fonction du niveau du stock, auprès du fournisseur habituel Lyréco.

6 Observez l'état des stocks (**doc. 3**) et indiquez la définition des différents types de stocks.

- Stock réel :

Stock disponible dans l'entreprise. Il résulte d'un inventaire physique (comptage) ou d'un calcul (stock de départ + entrées – sorties).

- Stock minimum :

Stock indispensable qui permet d'éviter une rupture de stock. Il tient compte du rythme de consommation.

- Stock maximum (il tient compte de la capacité des locaux) :

Stock défini pour ne pas dépasser l'espace de stockage disponible ou pour éviter les stocks inutiles (on parle de stocks dormants).

- Stock théorique (il est le résultat d'un calcul) :

Stock réel + commande en cours (prévisions d'entrées et parfois moins les prévisions de sorties).

- Stock d'alerte (il tient compte du délai d'approvisionnement) :

Seuil de déclenchement d'une commande afin que le réapprovisionnement arrive avant la rupture.

DOC 3 État des stocks de fournitures au 15/10

N°	Réf.	Désignation	Unité	Stock mini	Stock alerte	Stock maxi	Stock réel	Cde en cours	Stock théorique
0556	2314535	Toner imprimante HPC7115A	pièce	1	2	5	1	0	1
0557	2314131	Toner imprimante HPC4092A	pièce	1	2	5	2	3	5
0558	2314966	Toner imprimante CANON FX10	pièce	1	2	5	4	0	4
0805	2889644	Toner copieur CANON 6034103	pièce	1	2	10	2	0	2
0806	2889119	Toner copieur Olivetti 250MF	pièce	1	2	10	1	8	9
0928	Q12 163	Chemises carton 180 g couleur /100	Carton	1	3	20	12	0	12
0938	Q10 104	Sous-chemises 60 g couleur /250	Carton	1	3	20	5	0	5
0953	Q12 256	Chemises rabat élastique couleur /50	Carton	1	2	10	3	0	3
2110	Q42 414	Papier A4 80 g blanc /5 ramettes	Carton	5	8	50	8	0	8
2190	Q44 121	Listing factures 240x12' /2 000	Carton	5	8	20	14	0	14
2192	Q44 443	Listing paye 240x12' /250	Carton	1	2	10	3	0	3
2198	Q88 033	Listing LCR 12' /2 000	Carton	1	2	5	3	0	3
8589	Q45 805	Étiquettes blanches 189x36 /250	Carton	1	1	5	2	0	2
9028	2143135	CD-R 700 Mb 80 mn /25	Carton	1	1	10	5	0	5
9034	2143147	CD-RW 700 Mb 80mn / 25	Carton	1	1	10	8	0	8

- 7** Analysez la procédure de déclenchement de commande (**doc. 4**), recherchez les fournitures à commander (**doc. 3**) et complétez l'état des réapprovisionnements au 15/10/.. (**annexe 3**).

DOC 4 Procédure de déclenchement de commande



Service administratif et financier

Sandrine Martin

Déclenchement de commande :

Quand le stock théorique est inférieur ou égal au stock d'alerte, une commande est déclenchée.

La quantité commandée doit amener le stock théorique au niveau du stock maximum.

ANNEXE 3 État des réapprovisionnements au 15/10

Réf.	Désignation	Calculs	Qté à commander
2314533	Toner imprimante HPC7115A	5 – 1	4
2889644	Toner copieur Canon 6034103	10 – 2	8
Q42414	Papier A4 80 g blanc / 5 ramettes	50 – 8	42

- 8** Après avoir consulté la fiche du fournisseur sur l'ordinateur (**doc. 5**), passez la commande par télécopie (**annexe 4**).

DOC 5 Fichier fournisseurs (extraits)

FICHER FOURNISSEURS - Édition partielle au 15/10

Code	Raison sociale	Contact	Téléphone Télécopie	Site
401205	LYRECO France SAS Rue Alphonse Terroir 59770 Marly France Adresse postale : 59318 Valenciennes cedex 9	URBA Magalie	0 825 09 08 07 0 825 31 21 11	http://www.lyreco.fr/fra/

ANNEXE 4 **Commande par télécopie**

AMÉNAGO

Zone artisanale 59300 AULNOY-LEZ-VALENCIENNES – Tél. : 03 27 10 99 99 – Fax : 03 27 10 11 11

télécopie

À (nom du destinataire)

LYRECO

de (votre nom)

XXXX

Télécopie (numéro de télécopie du destinataire)

0825 31 21 11

DATE

15/10/..

Objet :

Commande

☒ Urgent

☐ Pour réunion

☐ Veuillez répondre

☐ Pour commentaire

Commande aux conditions habituelles :

Réf.	Désignation	Quantité
2314533	Toner imprimante HPC7115A	4
2889644	Toner copieur Canon 6034103	8
Q42414	Papier A4 80 g blanc / 5 ramettes	42

Cordialement

AMÉNAGO

ZA 59300 AULNOY-LEZ-VALENCIENNES - Tél. : 03 27 10 99 99 - Fax : 03 27 10 11 11

SAS au capital de 100 000 euros

RCS Valenciennes 248 698 321 00014 - NAF 8430 Z

MISSION 4 Utiliser différents moyens pour commander

Votre responsable vous demande de rechercher les différents moyens de passer les commandes de fournitures de bureau chez Lyréco. Vous consultez le site Internet de votre fournisseur.

9 Observez l'écran consulté (doc. 6) et surlignez les différentes méthodes pour passer une commande auprès de ce fournisseur.

DOC 6 Extrait du site Internet du fournisseur

A PROPOS DE LYRECO | NOS SERVICES | NOS PRODUITS | ESPACE CLIENTS | NOS FOURNISSEURS | DÉVELOPPEMENT DURABLE | ESPACE CARRIERE | NEWS

ESPACE CLIENTS

- Pourquoi choisir Lyreco
- Votre équipe
- Comment commander
- Catalogue
- Mode de paiement
- Conditions générales de vente et SAV
- Catalogue Produits Verts
- Fiches sécurité
- Téléchargement

Comment commander ?

CLIENT | **DEVENIR CLIENT**

Du téléphone au fax, en passant par Internet avec notre catalogue en ligne OLO, commander c'est très simple et rapide.

TROIS MOYENS DE COMMANDE

EN LIGNE
www.lyreco.com/OLO
Achetez et gérez vos fournitures de bureau à partir de votre navigateur Internet 24h/24 et 7j/7.

TELEPHONE
0 825 09 08 07
Pour une commande rapide, conviviale et facile.

FAX
0 825 31 21 11
Il vous suffit de faxer votre commande à l'aide du formulaire joint au catalogue.

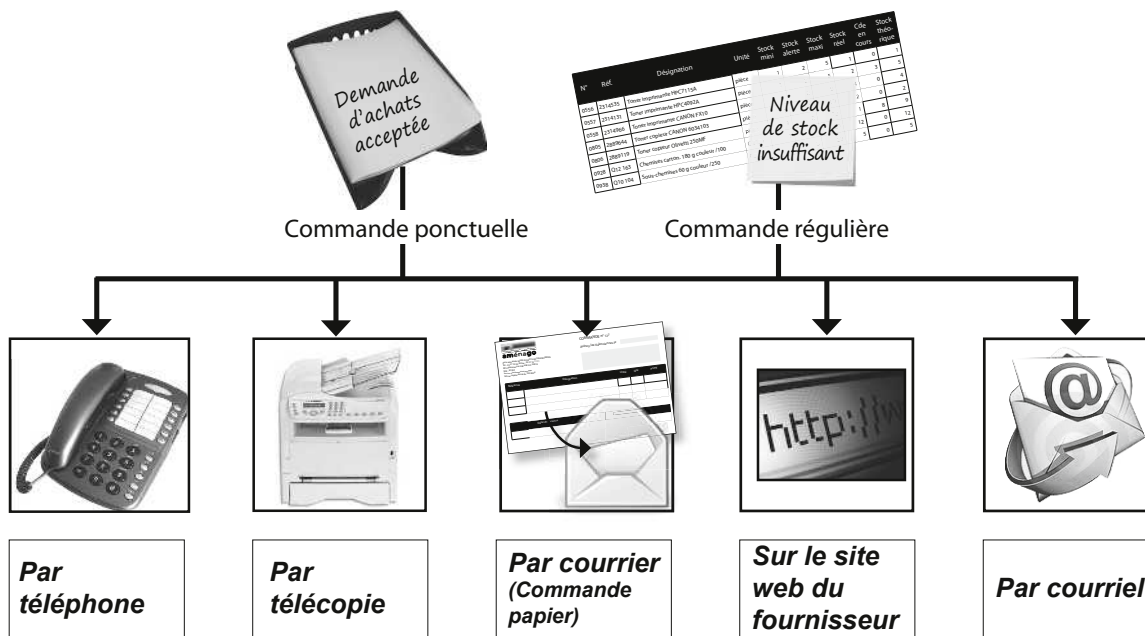
En ligne
sur le site
Internet du
fournisseur

par téléphone
(n° 0825 : 0,15 €
TTC/min maxi,
numéro indigo)

par télécopie

FAIRE LE POINT

Les moyens pour passer une commande



Commander

en France

1

La commande passée d'après une demande d'achat

- Une fois la demande d'achat étudiée et validée par le responsable, le fournisseur est recherché et la commande intervient.
- Une **commande** est adressée **par un acheteur à un fournisseur**.
- Une commande mentionne :
 - les biens et/ou services achetés ;
 - les quantités ;
 - les prix ;
 - les conditions de facturation (réductions, majorations...) ;
 - les conditions de livraison ;
 - les conditions de paiement.

Remarque : entre professionnels, la commande vaut contrat de vente et il n'y a pas de délai de rétractation.

2

Les services associés

- À l'offre principale d'un bien ou d'un service, certains services sont parfois associés :
 - **l'accueil, le conseil et les informations relatifs à l'achat** ;
 - **le service relatif à la réservation et à la prise de commande** ;
 - **les services après la vente** (les garanties sur la livraison, l'installation, la formation des utilisateurs, la maintenance, les réparations...).
- Les services associés sont parfois facturés.

3

Les commandes passées selon le niveau du stock

- Il faut distinguer différents niveau de stock :
 - le **stock réel** qui est le niveau disponible ;
 - le **stock minimum** qui ne peut pas être dépassé sans mettre en péril l'activité ;
 - le **stock d'alerte** qui déclenche une commande (il tient compte des délais de livraison) ;
 - le **stock maximum** qui dépend des possibilités de stockage et du coût du stockage ;
 - le **stock théorique** qui intègre les prévisions d'entrées (commandes aux fournisseurs non encore reçues) et parfois les prévisions de sorties non encore réalisées.
- Les quantités commandées dépendent de l'organisation et font appel à la notion de stock maximum. Elles peuvent aussi tenir compte de réductions accordées par le fournisseur en fonction de la quantité commandée.

4

Les moyens pour passer une commande

- Une commande peut être passée :
 - par téléphone ;
 - par télécopie (fax) ;
 - par courrier envoyé (lettre, bon ou bulletin de commande) ;
 - par courriel (e-mail) ;
 - par Internet, sur le site du fournisseur qui propose son catalogue en ligne et permet de commander (panier).

EXO Commander selon le niveau du stock

Vous êtes en formation dans l'entreprise Profigel, qui vend des produits surgelés.

Les stocks sont tenus par le logiciel de gestion commerciale, ils augmentent en fonction des achats et diminuent à chaque vente saisie par la caisse enregistreuse.

Chaque semaine, le magasin édite l'état des réapprovisionnements (doc. 2) et passe la commande nécessaire auprès du fournisseur Geldistri (doc. 1 et 3).

1 Calculez les quantités à commander au 15/10/..

2 Passez la commande par courriel (annexe).

DOC 1 Tarif du fournisseur Geldistri (extrait)

GELDISTR

Fabrication de surgelés



2 rue Solférino
62200 BOULOGNE-SUR-MER
Tél. : 03 21 87 99 99
Fax : 03 21 87 11 11
Internet : www.geldistri.com
E-mail : info@geldistri.com

Livraison sous 24 heures

TARIF HORSTAXE au 01/10/..

Réf.	Désignation	Unité	Prix
1334	Coquilles Saint-Jacques à la nantaise (paquet de 6)	carton 50	473,90
1347	Coquilles de poisson océane (paquet de 4)	carton 100	665,96
1356	Coquilles Saint-Jacques bretonne (paquet de 6)	carton 50	426,50
1368	Coquilles de poisson sauce aurore (paquet de 4)	carton 100	596,30
1396	Coquilles Saint-Jacques champagne (paquet de 6)	carton 25	317,24
1487	Gratin de poisson aux champignons (boîte de 2)	carton 10	54,28
1498	Gratin crabe farci (paquet de 4)	carton 10	196,24
1499	Gratin écrevisses au riesling (boîte de 2)	carton 10	230,46
1527	Feuilleté de canard champignon (sachet de 240 g)	carton 5	38,90
1534	Feuilleté au chèvre (boîte 800 g)	carton 10	44,39
1567	Feuilleté escargots (sachet 200 g)	carton 20	117,96
1588	Feuilleté roquefort (boîte 800 g)	carton 10	88,65
1590	Feuilleté cuisses de grenouille (boîte 220 g)	carton 10	204,34
1592	Vol-au-vent noix de Saint-Jacques (boîte 260 g)	carton 15	78,96

DOC 2 État des réapprovisionnements

INFO

Le stock d'alerte est égal au stock mini (délai de livraison très court).

PROFIGEL SA
SIRET 500744243 00011 NAF 4639A – RCS Lille 500744243
174 rue Nationale 59000 LILLE

Réapprovisionnement au 15/10/..

Réf.	Désignation	Unité	Stock mini	Stock maxi	Stock réel	À commander
1356	Coquilles Saint-Jacques bretonne (paquet de 6)	carton 50	2	30	2	28
1396	Coquilles Saint-Jacques champagne (paquet de 6)	carton 25	1	20	0	20
1498	Gratin crabe farci (paquet de 4)	carton 10	3	10	2	8
1527	Feuilleté de canard champignon (sachet de 240 g)	carton 5	1	10	0	10
1567	Feuilleté escargots (sachet 200 g)	carton 20	3	35	3	32
1588	Feuilleté roquefort (boîte 800 g)	carton 10	2	40	0	40
1592	Vol-au-vent noix de Saint-Jacques (boîte 260 g)	carton 15	4	50	1	49

DOC 3 Fichier fournisseurs (extrait)

FICHIER FOURNISSEURS - Édition partielle au 15/10

Code	Raison sociale	Téléphone Télécopie	Internet	Règlement
401487	GELDISTR SA 2 rue Solférino 62200 BOULOGNE-SUR-MER	Tél. : 03 21 87 99 99 Fax : 03 21 87 11 11	www.geldistri.com info@geldistri.com	comptant par virement bancaire

ANNEXE Courriel de commande

Message Insertion Options Format du texte Adobe PDF

Couper Copier Reprendre la mise en forme Presse-papiers Texte simple

Carnet d'adresses Vérifier les noms Joindre un fichier Joindre un élément Carte de visite Calendrier Signature Assurer un suivi Autorisation Importance haute Importance faible Options Vérification

Envoyer **info@geldistri.com**

Objet : **Commande**

Merci de nous livrer dans les meilleurs délais et selon vos conditions habituelles de vente les articles suivants :

Réf.	Désignation	Unité	Quantité
1356	Coquilles St-Jacques bretonnes	carton de 50	28
1396	Coquilles St-Jacques champagne	carton de 25	20
1498	Gratin crabe farci	carton de 10	8
1527	Feuilleté de canard champignon	carton de 5	10
1567	Feuilleté escargots	carton de 20	32
1588	Feuilleté roquefort	carton de 10	40
1592	Vol-au-vent noix de St-Jacques	carton de 15	49

Cordialement,

PROFIGEL
174 rue Nationale 59000 LILLE
SIRET 500744243 00011 NAF 4639A
RCS Lille 500744243

Commander

à l'étranger



Référentiel

SAVOIRS ASSOCIÉS

- La planification des commandes
- Les calculs commerciaux, les réductions commerciales et financières

PERFORMANCE ATTENDUE

Complexité

- Achats à des fournisseurs UE et hors UE

COMPÉTENCES

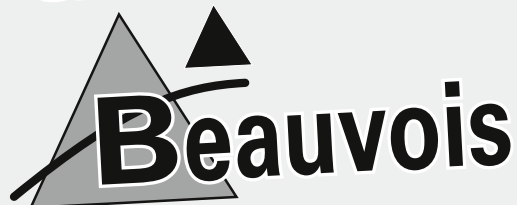
- Passer commande à des fournisseurs

RÉSULTATS ATTENDUS

- Le traitement des ordres d'achat et des commandes est assuré dans le respect des délais impartis.



CARRELAGES

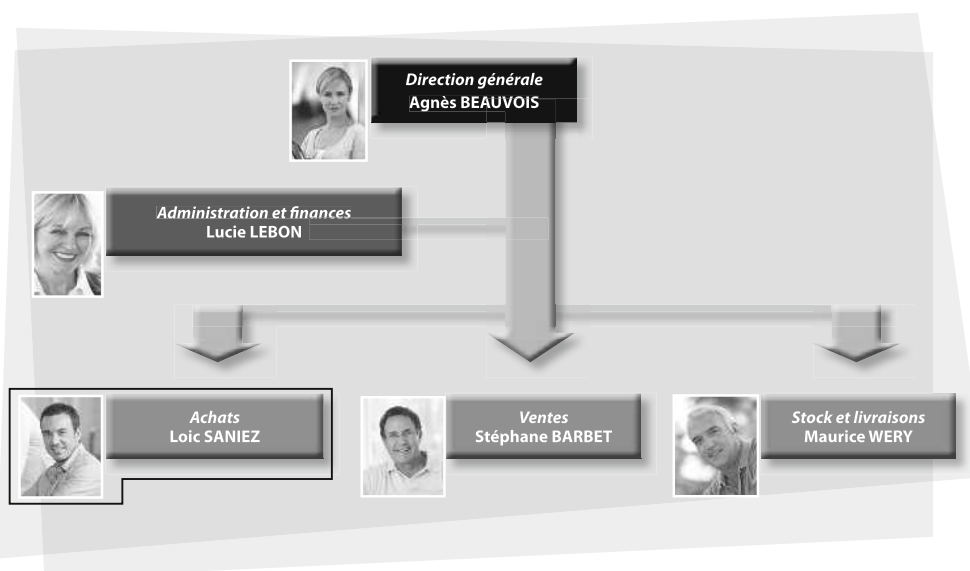


✓ Présente depuis 35 ans, la société **Beauvois** propose une gamme de **carrelages** en tous genres auprès de revendeurs et de professionnels.

✓ Spécialiste de l'**importation en provenance d'Italie**, l'entreprise a adopté une stratégie qui s'appuie sur une gamme originale en matière de modèles, de formats et de couleurs.

✓ À la pointe de l'innovation, Beauvois carrelages recherche toujours de nouveaux **fournisseurs dans le monde entier**.

✓ Le numéro de TVA intracommunautaire de l'entreprise est **FR 04 123 654 789**



MISE EN SITUATION



■ Pour exercer son activité, la société Beauvois doit s'approvisionner auprès de fournisseurs situés dans le monde entier.

■ Vous êtes en formation au service achats sous la responsabilité de M. Saniez qui vous demande de rechercher des informations sur les achats à l'étranger et de passer les commandes validées par Mme Beauvois.

VOS MISSIONS

M. Saniez vous confie plusieurs missions :

Mission 1 : Étudier les acquisitions intracommunautaires

Mission 2 : Commander dans un pays de l'Union européenne

Mission 3 : Importer d'un pays hors Union européenne

novembre
10

MISSION 1 Étudier les acquisitions intracommunautaires

Vous avez à votre disposition une documentation juridique (doc. 1).

1 Indiquez les caractéristiques d'une acquisition intracommunautaire.

C'est un achat effectué par une entreprise établie en France auprès d'une entreprise, assujettie à la TVA, établie dans un autre État membre de l'UE. La TVA sur cet achat est payée par l'acheteur directement à l'État français. La facture reçue ne mentionne aucune TVA.

DOC 1 Les acquisitions intracommunautaires

Une acquisition intracommunautaire est un achat, effectué par une entreprise assujettie à la TVA, établie en France, auprès d'une entreprise assujettie à la TVA, établie dans un autre État membre de l'Union européenne.

La TVA française est exigible dès que le lieu de livraison du bien est réputé se situer en France et doit être acquittée par l'acquéreur du bien.

Concrètement, lorsqu'un acquéreur français reçoit la facture d'un vendeur établi dans un autre État membre

de l'Union européenne, cette dernière ne contient pas de TVA.

C'est donc l'acquéreur français qui doit payer la TVA française sur le prix de la transaction, au taux de TVA français (paiement à l'État français sur la déclaration mensuelle).

Les règles de facturation doivent être respectées (notamment la mention du prix hors taxe et des numéros d'identification à la TVA du fournisseur et de l'acquéreur).

2 Citez quelques pays que vous connaissez appartenant à l'Union européenne.

. Autriche . Belgique . Bulgarie . Chypre . Danemark . Estonie . Finlande . France
 . Allemagne . Grèce . Hongrie . Irlande . Italie . Lettonie . Lituanie . Slovaquie
 . Luxembourg . Malte . Pays-Bas . Pologne . Portugal . Roumanie . Suède
 . Espagne . Royaume-Uni . République tchèque

DOC 2 Facture reçue du fournisseur Gambarelli

GRUPPO CERAMICHE
Gambarelli 10-082
 IVA IT01008330308 **fattura**

GAMBARELLI SRL
 Capitale Sociale 10,6 milioni di euro
 Iscr Tribunale di Parma
 Via Fondovalle, 77
 43040 SOLIGNANO PR / ITALY
 +39 0525 510110

Codice cliente : 3325

N° 00125 data : 25/10/..

BEAUVOIS CARRELAGES
 RD 630
 59121 HAULCHIN France
 Partita IVA : FR 04 123 654 789

DESCRIZIONE ARTICOLO	QUANTITA	PREZZO UNIT.	IMPORTO NETTO	IVA
Giardinelle e Esagonette 30 x 30 Bianco	500	8,60	4 300,00	0
TOTALE MERCE			4 300,00	
TOTALE IMPONIBILE			4 300,00	
IVA art 8-2° comma DPR 633/72 UE - Art 21-1-a 6° directive non imponibile IVA			0,00	€
TOTALE FATTURA			4 300,00	

Vous disposez d'une facture correspondant à un achat du mois d'octobre (doc. 2).

3 Indiquez pourquoi cet achat correspond à une acquisition intracommunautaire.

L'acheteur est situé en France et a communiqué au fournisseur son numéro de TVA intracommunautaire.

Le fournisseur est situé dans un autre pays de l'UE et a noté sur la facture envoyée son numéro de TVA intracommunautaire.

La facture ne comporte pas de TVA.

4 Précisez en quelle monnaie est rédigé ce document et indiquez pourquoi ce n'est pas toujours le cas.

La facture est rédigée en euros.

Certains pays de l'UE ne font pas partie de la zone euro (Hongrie, Roumanie, Pologne, Suède, Danemark, Royaume-Uni...) et peuvent facturer dans leur monnaie nationale.

Certaines factures sont parfois rédigées dans une toute autre monnaie (dollards US par exemple).

MISSION 2 Commander dans un pays de l'Union européenne

Vous avez décidé de commander en Belgique des produits en pierre bleue (doc. 3). Mme Saniez vous a indiqué les quantités à commander auprès d'un fournisseur habituel.

5 Rédigez le bon de commande destiné au fournisseur belge (annexe 1).

DOC 3 Extrait du catalogue Internet du fournisseur



Écoutez notre publicité :

- Spot 1
- Spot 2
- Spot 3

Accueil

Notre société

Nos marques

Nos produits

Nouveautés

Visite virtuelle

Contactez-nous

Nos partenaires



Contactez-nous

CARRELAGE MAISON BONTE COMINES-BELGIQUE

5, Grand Chemin de Messines
7780 - COMINES (Belgique)
Tél. : 056 55 59 42
Fax : 056 55 94 55
Tél. de France : 00 32 56 55 59 42
Fax de France : 00 32 56 55 94 55
Email : contact@maisonbonte.com
Plan d'accès [ici](#)

Heures d'ouverture :
Mardi - Vendredi 9-12 et 14-19h.
Samedi 9-12 et 14-18h.
Fermé les lundis, dimanches et jours fériés.

Dénomination : **Maison Bonte**
Forme juridique : Société Anonyme

Adresse du siège :
Grand chemin de Messines, 5
B-7780 COMINES (Belgique)

N° TVA intracommunautaire : BE 0426.566.804

Notre zone de chalandise s'étend sur l'ensemble de la France et de la Belgique. Nous assurons le transport jusque chez le client, sur simple demande.


[Contactez-nous via notre formulaire >>>](#)

Carrelage Lille - magasin de carrelages - nos marques de carrelages - nos différents carrelages - nos promotions - visite virtuelle - contact - mentions légales

INFO

Articles en promotion.
Livraison sous 1 mois.

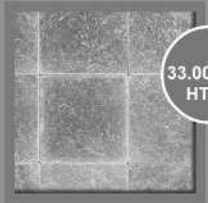
Paielement à la livraison.



30,00 €/m² HTVA

Dalles en pierre bleue

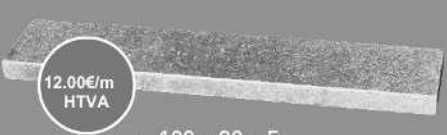
- 60 x 60 x 2
- 60 x 90 x 2
- 60 x 120 x 2
- 100 x 50 x 2



33,00 €/m² HTVA

Pavés en pierre bleue adouci vieilli

- 30 x 30 x 3



12,00€/m HTVA

- 100 x 20 x 5

Bordure, marche et couvre-mur en pierre bleue vieillie

INFO

Commander
600 m²
de dalles
en 60 x 90 x 2.

INFO

Commander
400 m²
de pavés
en 30 x 30 x 3.

INFO

Commander
50 bordures
en 100 x 20 x 5.

ANNEXE 1 Bon de commande

CARRELAGES



RD 630 – 59121 Haulchin
Tél. : 03 27 64 99 99 Fax : 03 27 64 11 11
RCS Valenciennes B 123 654 789
TVA : FR 04 123654789
NAF : 4673A
Commerce de gros (commerce interentreprises) de bois et de
matériaux de construction
SA au capital social de 100 000 €

COMMANDE n° 104

Haulchin, le 10 novembre ..

Maison BONTE Carrelages

5 Grand Chemin de Messines
7780 COMINES Belgique
TVA BE 0426 566 804

Référence	Désignation	Unité	Qté	PU HT
	Dalles en pierre bleue 60 × 90 × 2	m²	600	30,00
	Pavés en pierre bleue (adouci vieilli) 30 × 30 × 3	m²	400	33,00
	Bordure marche pierre bleue vieillie 100 × 20 × 5	m	50	12,00

Délai de livraison	Conditions de paiement
un mois	paiement à la livraison

Signature

Beauvois SA

FAIRE LE POINT

Les acquisitions intracommunautaires

Une acquisition intracommunautaire est un achat
effectué par une entreprise située

en France

auprès d'une entreprise située

dans un autre pays de l'UE

La TVA relative à une acquisition intracommunautaire est
payée

par **l'acheteur**

directement au Trésor public,
dans le pays où il réside.



Union européenne

MISSION 3 Importer d'un pays hors Union européenne

Vous avez à votre disposition une documentation juridique (doc. 4).

6 Recherchez les caractéristiques d'une importation.

Une importation est un achat effectué par une entreprise située en France auprès d'une entreprise située hors de l'UE.

La TVA est payée lors du passage en douane, le plus souvent par un mandataire.

DOC 4 Les importations

Les importations

L'entrée en France d'un bien, originaire ou en provenance d'un État ou d'un territoire n'appartenant pas à l'Union européenne, est une importation.

La TVA doit être acquittée par la personne désignée comme destinataire réel des biens sur la déclaration d'importation.

La TVA est le plus souvent déclarée en douane par un mandataire qui paye la taxe pour le compte du destinataire. Ce mandataire se fait ensuite rembourser par le redevable.

La déclaration en douane est établie sur un formulaire dénommé DAU (document administratif unique).

Vous avez décidé de commander en Turquie des produits pour piscine (doc. 5). M. Saniez, après s'être renseignée sur la fiabilité du fournisseur, vous a indiqué les quantités à commander et le prix négocié par téléphone.

7 Rédigez le bon de commande par message électronique adressé au fournisseur turc (annexe 2).

DOC 5 Catalogue du fournisseur Pera Seramik

INFO
Livraison sous 5 semaines.
Paiement à la livraison.
Prix négociés en dollars US.

CONTACT

Merkez:

Güzelyurt Mah. Yıldırım Beyazıt Cad.
Mor Menekşe Sitesi A1 Blok D:5
Yakuplu - Esenyurt / İstanbul
Tel (pbx): +90 (212) 854 10 42
Faks: +90 (212) 854 10 45

Fabrika:

Etili Köyü 17420 Çan / Çanakkale
Tel (pbx): +90 (286) 423 26 00
Faks: +90 (286) 423 26 06

e-mail: peraseramik@peraseramik.com

PERA SERAMİK

Home Page Company Profile Products Technical Informations Our Quality Sellers Contact

Pool Products

POOL HANDLES
25x25
25x25(GROOVED HANDLE)
15x25
15x25(GROOVED HANDLE)

25x25(GROOVED HANDLE)

RT222502 LARGE INTERNAL CORNER-1 RT222503 LARGE INTERNAL CORNER-2 RT222504 LARGE EXTERNAL CORNER-1 RT222505 LARGE EXTERNAL CORNER-2

Pool Products

POOL HANDLES
BEVELLED ANTI SLIP
RIBBED ANTI SLIP TILE
POOL TILES
G.Y. 3x4 4x4 6x6 8x8 (SARİ CAMI)

BEVELLED ANTI SLIP

anti dérapant coupé oblique

RK122501 BEVELLED ANTI SLIP CORNER-1 RK122502 BEVELLED ANTI SLIP CORNER-2 RK122503 BEVELLED ANTI SLIP CORNER-1 RK122504 BEVELLED ANTI SLIP CORNER-2

Pool Products

POOL HANDLES
BEVELLED ANTI SLIP
RIBBED ANTI SLIP TILE
POOL TILES
SPECIAL PIECES
RIB CORNER

RIBBED ANTI SLIP TILE

Carrelage nervuré anti dérapant

RK122505 BEVELLED ANTI SLIP CORNER-1 RK122506 BEVELLED ANTI SLIP CORNER-2 RK122507 BEVELLED ANTI SLIP CORNER-1 RK122508 BEVELLED ANTI SLIP CORNER-2

Pool Products

POOL HANDLES
BEVELLED ANTI SLIP
RIBBED ANTI SLIP TILE
POOL TILES
SPECIAL PIECES
RIB CORNER

POOL TILES

Carrelage de piscine

RK122509 POOL PORCELAIN TILE RK122510 POOL BLUE PORCELAIN TILE RK122511 POOL COBALT PORCELAIN TILE

INFO
Commander 40 mètres
RM1225KO1.
Prix : 70,00 USD.

INFO
Commander 100 m²
RK1225S06.
Prix : 27,60 USD.

INFO
Commander 400 m²
RP11225PO1.
Prix 18,00 USD.

ANNEXE 2

Message électronique de commande

Message Insertion Options Format du texte Adobe PDF

Couper Copier Reproduire la mise en forme Presse-papiers Texte simple

peraseramik@peraseramik.com

Objet: **order (commande)**

Commande pour livraison sous 5 semaines (Order, delivery time : 5 weeks)

Réf.	Produits (Products)	PU (Unit prices)	Quantité (Quantity)
RM 1225 K01	Bevelled anti slip	70,00 USD	40 m
RK 1225 S06	Ribbed anti slip	27,60 USD	100 m ²
RP 11225 P01	Pool porcelain tile	18,00 USD	400 m ²

Adresse de livraison et de facturation (delivery and invoicing adress) :
Ets BEAUVOIS
RD 630
59121 HAULCHAIN
FRANCE

Paieement à la livraison (payment in delivery)

FAIRE LE POINT

Les importations

Une importation est un achat effectué par une entreprise située

en France

auprès d'une entreprise située

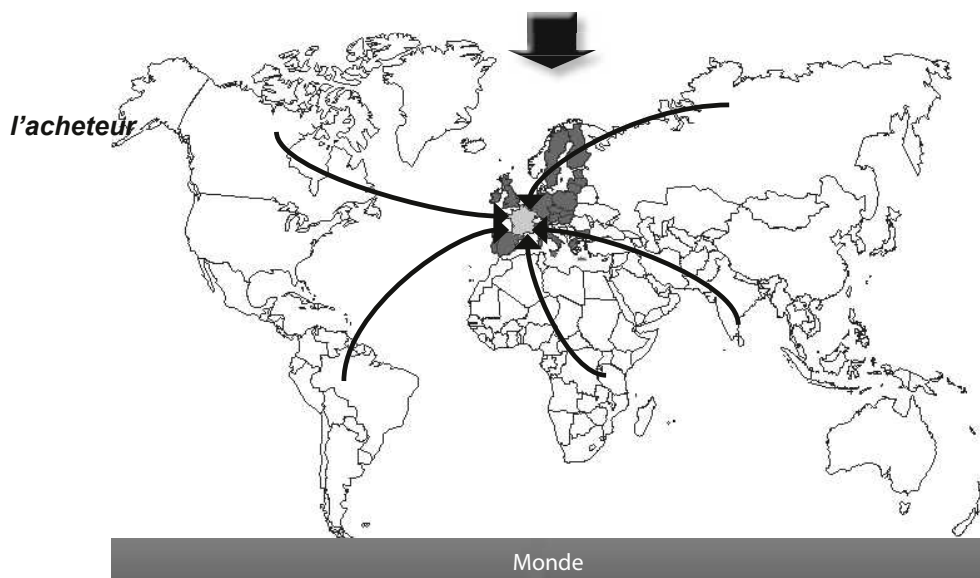
dans un pays hors de l'UE

La TVA relative à une importation est payée

par

l'acheteur souvent représenté par un mandataire chargé d'effectuer la déclaration en douane (DAU)

lors du passage en douane.



Commander

à l'étranger

1

Les acquisitions intracommunautaires

- Une entreprise peut effectuer des **achats auprès de fournisseurs situés dans l'Union européenne**. Ces achats sont des **acquisitions intracommunautaires**.
- L'Union européenne comprend 27 pays :

. Autriche	. Belgique	. Bulgarie	. Chypre	. Danemark	. Estonie	. Finlande	. France
. Allemagne	. Grèce	. Hongrie	. Irlande	. Italie	. Lettonie	. Lituanie	. Slovaquie
. Luxembourg	. Malte	. Pays-Bas	. Pologne	. Portugal	. Roumanie	. Slovaquie	. Suède
. Espagne	. Royaume-Uni	. République tchèque					
- La **TVA** relative à une acquisition intracommunautaire est **payée par l'acheteur auprès de l'administration des impôts de son pays**.
- L'acheteur et le vendeur doivent posséder un **numéro de TVA intracommunautaire** attribué par leur administration fiscale.

2

La commande dans un pays de l'Union européenne

- Une fois que l'acheteur s'est renseigné sur le fournisseur et qu'il lui fait confiance, une commande peut être envoyée.
- La commande est rédigée selon les modalités habituelles (courrier, télécopie, téléphone, e-mail, site Internet marchand...).
- Les prix sont **souvent** exprimés selon l'**unité monétaire du fournisseur** (euros, livres anglaises...).
- Le coût du transport et des assurances vient s'ajouter au coût du bien acheté.

3

Les importations hors Union européenne

- Une entreprise peut effectuer des achats auprès de **fournisseurs situés hors de l'Union européenne**. Ces achats sont des **importations**.
- La **TVA** relative à une importation est **payée** par l'acheteur ou par son mandataire **lors de la déclaration en douane**.
- La déclaration en douane est établie sur un document appelé **DAU** ou « document administratif unique ».
- Une fois que l'acheteur s'est renseigné sur le fournisseur et qu'il lui fait confiance, une commande peut être envoyée.
- La commande est rédigée selon les modalités habituelles (courrier, télécopie, site Internet marchand, e-mail...).
- L'acheteur doit veiller à l'unité monétaire de la transaction et à la cotation de la monnaie pour calculer le prix payé au fournisseur.
- Le coût du transport et des assurances vient s'ajouter au coût du bien acheté.

EXO 1 Commander à l'étranger

Vous êtes en formation dans l'entreprise Move SARL, club d'activités sportives. L'entreprise propose à ses clients des activités telles que la musculation, le cardiotraining, les assouplissements et la relaxation. L'entreprise vend également des articles textiles en relation avec son activité principale.

Le responsable, M. Bernard Sprat, vous demande de commander des T-shirts en Italie.

1 Indiquez ce qui a été effectué par votre responsable avant de commander (**doc. 2**).

Le responsable a vérifié sur Internet le numéro de TVA intracommunautaire du fournisseur italien (europa site - validation)

2 Passez la commande demandée (**doc. 1 à 3**) par télécopie urgente (**annexe**).

DOC 1 Fichier fournisseurs (extrait)

Raison sociale : COPROTEX
 Adresse : Via Granarolo
 153/13 FAENZA (RA)
 Italie

Tél. : +39 (0)546 646086
 Télécopie : +39 (0)546 646087

Livraison : sous 15 jours
 Règlement : à la réception par virement

Remarque : P. IVA : IT 00716110986

DOC 2 Contrôle du numéro de TVA intracommunautaire

The screenshot shows the 'Fiscalité et union douanière' section of the European Commission website. It displays the 'Résultat de la validation du numéro de TVA' (Result of VAT number validation) for the number IT 00716110986. The result is 'Oui, numéro de TVA valide' (Yes, valid VAT number). The page also shows the state 'IT' (Italy) and the date of reception of the request '07/11/2011 (jj/mm/aaaa)'.

DOC 3 Demande d'achat

MOVE sarl
 Bernard SPRAT



Commander au fournisseur italien COPROTEX :

T-shirts :

- Azzuro	Quantité : 15	PUHT : 25,00 euros
- Rosso	Quantité : 18	PUHT : 22,50 euros
- Verde	Quantité : 20	PUHT : 23,50 euros

Franco de port

Date : 17/11/..

42 bis bd Alsace Lorraine 64000 PAU

TVA FR 70 352677728

ANNEXE

Commande par télécopie

MOVE sarl

42 bis bd Alsace Lorraine - 64000 PAU - FRANCE

Tél. : +33 (0) 5 59 83 99 98 – Fax +33 (0) 5 59 83 99 99

télécopie

A (nom du destinataire)

COPROTEX

de (votre nom)

MOVE SARL, XXXXX

Télécopie (numéro de télécopie du destinataire)

+39 546 646 087

DATE

Objet : **COMMANDE**

☒ Urgent

☐ Pour réunion

☐ Veuillez répondre

☐ Pour commentaire

Commande pour une livraison sous 15 jours :

Produits	PU HT	Quantité	Montant total
T-shirt Azzuro	25,00 €	15	375,00
T-shirt Rosso	22,50 €	18	405,00
T-shirt Verde	23,50 €	20	470,00

TVA intracommunautaire 0,00

Montant total à payer en euros (€) : 1 250,00

Adresse de livraison et de facturation :

MOVE SARL

42 bis bd Alsace Lorraine

64000 PAU

FRANCE

N° TVA intracommunautaire :

FR 70 35267728

INFO

Indiquez
sur cette
commande le
montant total
à régler.

Traiter les livraisons reçues



Référentiel

SAVOIRS ASSOCIÉS

- Les plannings de livraison et la réception des marchandises
- La chaîne des documents commerciaux
- Le processus automatisé des livraisons et factures à l'aide d'un PGI

PERFORMANCE ATTENDUE

Complexité

- Cas de livraison nécessitant des retours et rappels successifs

Aléas

- Retard de livraison
- Litige avec un transporteur

COMPÉTENCES

- Suivre le processus commande-livraison-facturation

RÉSULTATS ATTENDUS

- Le traitement et le suivi des livraisons sont assurés.
- Les anomalies sont traitées et/ou transmises au responsable.

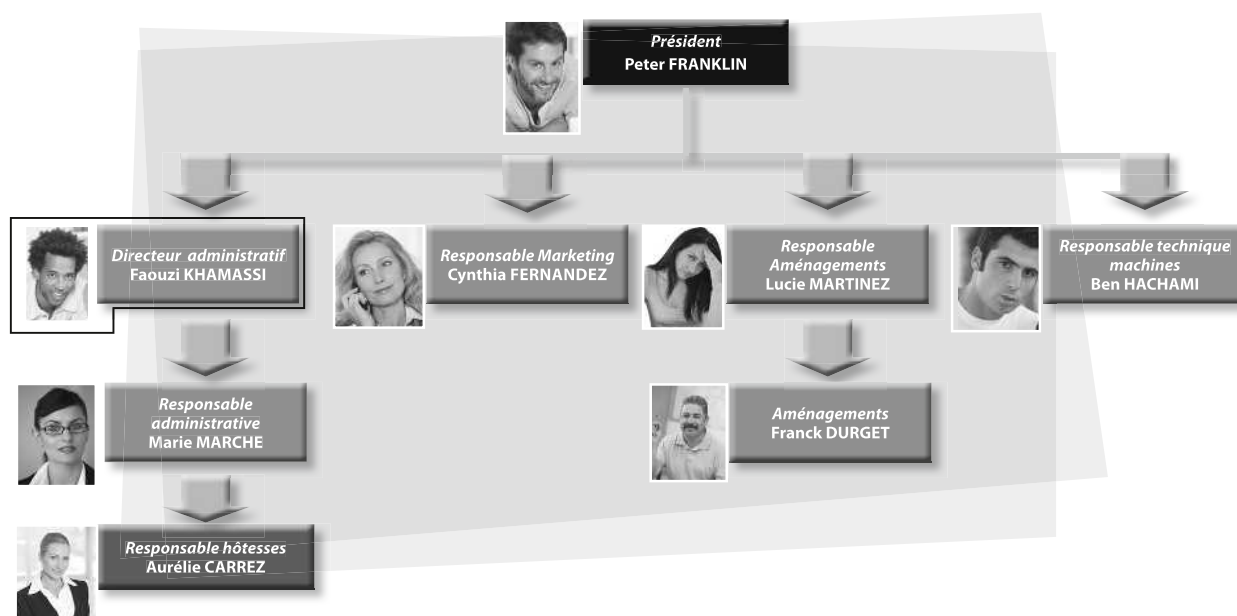


FITLANE

FITNESS CENTERS

✓ Implantée dans six villes des Alpes-Maritimes, la Société par Actions Simplifiée (SAS) **FITLANE** permet à ses adhérents de bénéficier de quatre aspects du **fitness** : le cardiotraining, le renforcement musculaire, les cours collectifs et le coaching.

✓ Elle est dirigée par M. Peter FRANKLIN, président directeur général, et compte 145 salariés.



MISE EN SITUATION

- Pour exercer son activité, la société Fitlane s'approvisionne auprès de fournisseurs et commande régulièrement des produits destinés à être utilisés dans ses locaux et des articles textiles qu'elle vend à ses adhérents.
- Les fournisseurs livrent leurs produits soit directement, soit par l'intermédiaire d'un transporteur.
- Vous êtes en formation au service administratif sous la responsabilité de M. Khamassi qui vous demande de réceptionner et de contrôler les livraisons des fournisseurs.

VOS MISSIONS

M. Khamassi vous confie plusieurs missions :

Mission 1 : Suivre les commandes

Mission 2 : Réceptionner les biens livrés par le fournisseur

Mission 3 : Réceptionner les biens livrés par un transporteur

novembre
15

MISSION 1 Suivre les commandes

Vous avez à votre disposition le portefeuille des commandes en attente (doc. 1) et les bons de commande correspondant aux livraisons attendues (doc. 2 et 3).

1 Indiquez les commandes devant être livrées dans la journée du 15 novembre.

– la commande 1153 à Fitmat

– la commande 1154 à Sportex

DOC 1 État des commandes en attente

FITLANE – Commandes non livrées au 15/11/.. (extraits)								
SPORTEx								
N° commande	Date commande	Code article	Désignation article	PUHT	Quantité commandée	Quantité livrée	Reliquat	Date livraison
1154	05/11/..	DFBB S	Débardeur fine bretelle femme bleu taille S	7,90	50			15/11/..
1154	05/11/..	DFBB M	Débardeur fine bretelle femme bleu taille M	7,90	50			15/11/..
1154	05/11/..	DFBB L	Débardeur fine bretelle femme bleu taille L	7,90	50			15/11/..
1155	09/11/..	PFF S	Polo femme fuschia taille S	10,90	50			19/11/..
1155	09/11/..	PFF M	Polo femme fuschia taille M	10,90	50			19/11/..
1155	09/11/..	PFF L	Polo femme fuschia taille L	10,90	50			19/11/..
FITMAT								
N° commande	Date commande	Code article	Désignation article	PUHT	Quantité commandée	Quantité livrée	Reliquat	Date livraison
1153	14/10/..	1258	Tapis course Xenon pro 66412	679,00	3	3		15/11/..
1153	14/10/..	2654	Vélo elliptique Weslo Gear 240	179,00	5	2	3	15/11/..
1153	14/10/..	3187	Tensiomètre bras Orégon fonction vocale	59,99	3	3		15/11/..

Question 6

DOC 2 Commande envoyée à Fitmat

FITLANE
FITNESS CENTERS

201 Avenue Francis Tonner
06150 CANNES LA BOCCA

Cannes, le 14/10/..

DOUBLE

FITMAT

125 route N7
06270 Villeneuve Loubet

BON DE COMMANDE N° 1153

Transport	Délai de livraison	Mode de paiement	Échéance paiement
franco	1 mois	30 jours	15/12/..

Réf.	Désignation	Unité	Quantité	PUHT
1258	Tapis course Xenon pro 66412	pièce	3	679,00
2654	Vélo elliptique Weslo Gear 240	pièce	5	179,00
3187	Tensiomètre bras Orégon fonction vocale	pièce	3	59,99

Numéro fournisseur : 4013492

SIRET : 451 402 101 00062 – RCS Cannes B 451 402 101
APE 9311Z – SAS Capital social 705 780,00 €

Signature
Khamassi

DOC 3 Commande envoyée à Sportex

FITLANE
FITNESS CENTERS

201 Avenue Francis Tonner
06150 CANNES LA BOCCA

Cannes, le 14/10/..

DOUBLE

SPORTEx

89 avenue de Choisy
75013 PARIS

BON DE COMMANDE N° 1154

Transport	Délai de livraison	Mode de paiement	Échéance paiement
franco	10 jours	comptant	15/11/..

Réf.	Désignation	Unité	Quantité	PUHT
DFBB S	Débardeur fine bretelle femme bleu taille S	lot de 10	5	79,00
DFBB M	Débardeur fine bretelle femme bleu taille M	lot de 10	5	79,00
DFBB L	Débardeur fine bretelle femme bleu taille L	lot de 10	5	79,00

Numéro fournisseur : 4013497

SIRET : 451 402 101 00062 – RCS Cannes B 451 402 101
APE 9311Z – SAS Capital social 705 780,00 €

Signature
Khamassi

MISSION 2 Réceptionner les biens livrés par le fournisseur

Vous réceptionnez les articles livrés par l'entreprise Fitmat et vous notez ce qu'il s'est passé (doc. 4).

2 Rédigez une liste de contrôle qui indique la procédure à exécuter lors de la réception d'une commande livrée par le fournisseur (annexe 1, partie 1).

DOC 4 Notes prises lors de la réception



Arrivée du camion de l'entreprise Fitmat.



Après avoir vérifié que Fitlane est bien le destinataire, les marchandises sont déchargées et chaque colis est contrôlé extérieurement pour voir s'il n'est pas abîmé.



Le nombre de colis est vérifié et le bon de livraison est rapproché de la livraison.

Le bon de livraison correspond bien aux colis livrés.

La livraison est acceptée.



Le réceptionnaire signe les deux exemplaires du bon de livraison, le premier exemplaire lui est destiné, le second est conservé par le fournisseur.

ANNEXE 1 La réception d'une livraison

Procédure de contrôle lors de la réception d'une livraison

1 – Contrôle en présence du livreur	2 – Contrôle par rapport à la commande
Vérifier que Fitlane est bien le destinataire	Comparer le bon de commande par rapport au BL
Contrôler l'état extérieur des colis	Vérifier si les articles livrés correspondent aux articles commandés (réf. et quantités)
Compter le nombre de colis	
Vérifier que la livraison correspond au BL	S'il y a un problème :
Si tout est correct :	– correspondre avec le fournisseur pour trouver une solution au problème
– accepter la livraison et signer les BL	
S'il y a un problème :	
– ne pas accepter la livraison et noter les réserves	

DOC 5 Livraison de Fitmat

FITMAT
125 route N7
06270 Villeneuve Loubet
SIRET : 147 852 369 00017
APE 7739Z
SAS Capital social 102 000,00 €
E-mail : contact@fitmat.com

Villeneuve Loubet, le 15/10/..



FITLANE
201 Avenue Francis Tonner
06150 CANNES LA BOCCA

BON DE LIVRAISON N° 421

Nombre de colis	Poids total	Livraison	Votre commande
6	298,5 kg	par nos soins	N° 1153 du 14/10/..

Réf.	Désignation	Unité	Quantité	Obs.
1258	Tapis course Xenon pro 66412	pièce	3	234 kg
2654	Vélo elliptique Weslo Gear 240	pièce	2	64 kg
3187	Tensiomètre bras Orégon fonction vocale	pièce	3	0,5 kg

Cadre réservé au destinataire

Observations	Livré le 15/11/..  Signature du livreur	Pris livraison le 15/11/..  Signature du client
--------------	--	--

La livraison des colis par le fournisseur correspond bien au bon de livraison n° 421 présenté en deux exemplaires (doc. 5).

3 Complétez ce bon n° 421 pour accepter la livraison.

4 Indiquez ce que deviennent les deux exemplaires du bon de livraison n° 421.

– un exemplaire signé est gardé par le livreur pour être remis au fournisseur ;

– le second exemplaire est conservé par l'acheteur.

Vous comparez le bon de livraison n° 421 de Fitmat (doc. 5) par rapport au bon de commande envoyé (doc. 2).

5 Répondez aux questions suivantes :

Les références des articles livrés sont-elles conformes à celles de la commande ?

Oui elles sont conformes.

Les quantités livrées correspondent-elles aux quantités commandées (justifiez votre réponse) ?

Il y a un problème sur les quantités, il a été commandé 5 vélos réf. 2654 et livré 2 vélos.

Il manque 3 vélos par rapport à la commande.

6 Complétez l'état des commandes en attente et indiquez ce qu'il reste à livrer (reliquat) (doc. 1).

7 Rédigez le courrier électronique de réclamation pour demander au fournisseur une date de livraison pour les articles manquants (annexe 2).

8 Complétez la liste de contrôle (annexe 1, partie 2).

ANNEXE 2 Courriel de réclamation

Message Insertion Options Format du texte Adobe PDF

Collet Copier Reproduire la mise en forme Presse-papiers

Texte simple

Carnet d'adresses Vérifier les noms Joindre un fichier Joindre un élément Carte de Calendrier Signature Assurer un suivi Autorisation Importance haute Importance faible Options Vérification

À... contact@fitmat.com

Envoyer Cc...

Objet : **Votre livraison 421 du 15/11/..**

Bonjour,

Nous avons constaté que la livraison citée en objet n'est pas conforme à notre commande n° 1153 du 14/10/..

Il a été commandé 5 vélos elliptique Weslo Gear 240 réf. 2654.

Il a été livré 2 vélos réf. 2654.

Nous vous demandons de nous livrer au plus vite ces articles manquants et de nous communiquer la date de livraison de ce reliquat de commande.

F. Khamassi
Direction administrative
FITLANE
06150 CANNES LA BOCCA

MISSION 3 Réceptionner les biens livrés par un transporteur

La commande au fournisseur Sportex est livrée par le transporteur AD transports qui vous présente la lettre de voiture.

9 Étudiez la lettre de voiture (doc. 6) en répondant aux questions posées (annexe 3).

DOC 6 Lettre de voiture

AD Transports SARL 7 rue de Charenton 75012 PARIS Siret 222 455 478 00028 – APE 4941B TVA : FR 44 222455478 Tél. : 01 43 07 99 99 – Fax : 01 45 44 44 44		LETTRE DE VOITURE W 197245 Délivré le : 15/11/..		EUROS X Prix du TPT Taxes Diverses Contre Remise Total H.T. 21,00 TVA 4,20 Total T.T.C. 25,20	
NOMBRE, MARQUE ET NATURE DE LA MARCHANDISE, Poids, Volume, Mètres linéaires déclarés par l'expéditeur. MD DP 1 colis cartonné craft - Vêtements de sports - 24 kg		DONNEUR D'ORDRE (nom, adresse) SPORTEX 89 av. de Choisy 75013 PARIS			
INSTRUCTIONS DU TRANSPORTEUR AU(X) CONDUCTEUR(S) itinéraire sommaire, heure et lieu de début de mission et prise d'ordre éventuelle en cours de mission		NOM ET ADRESSE DU DESTINATAIRE / Lieu de livraison FITLANE 201 av. Tonner 06150 CANNES LA BOCCA			
NOM ET ADRESSE DE L'EXPÉDITEUR-REMETTANT / Lieu de prise en charge SPORTEX 89 av. de Choisy 75013 PARIS		NOM ET ADRESSE DU DESTINATAIRE / Lieu de livraison FITLANE 201 av. Tonner 06150 CANNES LA BOCCA			
Prestations annexes réalisées au chargement		Prestations annexes réalisées au déchargement			
NOM ET SIGNATURE DU CONDUCTEUR R. Barotier Le 13/11/..		NOM, CACHET ET SIGNATURE DU REMETTANT L. Lenotre Le 13/11/..		NOM ET SIGNATURE DU CONDUCTEUR R. Barotier Le 15/11/..	
Réserves éventuelles :		Réserves éventuelles :		Réserves éventuelles :	
PALETTES Type : <input type="checkbox"/> 80/120 <input type="checkbox"/> autres <input type="checkbox"/> 100/120		ORIGINE DES PALETTES <input type="checkbox"/> Eur/Epa <input type="checkbox"/> autres		CERTIFICAT DE LAVAGE Niveau de Lavage 1 2 3 4	

INFO
La « lettre de voiture » est un contrat de transport de marchandises qui lie l'expéditeur, le commissionnaire de transport et le transporteur dit aussi « voiturier ».
Le commissionnaire de transport, est un intermédiaire, organisateur de transport de marchandises.

Colis endommagé et refusé
Le 15/11/..
Réserves éventuelles : **FITLANE**

ANNEXE 3 Analyse de la lettre de voiture

Indiquez ce qu'est une lettre de voiture.

C'est un contrat de transport.

Identifiez les parties concernées par une lettre de voiture :

→ le donneur d'ordre : **Sportex (c'est celui qui signe le contrat de transport)**

→ l'expéditeur remettant : **Sportex (c'est celui qui va remettre les marchandises au transporteur)**

→ le destinataire : **Fitlane (c'est celui qui recevra les marchandises)**

Précisez pourquoi il n'y a pas de commissionnaire de transport. **Sportex, qui est l'expéditeur, est aussi le donneur d'ordre, il n'y a donc pas d'intermédiaire entre Sportex et le transporteur.**

DOC 7 Colis livré



Le colis remis lors de la livraison est très abîmé, vous prenez ce colis en photo (doc. 7) et vous décidez de ne pas accepter cette livraison.

10 Consultez la fiche de procédure pour la réception de marchandises (doc. 8), procédez aux réserves sur le document du transporteur (doc. 6) et rédigez la lettre recommandée nécessaire (annexe 4).

DOC 8 Réception endommagée ou incomplète



- Premier réflexe : refuser la livraison et mentionner vos réserves sur le bon de livraison ou la lettre de voiture
Si la marchandise est endommagée, il faut refuser le colis.

Concernant les colis ouverts, éventrés, ceux dont la bande adhésive de garantie a été déchirée, la réaction doit être la même : refuser le colis.

Que la marchandise soit endommagée ou incomplète, il vous appartient de porter vos réserves sur le bon de livraison ou sur la lettre de voiture :

- réserves justifiant le refus de la livraison (indiquez ce qui est cassé, écrasé, détruit, etc.) en cas de marchandise endommagée ;
- signalement des éléments manquants en cas de marchandise incomplète.

- Dans un second temps : s'adresser au vendeur
Il convient de mettre en demeure le vendeur de procéder à la livraison de la marchandise commandée en bon état. Cette réclamation devra lui être adressée par lettre recommandée avec demande d'avis de réception.

- Attention !

Si vous acceptez un colis sans porter de réserves, celui-ci est présumé avoir été livré complet et en bon état.

ANNEXE 4 Lettre au fournisseur



201 Avenue Francis Tonner – 06150 CANNES LA BOCCA
SIRET : 451 402 101 00062 – RCS Cannes B 451 402 101
APE 9311Z – SAS Capital social 705 780,00 €

Canne-la-Bocca

Le **15 novembre ..**

Objet :

Commande 1154 du 14/10/..

P. J. :

Photo du colis

SPORTEX

89 av. de Choisy

75013 PARIS

Monsieur,

La livraison de la commande citée en objet a été effectuée le 15/11/.. par l'entreprise AD Transport.

Le colis étant éventré, cette livraison a été refusée et des réserves ont été notées sur la lettre de voiture W197245.

Nous vous demandons de procéder à la livraison des marchandises commandées en bon état dans les délais les plus courts.

Recevez, Monsieur, toutes nos salutations.

Faouzi KHAMASSI

FAIRE LE POINT

La réception d'une commande



Acheteur



Contrôle lors de la réception

Bon de commande

Livraison par un transporteur

Lettre de voiture

Livraison par le fournisseur

Bon de livraison



Fournisseur

- Contrôle visuel des colis
- Déballage
- Signature du document de transport
- et en cas de problème

- **Réserves notées sur le document de transport**
- Lettre recommandée avec AR au transporteur et/ou au fournisseur

Traiter les livraisons reçues

1 Le suivi des commandes

- Le suivi des commandes consiste à **prévoir la réception** des articles commandés.
- L'outil informatique permet de sélectionner les commandes passées en fonction de leur date de livraison prévue. Parfois un planigramme peut être utilisé pour mieux visualiser les prévisions.
- Le suivi des commandes permet de **repérer les retards de livraison** et **les livraisons partielles** (reliquats de commande).

2 La réception des biens livrés par le fournisseur

- Les marchandises sont accompagnées d'un **bon de livraison** établi au moins en deux exemplaires. Il fait état des références, unités et quantités livrées.
- Le réceptionnaire **contrôle les biens reçus** ; il doit :
 - s'assurer qu'il est bien le destinataire ;
 - contrôler l'état physique des colis ;
 - vérifier que le bon de livraison correspond bien aux colis livrés.
- Si tout est normal, le réceptionnaire accepte la livraison et signe un exemplaire du bon de livraison que le fournisseur reprend. Le second exemplaire du bon de livraison est conservé.
- Le **bon de livraison** est ensuite **comparé au bon de commande** et le suivi des commandes est mis à jour. Une livraison partielle peut être constatée qu'il faudra solutionner avec le fournisseur.
- En cas d'**anomalies** (colis abîmé, articles manquants...), le réceptionnaire note des **réserves** et peut **ne pas accepter la livraison**.

3 La réception des biens livrés par un transporteur

- La livraison des biens peut être effectuée par l'intermédiaire d'un **transporteur**.
- Les biens sont alors accompagnés par le **contrat de transport** (ou lettre de voiture).
- La **lettre de voiture** indique les étapes de la livraison :
 - relations entre le fournisseur (remettant) et le transporteur ;
 - relations entre le transporteur et le destinataire.
- La **réception** de la livraison est **contrôlée** comme précédemment.
- En cas de problème dû au transport, des **réserves** précises sont notées sur la lettre de voiture. Elles sont ensuite **confirmées par lettre recommandée avec AR** auprès du transporteur. Le fournisseur est aussi prévenu des problèmes.
Remarque : les mentions de réserves générales de type « sous réserve de déballage » n'ont aucune valeur légale.
- Si les problèmes sont constatés après la réception (après déballage par exemple), il est nécessaire d'envoyer les réserves par lettre recommandée avec AR dans les trois jours auprès du transporteur et du fournisseur.

EXO 1 Réceptionner une commande

Vous êtes en formation dans l'entreprise Supernet, supérette de centre ville. La réception des marchandises est effectuée par M. Lesueur, magasinier. Le 17 novembre, vous aidez M. Lesueur à réceptionner une commande livrée par votre fournisseur habituel Top distribution.

- 1** Contrôlez la livraison (**doc. 1**), notez les éventuelles réserves et signez le bon de livraison.
- 2** Rapprochez le bon de livraison (**doc. 1**) du bon de commande (**doc. 2**) et notez les anomalies constatées.
- 3** Préparez la télécopie à envoyer au fournisseur (**annexe**) en fonction des instructions de M. Lesueur (**doc. 3**).

DOC 1 Bon de livraison

TOP DISTRIBUTION

4 rue J. Auriol

35136 Saint Jacques de la Lande

SIRET : 496 960 320 00253 – APE 4639B

SAS Capital social 262 000,00 €

E-mail : contact@topdistri.com

Tél. : 02 99 86 10 10

Fax : 02 99 86 10 11

Saint-Jacques de la Lande le 17/11/..

SUPERNET

7 place E. Zola

44000 NANTES

BON DE LIVRAISON N° 256

Nombre de colis	Poids total	Livraison	Votre commande
1 palette	298,5 kg	par nos soins	N° 11-028 du 08/11/..

Réf.	Désignation	Unité	Quantité	Obs.
44655	Petits pois très fins - boîte 1 kg	C24	150	
44894	Haricots fins - boîte 1 kg	C24	200	
44917	Carottes - boîte 1 kg	C12	80	
44959	Épinards branche - boîte 1 kg	C12	80	

Cadre réservé au destinataire

Observations	Livré le 17/11/..	Prix livraison le 17/11/..
		
	Signature du livreur	Signature du client

INFO

Emballages corrects, non abîmés.

Les articles réceptionnés sont conformes au bon de livraison.

DOC 2 Bon de commande

Supernet

Nantes, le 08/11/..

7 pl Emile Zola

44000 NANTES

Tél. : 02 40 58 99 99

Fax : 02 40 58 99 98

TOP DISTRIBUTION

4 rue J. Auriol

35136 Saint Jacques de la Lande

DOUBLE

BON DE COMMANDE N° 11-028

Transport	Délai de livraison	Mode de paiement	Échéance paiement
franco	10 jours	fin de mois	30/11/..

Réf.	Désignation	Unité	Quantité	PUHT
44655	Petits pois très fins - boîte 1 kg	C24	150	14,82
44896	Haricots extra-fins - boîte 1 kg	C24	200	18,24
44917	Carottes - boîte 1 kg	C12	80	10,02
44959	Épinards branche - boîte 1 kg	C12	110	8,34

Numéro fournisseur : 4019360

Signature

SIRET : 321876543 00016 – RCS Nantes B 321 876 543

APE 4711D – SAS Capital social 40 200,00 €

Lesueur

Anomalies constatées :

– **Erreur sur la marchandise :**

• **commandés :** réf. 44896 - Haricots extra-fins

• **livrés :** réf. 44894 - Haricots fins

– **Erreur de quantité sur la réf. 44959 - Épinards**

• **commandés :** 110

• **livrés :** 80

DOC 3 Instructions de M. Lesueur

Supernet

7 place Émile Zola
44000 NANTES

magasin
J. Lesueur



Concernant la livraison Top distribution du 17/11/.. :

- demander la livraison de tous les articles commandés non livrés en urgence ;
- demander au fournisseur de reprendre les articles livrés par erreur lors du prochain passage du livreur.

Lesueur

ANNEXE Télécopie à adresser au fournisseur

Supernet

7 pl Emile Zola - 44000 NANTES
Tél. : 02 40 58 99 99 – Fax : 02 40 58 99 98

télécopie

À (nom du destinataire)

TOP DISTRIBUTIONS

de (votre nom)

SUPERNET xxxx

Télécopie (numéro de télécopie du destinataire)

02 99 86 10 11

DATE

17 novembre ..

Objet :

Livraison de notre commande 11-028 du 08/11/..

☒ Urgent

☐ Pour réunion

☐ Veuillez répondre

☐ Pour commentaire

Monsieur,

La livraison n° 256 du 17/11/.. comporte deux erreurs :

– erreur sur la marchandise :

- articles commandés : réf. 44896 - Haricots extra-fins quantité 200
- articles livrés : réf. 44894 - Haricots fins, quantité 200

– erreur de quantité sur la réf. 44959 - Épinards branche boîte 1 kg

- quantité commandée : 110
- quantité livrée : 80

Nous vous demandons de nous livrer en urgence les articles manquants :

- réf. 44896 - Haricots extra-fins, quantité 200
- réf. 44959 - Épinards branche boîte 1 kg, quantité 30

Les articles livrés par erreur sont à votre disposition lors de votre prochain passage.

Merci de nous confirmer cette rectification dans les meilleurs délais.

Supernet, 7 pl. Émile Zola - 44000 NANTES

Tél. : 02 40 58 99 99

Fax : 02 40 58 99 98

Traiter les factures reçues



Référentiel

SAVOIRS ASSOCIÉS

- Les calculs commerciaux, les réductions commerciales et financières
- La chaîne des documents commerciaux
- Le processus automatisé des livraisons et factures à l'aide d'un PGI

PERFORMANCE ATTENDUE

Complexité

- Corrections d'anomalies de facturation concernant des produits, des quantités, des réductions

COMPÉTENCES

- Suivre le processus commande-livraison-facturation

RÉSULTATS ATTENDUS

- Le traitement et le suivi des livraisons sont assurés.
- Les anomalies sont traitées et/ou transmises au responsable.



auto concept

✓ Fondée en 1999, la société **Auto concept** est aujourd'hui une enseigne de référence dans le domaine de la **pièce détachée**, de l'**accessoire** et de la **fourniture pour l'automobile**.

✓ Installée dans le Nord, près de Lille, Auto concept propose des produits de qualité testés et garantis pour assurer à sa clientèle une fiabilité maximale. Les relations avec ses partenaires s'effectuent souvent par internet à l'adresse « contact@autoconcept.com ».

Direction générale
Gilles BONNET



Administration
Myriam LECERF



Achats
Béatrice DEMONCHY



Commercial
Dan SIRDET



Technique
Antonio DELVITO



MISE EN SITUATION



- Pour exercer son activité, la société Auto concept s'approvisionne auprès de fournisseurs grossistes et commande régulièrement les marchandises qu'elle va revendre. La société achète également des biens et services qu'elle consomme (fournitures de bureau, entretien des locaux, locations de matériel...).
- Après livraison des biens et/ou exécution des services, les fournisseurs transmettent à l'entreprise une facture. Elle indique le détail du montant à payer (produits, services, taxes, remises...).
- Vous êtes en formation au service achats sous la responsabilité de Mme Demonchy qui vous demande de contrôler les factures reçues.

VOS MISSIONS

Mme Demonchy vous confie plusieurs missions :

- Mission 1** : Repérer les mentions obligatoires de la facture
- Mission 2** : Comprendre les calculs apparaissant sur une facture
- Mission 3** : Contrôler les factures reçues
- Mission 4** : Classer et codifier les factures reçues

novembre
22

MISSION 1 Repérer les mentions obligatoires de la facture

Mme Demonchy met à votre disposition la facture n° 3444 reçue du fournisseur AGC distribution (doc. 1).

1 Observez le document et notez les éléments obligatoires devant figurer sur une facture.

DOC 1 Facture reçue du fournisseur

**Coordonnées
du fournisseur
(nom,
adresses
et éléments
d'identification)**

**Numéro
séquentiel**

Éléments facturés

**Désignation
précise, prix
unitaire et
montants**

Remarque :
pour les factures
intracommunau-
taires, les n° de
TVA du fournis-
seur et de l'ache-
teur sont obliga-
toires.

agc distribution

GROSSISTE

ZI des Alouettes – 55 rue Nationale
59220 DENAIN
SIRET : 383241312 00016
APE 4531Z – TVA FR 20 383241312
Commerce de gros d'équipements automobiles
SA au capital social de 100 000,00 €
Mel : contact@agcdistri.com

DOIT

AUTO CONCEPT

25 rue Fénélon
59113 SECLIN

11-062

Numéro interne
de classement

**Coordonnées
de l'acheteur
(nom et
adresse)**

Conditions de vente

**Livraison et
paiement**

**Réductions et
frais ajoutés**

**TVA et net TTC
à payer**

Date échéance

FACTURE N°		Date	Livraison			Paiement	
3444		20/11/..	n° 2322 du 22/11/..			comptant le 22/11/..	
Code	Article	Unité	Qté	PU HT	Rem.	PU net HT	Montant HT
BCUC6	Brosse de lavage	C24	10	18,24	5 %	17,33	173,30
AVV22	Antivol volant Gitex	C10	5	434,50	5 %	412,78	2 063,90
FAC55	Kit réparation tubless	C50	5	221,00	5 %	209,95	1 049,75
Cadre réservé au destinataire			Total marchandises HT				3 286,95
REÇU LE 22/11/..			Port forfaitaire HT				25,50
			Total net HT				3 312,45
Coupon à joindre au règlement			Escompte 1 %				- 33,12
Facture n° 3444 du 20/11/.. N° de client : 411012456 Net à payer : 3 922,08 € Échéance : 20/11/..			Net financier HT				3 279,33
			TVA 19,6 %				655,87
			Net à payer				3 935,20
			Échéance				20/11/..

FAIRE LE POINT

La facture dans la chaîne des documents commerciaux



Acheteur



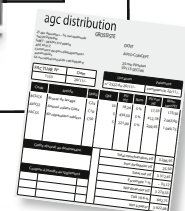
Commande

Livraison

Facturation



Fournisseur



MISSION 2 Comprendre les calculs apparaissant sur une facture

Vous observez les calculs effectués sur la facture n° 3444 reçue du fournisseur AGC distribution (doc. 1). Vous disposez d'une documentation relative aux calculs de la remise et de la valeur nette (doc. 2).

2 Justifiez les calculs de la facture n° 3444 (annexe 1).

DOC 2 La pratique d'une remise sur le prix unitaire

Exemple :

Calcul du prix unitaire net lorsque le fournisseur accorde une remise de 20 % sur un article valant 850 euros HT.

Formule de calcul	Prix de vente unitaire HT	–	Remise	=	Prix unitaire net HT
Grandeurs proportionnelles	100	–	20	=	80
Valeur en euros	850	–	?	=	?
Calcul de la remise	$850 \times 20 / 100$	ou	$850 \times 0,20$	=	170
Calcul du prix unitaire net HT	$850 \times 80 / 100$	ou	$850 \times 0,80$	=	680
Vérification	850	–	170	=	680

ANNEXE 1 Justification des calculs

Éléments	Montant à justifier	Calculs
Calculs dans les lignes de facture		
PU net HT de BCUC6	17,33	$[18,24 \times 0,95]$ ou $[18,24 - (18,24 \times 0,05)]$
PU net HT de AVV22	412,78	$[434,50 \times 0,95]$ ou $[434,50 - (434,50 \times 0,05)]$
PU net HT de FAC55	209,95	$[221,00 \times 0,95]$ ou $[221,00 - (221,00 \times 0,05)]$
Montant HT de BCUC6	173,30	$10 \times 17,33$
Montant HT de AVV22	2 063,90	$5 \times 412,78$
Montant HT de FAC55	1 049,75	$5 \times 209,95$
Calculs du net à payer		
Total marchandises HT	3 286,95	$173,30 + 2 063,90 + 1 049,75$
Port forfaitaire HT	25,50	<i>Ce montant dépend des conditions de vente.</i>
Total net HT	3 312,45	$3 286,95 + 25,50$
Escompte HT	33,12	<i>Le taux de 1 % dépend des conditions de vente. Calcul de l'escompte : $3 312,00 \times 0,01$</i>
Net financier HT	3 279,33	$3 312,45 - 33,12$
TVA (taxe à la valeur ajoutée)	655,87	<i>Le taux de 20 % dépend de la législation. Calcul de la TVA : $3 279,33 \times 0,20$</i>
NET À PAYER	3 935,20	$[3 279,33 + 655,87]$ ou $[3 935,20 \times 1,20]$

MISSION 3 Contrôler les factures reçues

Vous avez à votre disposition un extrait du fichier fournisseurs indiquant les conditions d'achat avec ses partenaires (doc. 3) et le bon de livraison du grossiste AGC distribution (doc. 4).

3 Contrôlez la facture n° 3444 du fournisseur AGC distribution (doc. 1 et annexe 2).

DOC 3 Fichier fournisseurs (extraits)

4010092 AGC Distribution

- Conditions de livraison :
 - par route sous 8 jours ;
 - port forfaitaire facturé selon l'importance du ou des colis.
- Conditions commerciales :
 - remise de 5 % sur tous les produits sauf si remise exceptionnelle plus importante.
- Conditions de règlement :
 - comptant avec escompte de 1 %.

DOC 4 Livraison de AGC distribution

agc distribution

ZI des Alouettes
55 rue Nationale - 59220 DENAIN
SIRET : 383241312 00016
APE 4531Z - TVA FR 20 383241312
SA au capital social de 100 000,00 €
Mel : contact@agcdistri.com

GROSSISTE

Denain, le 22/11/..

AUTO CONCEPT

25 rue Fénelon
59113 SECLIN

BON DE LIVRAISON N° 2322

Nombre de colis	Poids total	Livraison	Votre commande
3	45 kg	par nos soins	N° 664 du 15/11/..

Code	Article	Unité	Qté commandée	Qté livrée	Obs.
BCUC6	Brosse de lavage	C24	10	10	OK
AVV22	Antivol volant Gitex	C10	5	3	OK
FAC55	Kit réparation tubless	C50	5	5	OK

Cadre réservé au destinataire

Observations <i>Livraison conforme</i>	Livré le 20/11/..  Signature du livreur	Pris livraison le 20/11/.. <i>Demonchy</i> Signature du client
---	--	--

ANNEXE 2 Contrôle de la facture reçue

Avant tout contrôle d'une facture, munissez-vous du bon de livraison correspondant et des conditions habituelles du fournisseur.

Liste de contrôle d'une facture :

- La facture nous est-elle bien destinée ? OUI ☒ NON ☐
- La facture correspond-elle bien à une livraison reçue ? OUI ☒ NON ☐
- Les conditions de facturation sont-elles appliquées ?
 - quant aux remises habituelles OUI ☒ NON ☐
 - quant au transport OUI ☒ NON ☐
 - quant à l'escompte de règlement OUI ☒ NON ☐
- Les articles facturés sont-ils bien ceux reçus ? OUI ☐ NON ☒
- Les quantités facturées sont-elles correctes ? OUI ☐ NON ☒
- Le mode de paiement habituel est-il bien appliqué ? OUI ☒ NON ☐

Pour les factures établies manuellement :

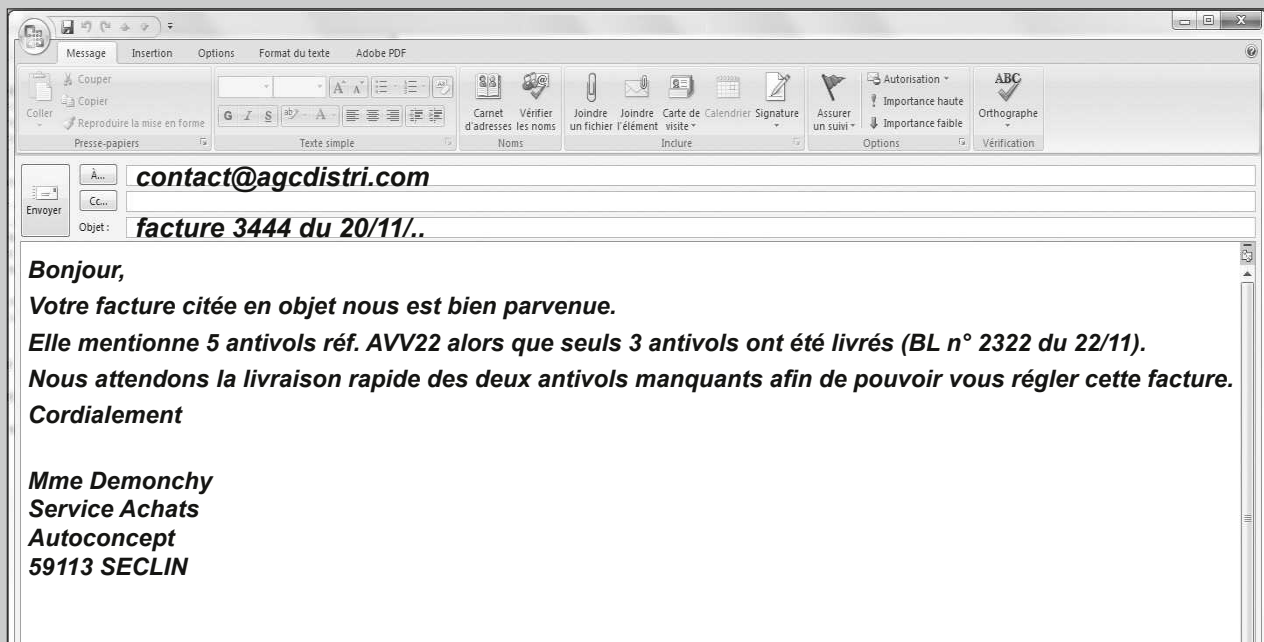
- Tous les calculs sont-ils corrects ? OUI ☐ NON ☐

Notez ci-dessous les anomalies relevées.

5 articles AVV22 facturés pour 3 livrés

4 Traitez les anomalies relevées sur la facture n° 3444 d'AGC distribution (**doc. 1 et annexe 2**), présentez pour cela le courriel qui sera adressé au fournisseur (**annexe 3**).

ANNEXE 3 Courriel au fournisseur



MISSION 4 Classer et codifier les factures reçues

Mme Demonchy vous remet deux nouvelles factures qui ont été contrôlées. Il vous faut les numéroté afin de les classer et les codifier.

5 Observez la numérotation interne de la facture n° 3444 (**doc. 1**) et appliquez cette numérotation sur les deux nouvelles factures reçues (**doc. 5**).

DOC 5 Factures reçues



Le numéro interne de classement est composé du numéro du mois et du numéro chronologique. La codification comptable de l'achat est ensuite notée sur le document.

FRANCE CHAUFFAGE 5 rue des Écoles 59139 Noyelles lès Seclin Tél. 03 39 88 99 99 SIRET 494073935 00012 APE 4322B	N° 00786	11-063
	Le 22/11/..	
REÇU LE 22/11/..		
Entretien annuel de la chaudière :		
- forfait HT	85,00	
Remplacement de 5 vannes thermostatiques :		
- 5 vannes		
réf. 33654 à 17,50 HT	87,50	
- main d'œuvre		
0 h 45 à 36,00 HT	27,00	
TOTAL hors TVA	199,50	615
TVA 20 %	39,90	
TOTAL TTC net à payer	239,40	
payé ce jour		
par chèque BNP n° 33656454		
CONTRÔLE OK		

L'assurance de votre tranquillité Nord Assurances 20 rue Basse 59000 LILLE Tél. 0 810 767 778	11-064
avis d'échéance	
AUTO CONCEPT 25 rue Fénelon 59113 SECLIN	
REÇU LE 22/11/..	
Police : sécurité professionnelle 304 258 369 Adresse du risque : 25 rue Fénelon 59113 SECLIN Lille, le 22 novembre ..	
Cher client, La prime de votre contrat ci-dessus arrive à échéance. Nous vous en donnons le détail et vous remercions d'en régler le montant avant le 01/12/..	
Pour la période du 01/12/.. au 28/02/.. le détail de la prime est le suivant :	
Garanties	Prime
Incendie	1 750,00
Responsabilité civile	975,00
Tempête	535,00
Catastrophe naturelle	400,00
Total	3 660,00
Frais divers	5,00
Taxe sur les assurances	152,10
Total taxes sur les assurances comprises	3 817,10
CONTRÔLE OK	
616	

- 6 Codifiez les deux nouvelles factures reçues (**doc. 5**) en notant, près du total hors TVA, le code comptable de la charge. Recherchez ce code dans le plan de comptes (**doc. 6**).

DOC 6 Classification comptable

AUTO CONCEPT – Plan de comptes (extrait)	
Classe 6 – Comptes de charges	
60	Achats
606	Achats non stockés de matières et fournitures
6061	Fournitures non stockables (eau, énergie...)
6063	Fournitures d'entretien et petit équipement
6064	Fournitures administratives
6066	Carburants
6068	Autres matières et fournitures non stockables
607	Achats de marchandises (biens destinés à être revendus)

61	Services extérieurs
611	Sous-traitance
612	Redevance de crédit-bail
613	Locations
614	Charges locatives
615	Entretien et réparations
616	Prime d'assurance
617	Études et recherches
618	Divers (documentation, frais de colloques, séminaires et conférences)
62	Autres services extérieurs
621	Personnel intérimaire
622	Rémunérations d'intermédiaires et honoraires
623	Publicité, publications, relations publiques
624	Transports de biens et transports du personnel
625	Déplacements, missions et réceptions
626	Frais postaux et télécommunications
627	Services bancaires

La classification comptable est effectuée d'après le plan comptable général (PCG).

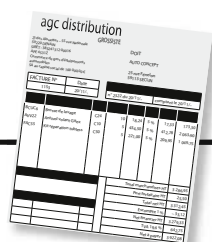
Il s'agit d'une codification décimale (lecture du code à partir de la gauche).

FAIRE LE POINT

La réception d'une facture



Acheteur



Facture



Fournisseur

Contrôler la facture



- **Destinataire correct**
- **Conformité entre éléments livrés et éléments facturés**
- **Respect des conditions de ventes (réductions et frais ajoutés)**
- **Conditions de paiement et échéance correctement appliquées**
- **Calculs corrects si facture manuelle**

Numéroter la facture afin de la classer (numérotation interne à l'entreprise)

Codifier la facture

Traiter les factures reçues

1 Les mentions obligatoires de la facture

- La **facture** est obligatoire pour tout achat de produits ou toutes prestations de services réalisés pour une activité professionnelle (c. com. art. L.441-3). Elle comporte **deux exemplaires**, l'un pour le vendeur, l'autre pour l'acheteur.
- La facture doit être **numérotée** (numéro unique basé sur une séquence chronologique et continue).
- La facture mentionne :
 - les **coordonnées du vendeur** (nom, adresse, forme juridique, capital pour les sociétés, registre du commerce – SIREN et code APE éventuellement –, le numéro intracommunautaire pour les livraisons intracommunautaires) ;
 - les **coordonnées de l'acheteur** (client) ;
 - le **détail** des marchandises ou prestations facturées, les prix unitaires HT, les réductions commerciales ;
 - les **réductions** financières ;
 - les **frais** accessoires facturés (transport par exemple) ;
 - les **TVA** ;
 - le montant TTC à payer et son **échéance**.

2 Les calculs apparaissant sur une facture

- Les différents calculs sont :

PU net HT	=	PU HT – remise
Montant net HT	=	PU net HT × Quantités
Total marchandises HT	=	Somme des montants HT
Total net HT	=	Total marchandises HT + Frais accessoires facturés
Net financier HT	=	Total net HT – Escompte financier
TVA	=	Net financier HT × taux de TVA (selon produit ou service)
Net à payer	=	Net financier HT + TVA

3 Le contrôle d'une facture

- Les factures établies par informatique ne comportent pas (en principe) d'erreur de calculs.
- Le client va vérifier la bonne application des conditions de vente et la correspondance entre ce qui est livré et ce qui est facturé.

4 Le classement et la codification d'une facture

- Une **facture reçue** sera classée selon un **numéro interne**.
Remarque : la facture reçue peut être classée électroniquement en utilisant la GED.
- Une facture doit être **codée avant de passer en comptabilité**, il faut rechercher le ou les postes comptables qui correspondent à son ou ses objets.

EXO 1 Contrôler les factures

Vous êtes en formation dans l'entreprise Lefer, chauffage et sanitaire, située à Lomme (Nord). Le 19 décembre, vous aidez M. Lefer à contrôler deux factures reçues.

1 Contrôlez les factures reçues (**doc. 2 et 4**) en tenant compte des documents à votre disposition (**doc. 1, 3 et 5**) (**annexes 1 et 2**).

2 Transmettez par note, à M. Lefer, le résultat de vos observations afin qu'il puisse traiter les anomalies que vous avez constatées (**annexe 3**).

DOC 1 Bon de livraison

Sofitherm
grossiste

ZI Est - rue Kepler
62223 Saint-Laurent-Blangy
RCS Béthune B 411377237 - APE 4674B
SARL Capital social 10 000,00 €
Tél. : 03 21 57 99 99 - Fax : 03 21 57 11 11

Saint-Laurent-Blangy, le 15/12/..

LEFER - Chauffage et sanitaire


144 rue Desruelle
59160 LOMME

BON DE LIVRAISON N° 1614

Nombre de colis	Livraison	Votre commande
21	transport route par nos soins	12456 du 08/12/..

Réf.	Désignation	Unité	Quantité	Obs.
ST1256	Radiateur Starline 75 x 14	pièce	5	
ST1488	Radiateur Starline 75 x 9	pièce	10	2 refusés
ST2041	Radiateur Starline 205 x 3	pièce	4	

Cadre réservé au destinataire

Observations 2 ST 1488 refusés colis écrasés	Livré le 15/12/..  Signature du livreur	Prix livraison le 15/12/.. Lefer Signature du client
---	--	---

DOC 2 Facture reçue

Sofitherm
grossiste

ZI Est - rue Kepler
62223 Saint-Laurent-Blangy
RCS Béthune B 411377237 - APE 4674B
SARL Capital social 10 000,00 €
Tél. : 03 21 57 99 99 - Fax : 03 21 57 11 11

Saint-Laurent-Blangy, le 18/12/..

DOIT

LEFER - Chauffage et sanitaire

144 rue Desruelle
59160 LOMME

FACTURE N°	Date	Livraison	Païement
1899	18/12/..	n° 1614 du 15/12/..	comptant le 18/12/..

Code	Article	Unité	Qté	PU HT	Rem.	PU net HT	Montant HT
ST1256	Starline 75 x 14	pièce	5	182,94	-	182,94	914,70
ST1488	Starline 75 x 9	pièce	10	129,58	-	129,58	1 295,80
ST2041	Starline 205 x 3	pièce	4	167,29	-	167,29	669,16

Cadre réservé au destinataire

REÇU LE 19/12/..

Coupon à joindre au règlement

Facture n° 1899 du 18/12/..	Total marchandises HT	2 879,66
N° de client : 4115560	Port forfaitaire HT	95,00
Net à payer : 3 522,11 €	Total net HT	2 974,66
Échéance : 18/12/..	Escompte 1 %	- 29,75
	Net financier HT	2 944,91
	TVA 20 %	588,98
	Net à payer	3 533,89
	Échéance	18/12/..

DOC 3 Fichier fournisseurs (extraits)

4018872 SOFITHERM

- Identification :
SOFITHERM SARL
ZI Est rue Kepler - 62223 Saint-Laurent-Blangy
Tél. : 03 21 57 99 99 - Fax : 03 21 57 11 11
Mel : sofitherm@sofitherm.com
- Conditions de livraison :
- par route sous 8 jours ;
- franco de port et d'emballages.
- Conditions commerciales :
- remise de 10 % sur tous les produits.
- Conditions de règlement :
- comptant avec escompte de 1 %.

ANNEXE 1 Contrôle de la facture Sofitherm

- La facture nous est-elle bien destinée ? OUI ☒ NON ☐
- La facture correspond-elle bien à une livraison reçue ? OUI ☒ NON ☐
- Les conditions de facturation sont-elles appliquées ?
- quant aux remises habituelles OUI ☐ NON ☒
- quant au transport OUI ☐ NON ☒
- quant à l'escompte de règlement OUI ☒ NON ☐
- Les articles facturés sont-ils ceux reçus ? OUI ☐ NON ☒
- Les quantités facturées sont-elles correctes ? OUI ☐ NON ☒
- Le mode de paiement habituel est-il bien appliqué ? OUI ☒ NON ☐

DOC 4 Facture reçue

INFO

Réparation bien effectuée.
Imprimante reprise au
magasin de Lille le 19/12.



44 place Victor Hugo 59000 LILLE
RCS Lille B 123 654 789 – APE 4741Z
SARL Capital social 15 000,00 €
Tél. : 03 20 45 99 99 – Fax : 03 20 45 11 11

FACTURE N°		Date	Intervention				Paielement	
01216		19/12/..	Dépannage sur HP LaserJet Enterprise P3015x				comptant le 19/12/..	
Code	Pièce	Unité	Qté	PU HT	Rem.	PU net HT	Montant HT	
FHP4	Four HP P3015	1	1	138,20	5 %	131,29	131,29	
Code	Main d'œuvre	Unité	Qté	PU HT	Rem.	PU net HT	Montant HT	
MO1	Heure dépannage	1 H	1,5	38,10	-	38,10	57,15	

DOIT

LEFER – Chauffage et sanitaire

144 rue Desruelle
59160 LOMME

Total pièce et MO HT	188,44
Déplacement HT	-
Total net HT	188,44
Escompte 1 %	-
Net financier HT	188,44
TVA 20 %	37,69
Net à payer	226,13

DOC 5 Fichier fournisseurs (extraits)

4012104 CONCEPT MICRO

- Identification :
CONCEPT MICRO SARL
44 place Victor Hugo – 59000 LILLE
Tél. : 03 20 45 99 99 – Fax : 03 20 45 11 11
Mel : conceptmicro@nordnet.fr
- Conditions de livraison :
- interventions au magasin de Lille, pas de déplacement.
- Conditions commerciales :
- remise de 5 % sur les pièces.
- Conditions de règlement :
- comptant sans escompte.

ANNEXE 2

Contrôle de la facture Concept micro

- La facture nous est-elle bien destinée ? OUI ☒ NON ☐
- La facture correspond-elle bien à une livraison reçue ? OUI ☒ NON ☐
- Les conditions de facturation sont-elles appliquées ?
- quant aux remises habituelles OUI ☒ NON ☐
- quant au transport OUI ☒ NON ☐
- quant à l'escompte de règlement OUI ☒ NON ☐
- Les articles facturés sont-ils ceux reçus ? OUI ☒ NON ☐
- Les quantités facturées sont-elles correctes ? OUI ☒ NON ☐
- Le mode de paiement habituel est-il bien appliqué ? OUI ☒ NON ☐

ANNEXE 3 Note d'anomalies



LEFER

Chauffage et sanitaire
144 rue Desruelle
59160 LOMME
Tél. : 03 20 17 11 11

NOTE

Expéditeur : **xxxx**
Destinataire : **M. Lefer**
Date : **19/12/..**
Objet : **Vérification facture**

Facture n° 1899 du 18/12/..
Fournisseur : Sofitherm

Constatations effectuées :

- 10 radiateurs ST1488 facturés alors qu'il a été livré 8 radiateurs
- 95 € de frais de port alors que les conditions habituelles sont « franco de port »
- remise habituelle de 10 % non appliquée sur les articles facturés

La facture doit être refusée.

Gérer la relation avec la clientèle



Référentiel

SAVOIRS ASSOCIÉS

- La gestion de la relation client (GRC)
- Le processus de prospection automatisé à l'aide d'un PGI

PERFORMANCE ATTENDUE

Complexité

- Élaboration de supports basiques de suivi d'opérations de prospection : tableaux, fiches, guides

COMPÉTENCES

- Assurer le suivi administratif d'opérations de prospection

RÉSULTATS ATTENDUS

- Les tâches administratives liées à la recherche de prospects sont assurées



Transversalité : PÔLE 3

Situation 3.1.1

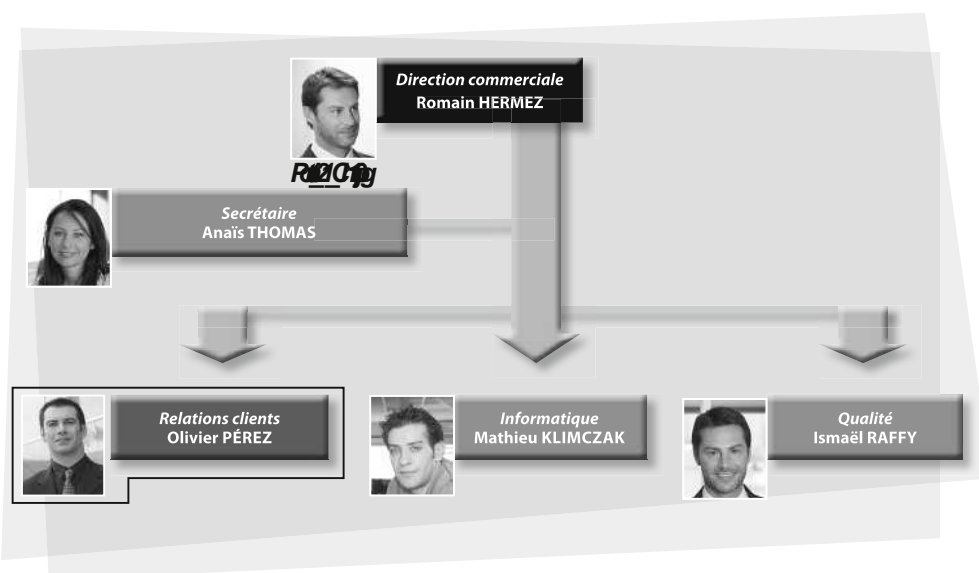
Collecte et recherche d'informations

Situation 3.1.2

Production d'informations structurées



- ✓ Installée en Bretagne depuis près de 20 ans, la société **Florida** est spécialisée dans la fabrication de **sandwichs pré-emballés**. Les sandwichs Florida s'imposent en leader sur le marché du libre service.
- ✓ Jour après jour, l'entreprise pratique une politique d'optimisation de ses produits en collaboration avec des professionnels de santé.
- ✓ Elle s'inscrit dans une démarche de transparence vis-à-vis des consommateurs en diffusant les valeurs nutritionnelles de ses produits sur les emballages et sur son site Internet.



MISE EN SITUATION



- En cette période de concurrence accrue, l'entreprise cherche à améliorer la gestion de sa relation client.
- Le système d'information disponible dans les différents services concernés va lui permettre d'améliorer la prise en charge et le suivi de ses clients.
- La société Florida gère sa relation client au travers d'un progiciel de gestion intégré.
- Vous êtes en formation au service Relations clients, sous la responsabilité de M. Olivier Pérez.

VOS MISSIONS

M. Pérez vous confie plusieurs missions :

Mission 1 : Connaître le marché de l'entreprise

Mission 2 : Comprendre les enjeux de la GRC (gestion de la relation client)



MISSION 1 Connaître le marché de l'entreprise

Pour se développer, l'entreprise a besoin de connaître son marché. Pour guider son action, elle doit observer ses résultats et tenir compte des facteurs clés de son succès.

M. Pérez vous remet une étude faite par le service commercial de la société (doc. 1) et vous demande de l'étudier.

1 Examinez la segmentation du marché de l'entreprise (doc. 1) et complétez les tableaux d'analyse (annexe 1).

DOC 1 Étude du marché de l'entreprise

Segmentation du marché de Florida

Segmentation de la gamme de produits

Produits au catalogue	% des ventes
L'extra-garni	10 %
Le triangle	48 %
Le long	18 %
Le pavé	7 %
Le saveur	9 %
Le halal	8 %
Total	100 %

INFO

Segmenter

• Segmentation clients : découpage d'un marché en groupes de clients distincts en fonction d'un ou plusieurs critères, ayant des façons de penser ou d'agir spécifiques, et pouvant potentiellement être la cible d'une politique marketing.

• Segmentation produits : découpage d'un marché en catégories de produits directement substituables entre eux.

Segmentation des clients de Florida

Clients	Volume des ventes	
	Euros	% des ventes
Grande distribution (enseignes)		
INTERMARCHÉ	225 390	
CARREFOUR	175 840	
AUCHAN	86 760	
LECLERC	296 510	
Total	784 500	69,82 %
Petites surfaces		
ALIMENTATION GÉNÉRALE	39 550	
HARD DISCOUNT	21 410	
Total	60 960	5,43 %
Distribution automatique		
SOGEDAR	35 950	
DALLIANCE	44 620	
AUTOBAR	86 750	
SGDA	110 760	
Total	278 080	24,75 %
Total général	1 123 540	100,00 %

ANNEXE 1 Étude de la segmentation du marché de Florida

Segmentation des produits

Segments	% des ventes (ordre décroissant)
Le triangle	48 %
Le long	18 %
L'extra-garni	10 %
Le saveur	9 %
Le halal	8 %
Le pavé	7 %
Total	100 %

Segmentation de la clientèle

Segments	% des ventes (ordre décroissant)
Grande distribution	69,82 %
Distribution automatique	24,75 %
Petites surfaces	5,43 %

MISSION 2 Comprendre les enjeux de la GRC (gestion de la relation client)

La société Florida dispose d'un PGI qui lui permet de traiter ses activités de gestion. Elle peut ainsi gérer les relations avec sa clientèle grâce à la base de données installée sur son réseau informatique.

M. Pérez vous remet une documentation sur la gestion de la relation client qu'il vous demande d'étudier.

2 Lisez la documentation fournie (**doc. 2**) et complétez les tableaux d'analyse (**annexes 2 et 3**).

DOC 2 La GRC

Qu'est-ce que la GRC ?

La gestion de la relation client (GRC), *Customer Relationship Management* (CRM) en anglais, représente l'ensemble des techniques mises en œuvre dans une entreprise pour identifier, augmenter et fidéliser les clients, et les placer au cœur même de sa structure en créant, avec eux, une relation directe, rentable et durable.

Si la GRC permet à l'ensemble des interlocuteurs de l'entreprise de posséder une vision complète des clients (leur historique, leurs besoins, leurs commandes...), elle est essentiellement conçue pour aider au quotidien les trois domaines suivants :

- la force de vente : suivi des dossiers clients, gestion des contrats, compte-rendu des visites, devis, prises de commandes, suivi des ventes ;
- le marketing : gestion des campagnes, tableaux de bord, segmentation du marché, historique des appels, suivi des prises de rendez-vous ;
- l'après-vente : assistance, support, hotline, gestion des contrats de service.

Les outils de la GRC

Souvent couplée au progiciel de gestion intégré (PGI), la GRC est construite autour d'une base de données centrale. Cette base de données rassemble aussi bien l'historique des commandes clients que les conditions commerciales, mais aussi le suivi des actions marketing et, le cas échéant, les appels au service après-vente. Principal avantage : disposer d'un réservoir d'informations régulièrement mises à jour et disponibles à tout moment.

L'entreprise dispose aujourd'hui de très nombreux moyens d'entrer en contact avec son client. Les différents supports ne doivent pas être confrontés, ils ont tous leur utilité. À l'entreprise de savoir les choisir.

ANNEXE 2 Domaines de l'entreprise concernés par la GRC

Domaines	Missions
<i>La force de vente</i>	<i>Assurer le suivi des clients, gérer les contrats et les commandes, assurer le suivi des ventes</i>
<i>Le marketing</i>	<i>Connaître le marché, gérer les campagnes, prospecter, évaluer les résultats (tableaux de bord)</i>
<i>L'après-vente</i>	<i>Assurer l'assistance du client et gérer les contrats de services</i>

ANNEXE 3 Informations fournies par la base de données couplée au PGI (progiciel de gestion intégré)

Base de données	Informations disponibles
	<ul style="list-style-type: none">– <i>La liste des partenaires (clients et prospects) et les conditions commerciales</i>– <i>L'historique des commandes clients</i>– <i>Le suivi des actions marketing</i>– <i>Le suivi de l'après-vente</i>

Une nouvelle gamme de produits bio est maintenant proposée pour répondre aux aspirations des consommateurs.

3 Lisez l'article publié sur le site de l'entreprise (doc. 3) et répondez aux questions.

Quelle est la stratégie de l'entreprise en matière de gamme de produits ?

L'entreprise Florida veut élargir sa gamme de produits pour toucher de nouveaux clients sensibles aux produits Bio. Elle innove en proposant un produit certifié AB (agriculture biologique) et un emballage « éco-conçu ». Elle propose également plusieurs variétés de sandwiches.

Quels outils compte-t-elle mettre en œuvre pour mener à bien son projet ?

Pour mener à bien son projet, elle va mettre en place une campagne publicitaire sous la forme d'un jeu concours et envoyer un newsletter (lettre d'information) à 120 000 personnes.

DOC 3 Extrait du site www.florida.com

FLORIDA, une nouvelle gamme de sandwiches bio certifiée AB

Des pains fabriqués sans matière grasse hydrogénée, sans conservateur E, ni sulfite. Une mayonnaise garantie 100 % végétale, fabriquée à partir de lait de soja (français, bio, sans OGM), sans cholestérol ni lactose. Des légumes frais, de proximité et de saison. Le tout conçu à la main. Même le packaging est éco-conçu. Qui dit mieux ?

Au menu : crudités œuf, volaille crudités, emmental crudités et saumon fumé concombre.

Pour lancer cette nouvelle gamme, Florida mettra en place, sur son site, dès le mois de mars, une campagne publicitaire sous la forme d'un jeu concours. Enfin une newsletter envoyée à 120 000 personnes complètera le dispositif.



FAIRE LE POINT

La gestion de la relation client

La connaissance du marché de l'entreprise



L'entreprise doit mettre en place les actions qui lui permettent de satisfaire les clients.

Gestion de la relation client (GRC)



Base de données

La force de vente

Suivi des dossiers clients, gestion des contrats, compte-rendu des visites, devis, prises de commandes, suivi des ventes...

Le marketing (mercatique)

Gestion des campagnes, tableaux de bord, segmentation du marché, historique des appels, suivi des prises de rendez-vous...

L'après-vente

Assistance, support, hotline, gestion des contrats de service...

Gérer la relation avec la clientèle

1

La connaissance du marché de l'entreprise

- Le **marché de l'entreprise** désigne l'ensemble des données chiffrées relatives à un produit ou un service.
- La connaissance du marché lui permet de guider ses **actions** en tenant compte à la fois des **attentes** de ses clients et de la **stratégie** de ses concurrents.
- Pour orienter son action, l'entreprise peut **regrouper des clients** en groupes homogènes selon des critères quantitatifs et qualitatifs. On parle alors de **segments**.
- La segmentation du marché permet de **regrouper les consommateurs** en groupes homogènes, afin d'adapter les **actions commerciales** à chacun des groupes ainsi constitués.
- Les **différences** entre les segments doivent être suffisamment grandes pour permettre de les identifier et d'agir sur eux. Par ailleurs, la **taille** des segments doit être suffisante pour qu'ils constituent une **cible**.

2

Les enjeux de la gestion de la relation client (GRC)

- La **gestion de la relation client** (GRC) consiste à mettre en place des **actions**, des **méthodes** afin de **fidéliser** les clients existants et **d'en conquérir** de nouveaux.
- Elle est essentiellement conçue pour aider au quotidien dans trois domaines :
 - la **force de vente** : suivi des dossiers clients, gestion des contrats, compte-rendu des visites, devis, suivi des ventes... ;
 - le **marketing** : gestion des campagnes, tableaux de bord, segmentation du marché, historique des appels, suivi des prises de rendez-vous... ;
 - L'**après-vente** : assistance, support, hotline, gestion des contrats de service...
- La gestion de la relation client est souvent intégrée au **progiciel de gestion intégré** (PGI). Ainsi, les informations ne sont plus cloisonnées. Elles sont **partagées** et permettent à chaque service de mieux comprendre le client et donc de répondre plus efficacement à ses besoins.



EXO 1 Gérer la relation avec la clientèle

Vous êtes en formation au service commercial de la limonaderie Meyer et fils. L'entreprise est spécialisée dans la fabrication artisanale de trois types de boisson sous la marque Jumbo : la limonade, le soda orange et le soda citron.

Vous êtes chargé d'observer le marché de l'entreprise et de repérer les actions qu'elle compte mettre en place pour conquérir de nouveaux clients.

1 Étudiez le résultat de l'étude (doc. 1 et 2).

2 Étudiez les actions et les services proposés pour attirer et fidéliser la clientèle (doc. 3).

DOC 1 Étude du marché de l'entreprise

Marché de la limonade – Étude des ventes des 4 dernières années

Produits	N-3		N-2		N-1		N		Variation N-1/N en %
	Ventes HT en euros	%	Ventes HT en euros	%	Ventes HT en euros	%	Ventes HT en euros	%	
Classique	649 900	67	945 800	60	1 177 300	59	1 205 900	57	2
Citron	184 300	19	348 900	22	496 900	25	505 500	24	2
Orange	135 800	14	290 400	18	337 400	17	411 200	19	22
Total	970 000	100	1 585 100	100	2 011 600	100	2 122 600	100	6

■ Comment a évolué le total des ventes de limonades ces quatre dernières années ?

Les ventes de limonades ont plus que doublé ces 4 dernières années (de 970 000 € à 2 122 660 €).

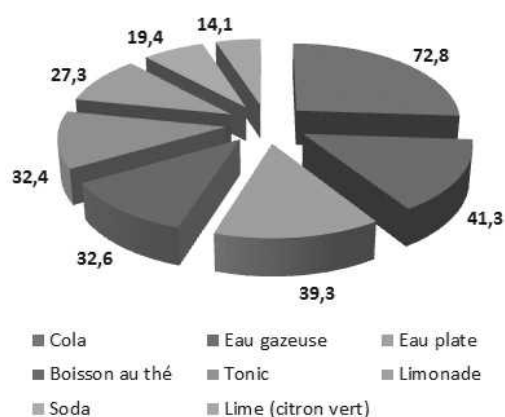
■ Comment a évolué la part du marché de chaque famille de produit ?

La part de marché de la limonade classique a baissé ces 4 dernières années au profit de la limonade citron et orange.

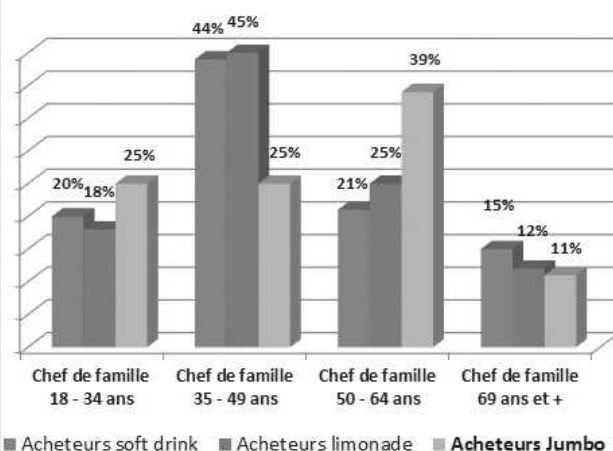
DOC 2 Résultat de l'étude de clientèle et des habitudes de consommation (extrait)

Étude de la clientèle et des habitudes de consommation

Habitudes de consommation



Étude de la clientèle



■ Relevez les segments de produits qui se dégagent sur le graphique « Habitudes de consommation ».

Cola, boisson au thé, soda, eau gazeuse, tonic, lime, eau plate, limonade.

■ Relevez les segments retenus sur le graphique « Étude de la clientèle ».

Chefs de famille 18-34 ans, 35-49 ans, 50-64 ans, 69 ans et +.

Acheteurs soft drink, limonade, Jumbo.

DOC 3 Extrait d'une interview de M. Gadineau, directeur de Meyer et Fils

Les nouveautés vont bon train depuis deux ans chez la limonaderie Meyer et Fils.

« Si nous voulons rester une grande marque de limonade, nous devons toucher d'autres types de consommateurs », explique Julien Gadineau.

Au menu de cette diversification : *Fresh*, un soda peu sucré aux couleurs flashy, pour les jeunes, ou encore la *Jumbo double zest* (au citron vert et jaune), allégée en sucre, pour les femmes.

De quoi surfer sur deux marchés en croissance, les soft drinks allégés et les eaux aromatisées sucrées. Meyer en profite pour proposer des gammes moins chères (de 92 à 98 centimes le litre). Mais il ne suffit pas de baisser les prix pour trouver preneur...

Le marketing de la nostalgie est devenu incontournable. La forme de la bouteille et surtout le matériau, le verre, indiquent la volonté de fabriquer un produit à l'ancienne et aussi un engagement très actuel anti-plastique, et donc plus écologique. L'étiquette quant à elle reste sobre, misant sur le noir et le blanc – toujours modernes – avec pour seules couleurs les feuilles vertes et le citron jaune, soulignant un retour aux choses simples et naturelles.

Le côté « nature », c'est certainement un atout majeur pour cette marque qui a bien compris qu'au-delà de la tendance bio, il y avait un réel désir de la part des consommateurs d'accéder de diverses manières à une alimentation plus équilibrée, à la fois meilleure pour la santé et en goût.

Meyer va également lancer un jus de pomme artisanal, et essayer d'en devenir le spécialiste, tout comme il est devenu celui de la limonade. L'un des attraits de ce type de segment est qu'il n'existe pas de marque prédominante dans l'esprit des consommateurs à l'heure actuelle.

« Nous comptons nous orienter vers de nouveaux points de vente allant des épiceries fines en passant par les restaurants et les hôtels. Nous allons donc enrichir notre base de données pour nous mettre en relation avec ces nouveaux clients... » indique Monsieur Gadineau.



■ Vers quels nouveaux segments de consommateurs veut s'orienter l'entreprise Meyer ?

L'entreprise Meyer veut s'adresser :

– **aux jeunes (plus de couleurs et moins de sucre) ;**

– **aux femmes (produits allégés en sucre).**

■ **Quels nouveaux produits veut-elle proposer aux consommateurs ?**

– **Le soda « Fresh » pour les jeunes.**

– **Le soda « Jumbo double zest » pour les femmes.**

– **Le jus de pomme artisanal.**

■ Avec quels nouveaux clients va-t-elle communiquer pour proposer son jus de pomme artisanal ?

Les épiceries fines.

Les restaurateurs.

Les hôtels.

Participer à la prospection de la clientèle



Référentiel

SAVOIRS ASSOCIÉS

- Les techniques, démarches, supports et outils de la prospection
- Le processus de prospection automatisé à l'aide d'un PGI

PERFORMANCE ATTENDUE

Complexité

- Élaboration de supports basiques de suivi d'opérations de prospection : tableaux, fiches, guides
- Élaboration ou modification d'un fichier prospects

COMPÉTENCES

- Assurer le suivi administratif d'opérations de prospection

RÉSULTATS ATTENDUS

- Les tâches administratives liées à la recherche de prospects sont assurées.



Transversalité : PÔLE 3

Situation 3.1.2

Production d'informations structurées

Situation 3.1.3

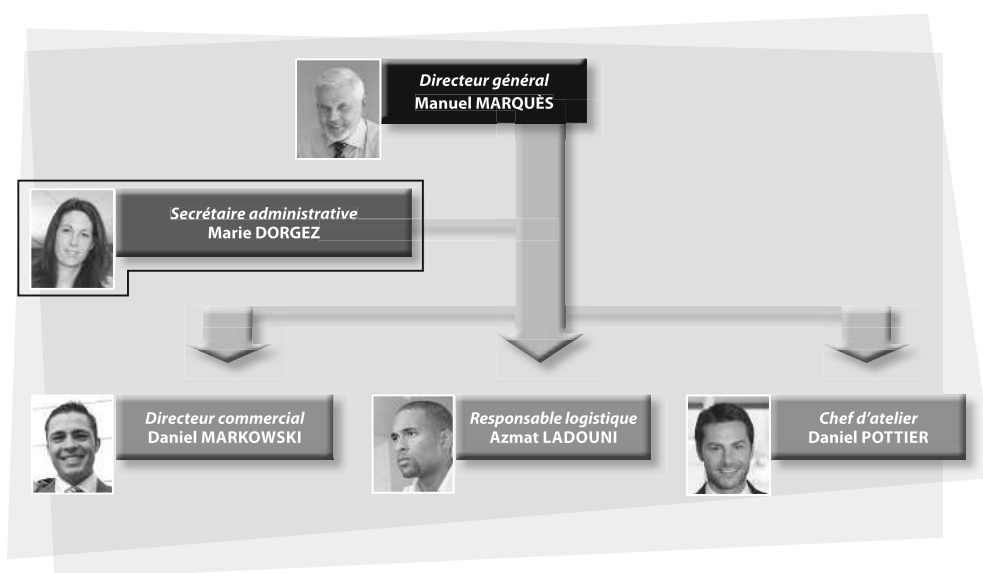
Organisation et mise à disposition des informations



✓ Installée depuis 1998 à Toulouse (31), la société **Trévis** est spécialisée dans la **fabrication et l'installation de piscines enterrées et hors-sol**. Elle est aujourd'hui une référence sur ce marché.

✓ Grâce à la qualité des matériaux utilisés, elle offre un large choix, tant pour les formes que pour les équipements et accessoires.

✓ L'entreprise propose les meilleures solutions en termes de développement durable et d'économie d'énergie. Elle s'engage auprès de ses clients dans une démarche permanente d'amélioration de ses process et de ses services.



MISE EN SITUATION



- Confrontée ces dernières années à une forte concurrence, la société Trévis cherche à conquérir de nouvelles parts de marché dans la région du Sud-Ouest.
- Elle cherche ainsi à s'orienter vers les secteurs de l'hôtellerie de plein air (camping, centre de loisirs...).
- Après avoir mené des études chiffrées sur son activité, elle compte prospecter de nouveaux clients et consolider sa position actuelle.
- Vous êtes en formation au service administratif sous la responsabilité de Mme Dorgez.

VOS MISSIONS

Mme Dorgez vous confie plusieurs missions :

Mission 1 : Identifier les objectifs et les cibles d'une opération de prospection

Mission 2 : Repérer les outils pour cibler et prospecter

Mission 3 : Créer et mettre à jour un fichier prospects



MISSION 1 Identifier les objectifs et les cibles d'une opération de prospection

Madame Dorgez vous remet une étude faite par le service commercial de la société et vous demande de l'étudier.

1 Examinez les chiffres du marché (**doc. 1**) et répondez aux questions.

Comment a évolué le marché régional (Sud-Ouest) depuis quatre ans ?

Le marché régional du Sud-Ouest augmente chaque année (assez fortement à partir de N-2).

Comment a évolué le marché de la société depuis quatre ans ?

Le marché de l'entreprise Trévis augmente très faiblement.

Comment a évolué sa part de marché dans la région Sud-Ouest ?

La part de marché de l'entreprise Trévis diminue depuis 4 ans.

Comment ont évolué les ventes de produits par segment ?

La part de marché des piscines hors-sol diminue au profit des piscines enterrées.

DOC 1 Étude du marché de l'entreprise

TRÉVIS SA – Étude de marché (extrait)

Éléments observés	N-3	N-2	N-1	N
Marché régional (Sud-Ouest) en euros	11 844 000	17 880 000	18 986 000	21 755 000
Marché TRÉVIS SA en euros	2 132 000	3 109 000	3 255 000	3 392 000
Part de marché TRÉVIS SA / Région Sud-Ouest (*)	18,00 %	17,39 %	17,14 %	15,59 %

(*) Part de marché : pourcentage des ventes de l'entreprise par rapport aux ventes totales du secteur

Segmentation (*) produits	N-3		N-2		N-1		N	
	En euros	%	En euros	%	En euros	%	En euros	%
Piscines enterrées	1 385 800	65	2 207 390	71	2 473 800	76	2 633 520	78
Piscines hors-sol	746 200	35	901 610	29	781 200	24	758 480	22
Marché TRÉVIS SA	2 132 000	100	3 109 000	100	3 255 000	100	3 392 000	100

(*) Segmentation produits : découpage d'un marché en catégories de produits directement substituables entre eux

Le 5 mars, M. Markowski a réuni le personnel commercial pour évoquer les objectifs de la société pour les années à venir.

2 Lisez le compte-rendu de la réunion (**doc. 2**) et répondez aux questions.

Quelles sont les cibles actuelles de la société Trévis ?

Les cibles actuelles sont les particuliers, les constructeurs immobiliers et les paysagistes.

Quel est le nouveau segment qui intéresse la société Trévis ?

La clientèle des « collectivités » privées ou publiques.

En quoi consiste la prospection de ce nouveau segment ?

La prospection de ce segment doit permettre à l'entreprise d'augmenter sa part de marché et de faire davantage connaître ses produits.

Quel objectif s'est fixé la société Trévis en matière de part de marché ?

Passer de 18,35 % de part de marché cette année à 25 % en N+1.

DOC 2 Compte-rendu de réunion

Compte-rendu de la réunion du 5 mars (extrait)

Nos cibles actuelles sont essentiellement les particuliers, les constructeurs immobiliers et les paysagistes. La clientèle des « collectivités » privées ou publiques (centre de loisirs, camping, hôtellerie de plein air...) a été approchée par le passé mais est actuellement délaissée. Notre absence sur ce segment de clientèle (*) offre à la concurrence l'opportunité de renforcer son implantation sur notre secteur.

Nous devons donc prospecter (**) ce segment qui présente l'intérêt d'être une vitrine idéale pour exposer nos réalisations.

Nous comptons passer de 18,35 % de part de marché cette année à 25 % en N+1.

(*) Sous-ensemble homogène d'une population (clients ou prospects) sur lequel il est possible de pratiquer des actions de marketing différenciées

(**) Identifier et contacter de nouveaux clients potentiels (possibles) et chercher à les transformer en clients réels

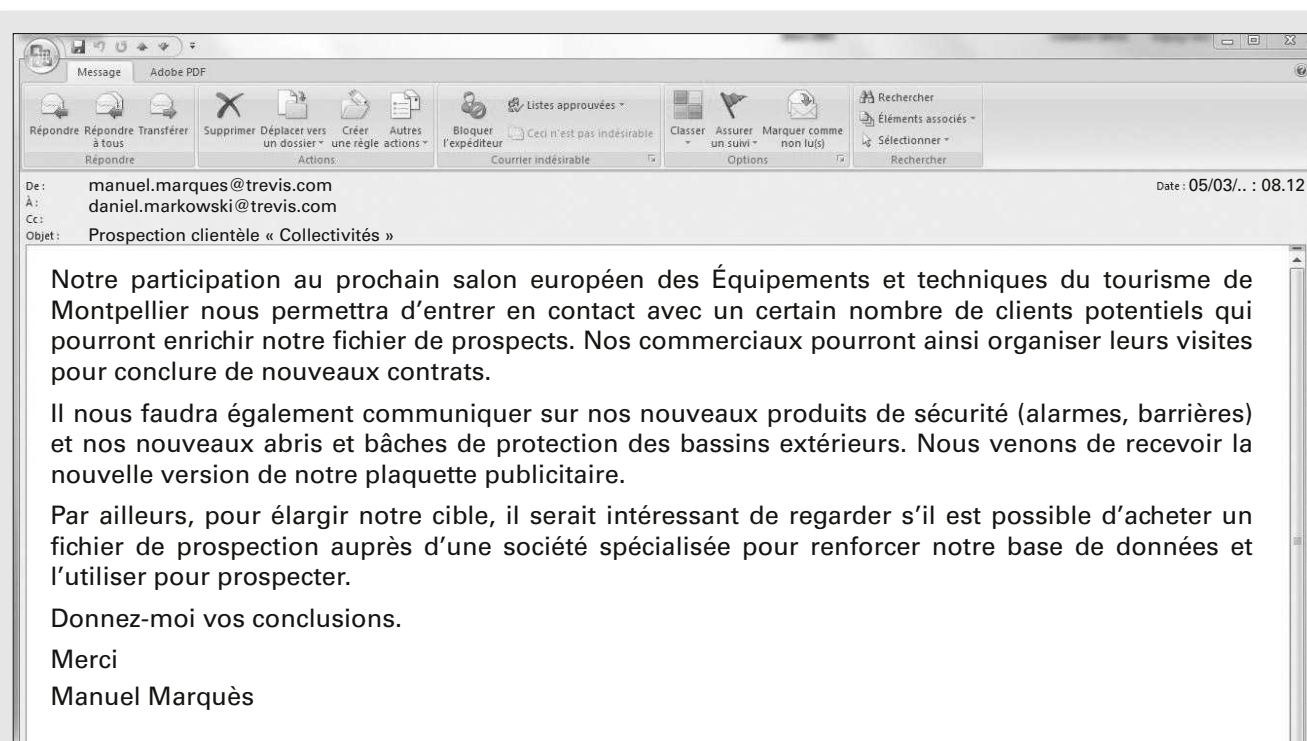
MISSION 2 Repérer les outils pour cibler et prospecter

Pour accroître sa part de marché et développer ses ventes, la société Trévis participera au prochain salon des Équipements et techniques du tourisme. Elle a également créé sa propre gamme d'accessoires de sécurité et de protection. Le directeur général, M. Marquès, demande à son directeur commercial, M. Markowski, de prendre en charge la prospection de nouveaux clients.








3 Prenez connaissance de l'e-mail reçu (doc. 3).

4 À l'aide de la documentation (doc. 4), choisissez les outils de prospection les mieux adaptés à vos besoins (annexe 1).

DOC 3 E-mail reçu



DOC 4 Outils de prospection

Outils de prospection	Principe	Points forts	Points faibles
 Télémarketing (phoning)	Utilisation du téléphone pour prendre contact avec des prospects, prendre des commandes et répondre aux attentes de la clientèle	Contact direct Rapide Efficace	Aucune trace écrite Contrainte des horaires d'appel
 Publipostage	Envoi d'une proposition commerciale écrite par voie postale en grand nombre à un ensemble de prospects	Message écrit Ciblage précis Permet de joindre des supports (prospectus, catalogue...)	Demande du temps pour sa conception Délai d'acheminement Coût élevé (affranchissement)
 Faxing	Contact de prospects, en général des entreprises, en leur envoyant un fax à caractère commercial ou publicitaire	Support papier Facile à réaliser Peu coûteux	Contenu pauvre Peu attractif (mauvaise qualité et absence de couleur)
 E-mailing	Envoi d'un courrier électronique à un plus ou moins grand nombre d'internautes	Réception immédiate par le client Contenu riche et interactif Faible coût	Réception et lecture non garantie
 Salon	Outil de communication qui permet d'exposer ses produits et/ou ses services	Contact direct Valorisation de l'offre (exposition des produits) Évaluation directe des besoins	Coût élevé Lourdeur de l'organisation
 Entretien face-à-face	Rencontre de prospects pour détecter leurs besoins et leur faire une offre personnalisée	Permet d'identifier avec précision les besoins et la personnalité du prospect Individualisation de l'offre	Coût élevé Cible limitée au nombre d'entretiens
 SMS mailing	Message écrit envoyé sur téléphones portables	Rapidité, interactivité Ciblage des messages Novateur	Obligation de se limiter à un message court Risque d'agacer le prospect

ANNEXE 1 Choix des outils de prospection

Action à mener	Outil(s) choisi(s)	Justification
Inviter des prospects au salon (coupons d'invitation)	Publipostage	Le document doit être accompagné d'un coupon d'invitation.
Prendre rendez-vous avec les prospects rencontrés sur le stand	Téléphone (télémarketing)	Le contact direct permet de placer les rendez-vous qui conviennent.
Rappeler la date du salon 8 jours avant	SMS mailing	Les prospects peuvent être ciblés directement et rapidement.
Faire une offre personnalisée	Entretien de face-à-face	Permet d'être à l'écoute du prospect et de répondre à ses besoins.

MISSION 3 Créer et mettre à jour un fichier prospects

M. Markowski a recherché sur Internet les offres en matière d'achat ou de location de fichiers prospects. Il vous a remis une impression de la page Web retenue.

5 Examinez l'offre (doc. 5) et répondez aux questions.

Quelle est la nature du fichier retenu ? **C'est un fichier de prospects vendu en ligne. Il est au format Excel (tableur) et adressé par mail après paiement par CB.**

Quel est le nombre de prospects contenu dans le fichier ? **7 305 campings.**

Quelles sont les informations fournies ? **Les adresses postales, le numéro de téléphone et de télécopie, l'adresse e-mail.**

Quel est le prix d'achat de ce fichier ? **120 euros HT.**

L'offre vous semble-t-elle intéressante ? **Oui puisqu'elle permet de disposer d'une grande quantité d'informations qui nécessiteraient de nombreuses heures de recherche.**

DOC 5 Publicité pour l'achat de fichiers

ideactif!
Marketing Direct

Fichier "camping"
achat de fichier d'entreprises / professionnels

Fichiers Prospects Géomarketing Traitements sur Fichiers Conception-Création Logistique Campagnes Marke

fichier des campings : faites acquisition d'adresses de prospection à prix réduit

Le fichier "camping" : pour prospecter sans attendre

Un fichier à tout petit prix, pour prospecter les campings de France.

 Notre fichier comporte les coordonnées de 7 305 campings*
120 euros HT

Ce fichier contient les adresses postales, n° de téléphone voire fax et mail, d'une majorité des campings de l'hexagone.

Si les campings font parti de vos cibles de prospection, ce fichier devrait vous convenir. Vendu en « ligne », le fichier vous est adressé par mail sous format excel instantanément après réception de votre règlement CB. Avec cette base à disposition, vous pourrez réaliser vos ciblage de façon autonome, sur les campings de votre choix et ainsi préparer vos fichiers pour vos routages de mailing ou actions de phoning.

■ Que contient notre fichier des campings de France :

- 7 305 adresses et téléphones fixes
- 471 téléphones portables
- 1 678 fax
- et 1 410 emails

Quatre entreprises ont contacté cette semaine le service commercial. Les fiches contact vous sont remises. Vous devez mettre à jour la base de données « Prospects » pour les inviter au prochain salon.

6 À l'aide des fiches contacts (doc. 6), complétez le bordereau de mise à jour de la base de données (annexe 2).

DOC 6 Fiches contact

Fiche contact N° 874

Commercial : Romain Martelot Date : 08/02

Raison sociale / Enseigne	Contact / Fonction
La Tasca	Marie Baillet / Propriétaire
Adresse	Activité
Domaine d'Anglas 34190 BRISSAC Tél. : 04 67 73 70 48 Mail : contact@grandsud.fr	Hébergement touristique de courte durée
Résultat obtenu	
<input checked="" type="checkbox"/> Remise de documentation <input type="checkbox"/> Prise de rendez-vous	<input checked="" type="checkbox"/> Donner suite <input type="checkbox"/> Commande

Fiche contact N° 876

Commercial : Romain Martelot Date : 08/02

Raison sociale / Enseigne	Contact / Fonction
Demeure St Martin	Sylvia Hemery / Propriétaire
Adresse	Activité
Lac de la Raviège 81260 LAMONTÉLARIAE Tél. : 05 63 70 98 66 Mail : info@campinglerouquiez.fr	Hébergement touristique de courte durée
Résultat obtenu	
<input checked="" type="checkbox"/> Remise de documentation <input checked="" type="checkbox"/> Prise de rendez-vous	<input type="checkbox"/> Donner suite <input type="checkbox"/> Commande

Fiche contact N° 875

Commercial : Romain Martelot Date : 08/02

Raison sociale / Enseigne	Contact / Fonction
Étape Charbelle	Pascal Roger / Propriétaire
Adresse	Activité
Rue des Rousillous 11200 LEZIGNAN-CORBIÈRES Tél. : 04 68 27 05 14 Mail : info@campingchanterie.fr	Hébergement touristique de courte durée
Résultat obtenu	
<input checked="" type="checkbox"/> Remise de documentation <input type="checkbox"/> Prise de rendez-vous	<input type="checkbox"/> Donner suite <input type="checkbox"/> Commande

Fiche contact N° 877

Commercial : Romain Martelot Date : 08/02

Raison sociale / Enseigne	Contact / Fonction
Domaine de La Passe	Katia Delory / Gérant
Adresse	Activité
Route du Pont neuf 12 460 ST SYMPHORIEN Tél. : 02 43 20 44 54 Mail : contact@lesprades.fr	Hébergement touristique de courte durée
Résultat obtenu	
<input checked="" type="checkbox"/> Remise de documentation <input type="checkbox"/> Prise de rendez-vous	<input checked="" type="checkbox"/> Donner suite <input type="checkbox"/> Commande

ANNEXE 2 Bordereau de mise à jour de la base de données

Bordereau de mise à jour de la base de données « Prospects »

Nom	Prénom	Raison sociale	Rue	CP	Commune	Tél.
Baillet	Marie	La Tasca	Domaine d'Anglas	34190	BRISSAC	04 67 73 70 48
Roger	Pascal	Étape Charbelle	Rue des Rousillous	11200	LEZIGNAN-CORBIÈRES	04 68 27 05 14
Hemery	Sylvia	Demeure St Martin	Lac de la Raviège	81260	LAMONTÉLARIAE	05 63 70 98 66
Delory	Katia	Domaine de la Passe	Route du Pont neuf	12460	ST SYMPHORIEN	02 43 20 44 54

FAIRE LE POINT

La prospection



Définir le marché



Définir la cible

Outils



Télémarketing (phoning)



Publipostage



Faxing



Salon



Entretien face-à-face



SMS mailing

Prospects



Base de données

Participer à la prospection de la clientèle

1 Les objectifs et les cibles d'une opération de prospection

- La prospection regroupe l'ensemble des **actions** qui visent à identifier et à contacter de **nouveaux clients potentiels** pour les transformer en clients réels.
- Pour mettre en œuvre une **action de prospection**, l'entreprise doit connaître avec précision les **composantes** du marché et se fixer des **objectifs**. Elle doit aussi définir sa **cible**, c'est-à-dire la fraction de la population qu'elle souhaite toucher.
- L'objectif est d'assurer son développement commercial et d'**atteindre ses objectifs**.

2 Les outils pour cibler et prospecter

- Pour mener à bien une **prospection** qui vise à cibler de nouveaux clients, l'entreprise dispose de plusieurs **outils**.
- L'**entretien en face à face** permet de rencontrer le prospect pour répondre à ses besoins et lui faire une offre personnalisée.
- Le **télémarketing** (ou phoning) permet de prendre contact avec les prospects pour leur faire des propositions et leur proposer un rendez-vous.
- Le **publipostage** permet d'envoyer, en masse, par voie postale, une offre personnalisée, un catalogue ou une plaquette publicitaire.
- Le **faxing** permet de contacter les prospects en leur envoyant un fax à caractère commercial et publicitaire.
- L'**e-mailing** permet d'envoyer une offre sur la boîte mail des prospects.
- Le **SMS mailing** vise à envoyer sur le téléphone portable des prospects, un message commercial à la fois fort, concis et personnalisé.
- Le **salon professionnel** permet de présenter les produits et les services de l'entreprise aux prospects pour qu'ils puissent les évaluer.

3 La création et la mise à jour d'un fichier prospects

- Le **fichier prospects** regroupe toute l'information détenue sur les **cibles** afin de mieux segmenter des contacts.
- Cette **base de données** est le plus souvent gérée dans un **PGI** (progiciel de gestion intégré).
- L'entreprise a deux possibilités : soit elle constitue un **fichier en interne** en collectant l'information, soit elle fait appel à un fichier externe en **location** ou à l'**achat**.

EXO 1 Participer à la prospection de la clientèle

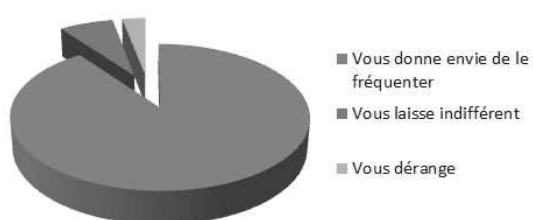
Vous êtes en formation au service commercial de La Jardinerie Delbart. L'entreprise, qui dispose de six magasins, a réalisé une étude de satisfaction pour mieux cerner les attentes de ses clients et développer son action dans le domaine des services.

- 1** Étudiez le résultat de cette enquête (**doc. 1**).
- 2** Étudiez les actions et les services proposés pour attirer et fidéliser la clientèle (**doc. 2**).
- 3** Proposez un choix d'outils de prospection pour contacter la nouvelle cible (**doc. 3**).

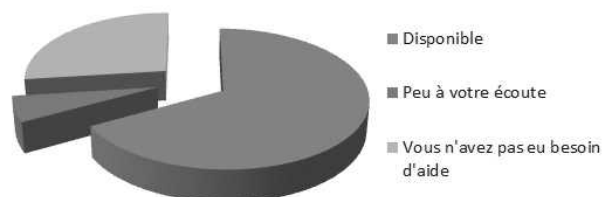
DOC 1 Résultats de l'enquête de satisfaction

Résultats de l'enquête de satisfaction

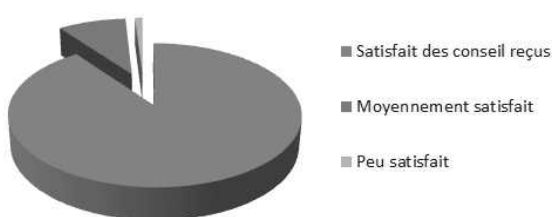
L'atmosphère dans nos magasins



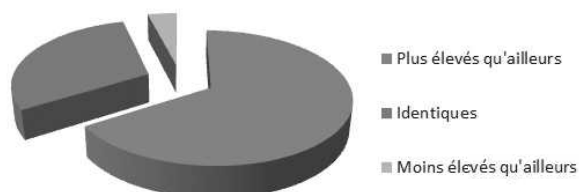
En général, vous trouvez notre personnel...



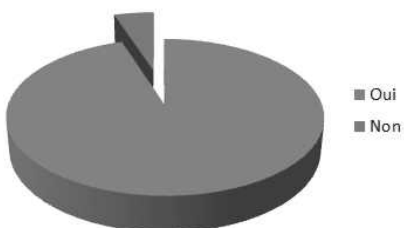
Si vous avez besoin d'aide, vous êtes...



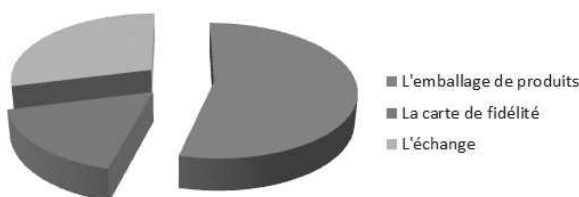
Comment trouvez-vous le niveau des prix dans nos magasins ?



L'assortiment proposé par nos magasins vous satisfait-il ?



Quel service avez-vous déjà utilisé ?



■ Dégagez les points forts des points de ventes.

L'atmosphère donne envie de fréquenter le magasin.

Le personnel est disponible.

Le client est satisfait des conseils du personnel.

L'assortiment proposé satisfait les clients.

Les clients apprécient le service « Emballage des produits ».

DOC 2 Fidélisation et développement de la clientèle

Entrez dans l'univers de www.delbart.com

Votre magasin change de look, votre site aussi pour une nouvelle version encore plus riche et plus attractive ! Surfez dans nos trois univers : jardin, animaux, loisirs-décoration. Découvrez l'actualité, les promotions, les animations de votre magasin et toujours plus d'informations et de conseils. Retrouvez les grands dossiers extraits de *Delbart Magazine* et téléchargez les fiches conseils et projets, une multitude d'idées et astuces des experts Delbart pour réussir vos projets...

Commandez un bouquet de fleurs ou bien un article parmi la sélection des produits du magazine (repérés par @) et retrouvez aussi tous les horaires et les plans d'accès du magasin.

À votre service...

Pour vous garantir des prestations de qualité et vous simplifier la vie, Delbart s'engage et vous propose un large choix de services :

- les diagnostics ;
- le rempotage ;
- les livraisons à domicile ;
- le paiement facile.

Delbart propose aussi les fiches conseils et les fiches projets.

Pour connaître le détail et les modalités de ces services, le livret « À votre service » est disponible gratuitement dans votre magasin ou sur www.delbart.com.

Delbart N° AZUR : 0 810 810 698

7 jours/7 de 9 h 30 à 19 h 30 y compris les jours fériés

■ Relevez les actions et les services proposés pour attirer et fidéliser la clientèle.

Conseil et information du client (site Web).

Fiches conseils et projets en téléchargement.

Diagnostics.

Rempotage.

Livraisons à domicile.

Facilités de paiement.

Contact par n° Azur (prix d'une communication locale pour l'appelant).

DOC 3 Opération de prospection

Note

Nous avons décidé de nous adresser aux collectivités territoriales pour leur proposer notre nouveau produit : le gazon en rouleaux prêt à poser.

Nous allons louer un fichier prospects pour lancer notre campagne de prospection.

Nos deux commerciaux disposeront d'une documentation technique et chercheront à personnaliser l'offre au regard des infrastructures et des espaces verts des collectivités.

Martial Delbart

■ Proposez et justifiez le choix d'un ou plusieurs outils de prospection qui vous permettrait d'entrer en contact avec la nouvelle cible.

L'envoi de courriels en nombre (e-mailing) pour contacter les collectivités (mairies).

Le télémarketing pour contacter des collectivités ciblées et prendre des rendez-vous avec des responsables de services techniques et des présidents d'associations sportives.

L'envoi d'une publicité par publipostage pour présenter notre nouveau produit.

Assurer la tenue des dossiers clients



Référentiel

SAVOIRS ASSOCIÉS

- Les types de clients
- Les méthodes de classement et d'archivage, y compris la gestion électronique des documents (GED)
- Le processus automatisé des informations clients à l'aide d'un PGI

PERFORMANCE ATTENDUE

Complexité

- Relations avec des clients UE et hors UE

COMPÉTENCES

- Actualiser une base de données clients

RÉSULTATS ATTENDUS

- La collecte et la mise à jour de l'ensemble des informations relatives aux clients et usagers sont réalisées.



Transversalité : PÔLE 3

Situation 3.1.1

Collecte et recherche d'informations

Situation 3.1.3

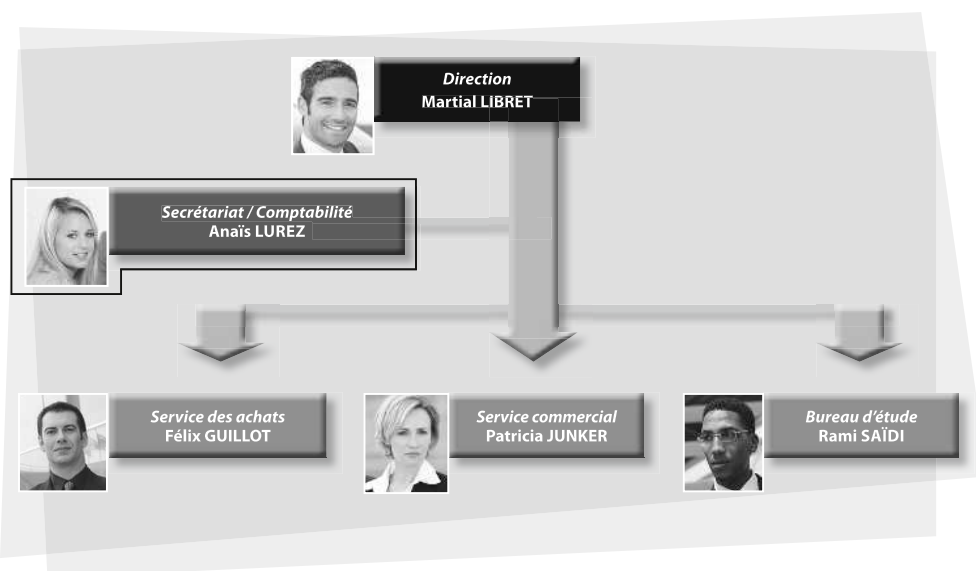
Organisation et mise à disposition des informations



✓ Située à Sainte-Maure-de-Touraine en Indre-et-Loire, la société **G-Sport** est une PME de neuf salariés créée en 1991 par Martial Libret.

✓ L'entreprise fabrique toute une gamme de **produits d'équipements sportifs** d'un excellent rapport qualité prix. Sans cesse à l'affût des nouveautés et des évolutions techniques, elle apporte continuellement une vive attention à la fabrication de ses produits.

✓ G-Sport, c'est plus de 3000 clients sur toute la France et en Europe. Elle s'adresse aussi bien aux magasins spécialisés qu'aux administrations, aux collectivités et aux associations.



MISE EN SITUATION



- Le nombre croissant de clients et le volume de plus en plus important de documents obligent l'entreprise à se réorganiser.
- Elle a donc choisi d'adopter un procédé informatique, la gestion électronique des documents (GED), pour classer, stocker, indexer et consulter toutes les informations échangées avec ses partenaires. De plus, la GED lui permet de réduire ses coûts d'impression et de stockage.
- Vous êtes en stage de formation au secrétariat sous la responsabilité de Mme Anaïs Lurez.

VOS MISSIONS

Mme Lurez vous confie plusieurs missions :

Mission 1 : Repérer les outils de l'archivage numérique

Mission 2 : Classer et archiver à l'aide de la gestion électronique des documents (GED)



MISSION 1 Repérer les outils de l'archivage numérique

Le système de gestion électronique des documents vient d'être mis en place. Monsieur Libret, directeur de la société, vous adresse une note d'information pour en préciser les enjeux.

1 Consultez la note et la documentation (doc. 1 à 3) puis répondez aux questions.

DOC 1 Note de la direction

Note d'information

Destination : l'ensemble du personnel

Comme vous le savez, nous avons installé depuis peu, sur notre réseau, le logiciel M-Files qui nous permet d'assurer une gestion électronique des documents (GED). Je vous rappelle que ce système vous permet maintenant de classer, sécuriser, dématérialiser et archiver l'ensemble des documents émis et reçus.

Par ailleurs, pour éviter une consommation excessive de papier, je vous invite à utiliser le plus souvent possible le format PDF pour stocker notre information sous une forme numérique. Nous avons installé sur notre système le logiciel **PDF Creator**, libre et gratuit. Je vous communique une documentation sur ce format et sur la notion d'archivage.

Cordialement,
Martial Libret

DOC 2 Le format PDF



Le format PDF, une référence mondiale

PDF signifie Portable Document Format. L'intérêt principal des documents au format PDF est qu'ils gardent exactement la même apparence qu'ils soient ouverts sous Windows, Mac, Linux ou tout autre système d'exploitation. C'est pourquoi il s'agit d'un format de document dit « portable ».

Créez des fichiers PDF en quelques clics

PDF Creator permet la création facile et gratuite de documents PDF depuis votre suite Office, votre client e-mail, Internet Explorer ou toute autre application. Le logiciel s'utilise comme une imprimante virtuelle qu'il suffit de choisir à l'impression pour générer le fichier PDF. Les documents en PDF ne demandent pour s'ouvrir qu'un lecteur. Le plus souvent, on utilise Acrobat Reader, gratuit.

DOC 3 L'archivage numérique



L'archivage numérique

Il convient de distinguer :

- l'archivage de stockage, qui s'apparente aux actions, outils et méthodes permettant d'entreposer des contenus électroniques servant de base au traitement ultérieur des contenus ;
- l'archivage de sauvegarde, qui représente l'ensemble des actions, outils et méthodes destinés à dupliquer des contenus électroniques d'origine dans un but sécuritaire pour éviter leur perte en cas de dysfonctionnement du dispositif sur lequel ils sont enregistrés.

De quel outil dispose l'entreprise pour assurer la gestion électronique de ses documents ?

L'entreprise dispose du logiciel de GED (gestion électronique de documents) M-Files.

Quelle est l'utilité de cet outil ?

Le logiciel de GED permet de classer, sécuriser, archiver et dématérialiser les documents émis et reçus.

Pourquoi utiliser le format PDF ?

Le format PDF est un format « portable ». Ainsi, tout document informatique peut être créé depuis n'importe quel logiciel pour être lu ensuite par tout type d'ordinateur et de système.

Quelles sont les différentes formes d'archivage ?

On distingue :

- l'archivage de stockage qui permet d'entreposer des contenus électroniques pour une utilisation ultérieure ;
- l'archivage de sauvegarde qui consiste à dupliquer des contenus électroniques par mesure de sécurité dans le but de conserver l'information pour faire face à un éventuel dysfonctionnement.

Tous les documents créés et reçus sont stockés de manière numérique à l'aide du logiciel de GED. L'entreprise utilise le logiciel M-Files. Un disque spécifique est disponible dans le poste de travail pour y recevoir tous les documents.

2 Observez l'interface du logiciel utilisé et répondez aux questions (**doc. 4**).

Avec quels types de clients l'entreprise travaille-t-elle ?

- **Les entreprises.**
- **Les associations.**
- **Les collectivités.**
- **Les clients étranger (export).**

Dans quel(s) dossier(s) peuvent être stockés les documents ?

Les documents peuvent être stockés dans les dossiers Documents, Gestion des clients (4 sous-dossiers), Gestion des projets, Employés.

Les documents sont-ils accessibles par plusieurs utilisateurs ? Justifiez votre réponse.

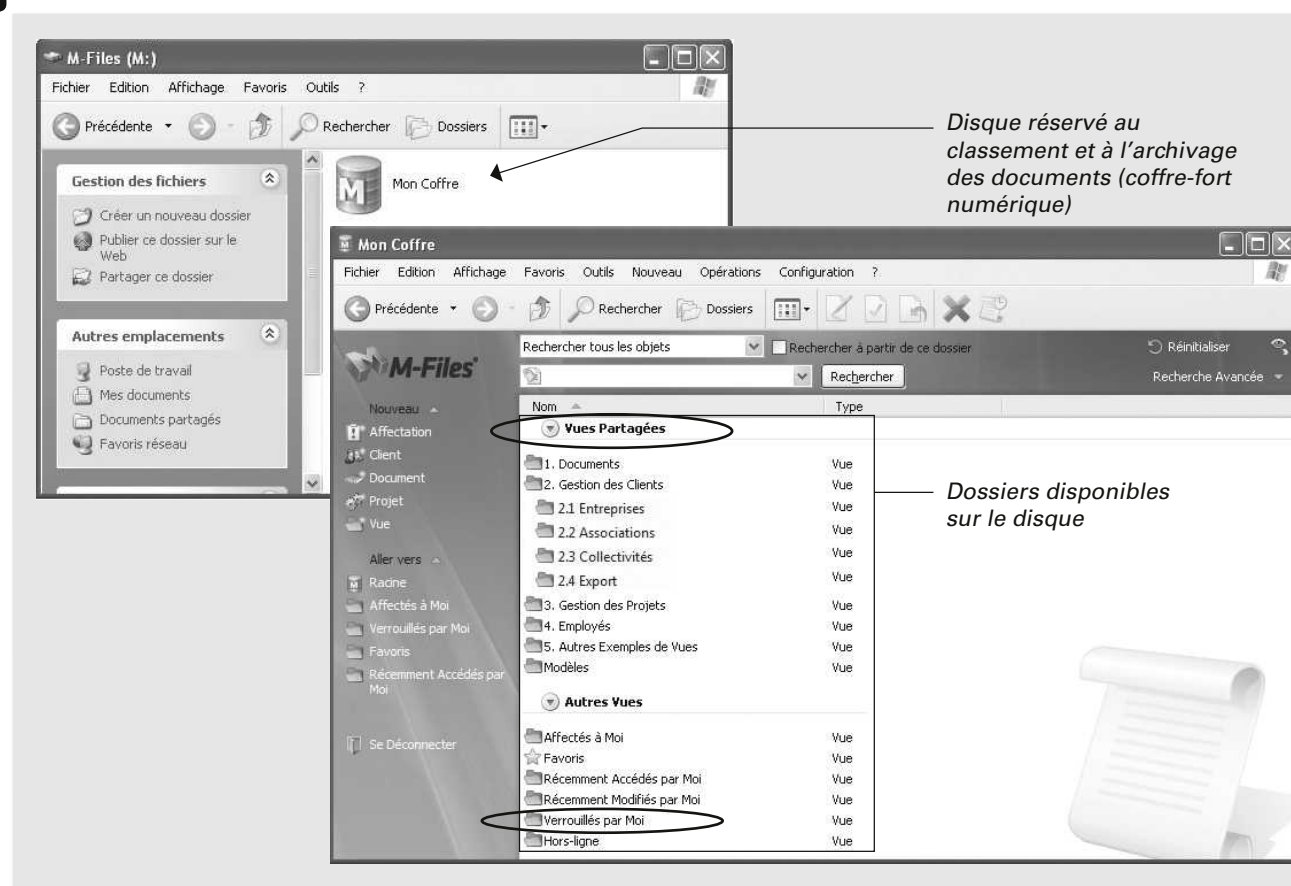
Oui. Les dossiers sont partagés.

On repère sur le disque (doc 4) des dossiers de type « Vues partagées ».

Tous les documents sont-ils accessibles par tous les utilisateurs ?

Tous les documents ne sont pas accessibles par tous les utilisateurs. On repère sur le disque un dossier « Verrouillés par moi ».

DOC 4 Stockage numérique des documents



Remarque :

Un coffre-fort numérique est un espace sécurisé qui permet de stocker, organiser, classer et protéger les fichiers numériques sensibles. Il s'agit d'une solution rapide et efficace d'enregistrement de tous les fichiers dans un espace de stockage numérique réservé.

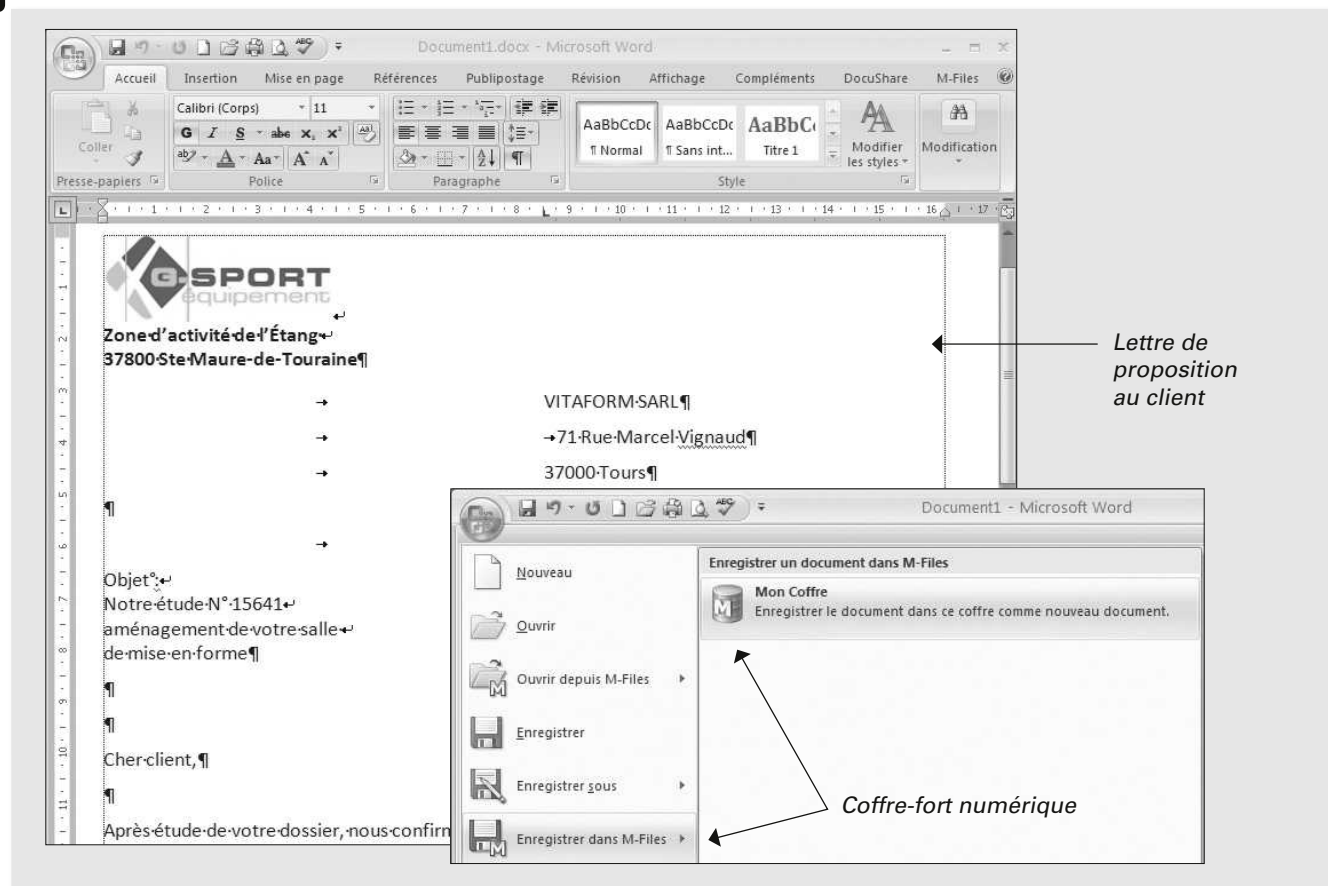
MISSION 2 Classer et archiver à l'aide de la gestion électronique des documents (GED)

Le 2 février, vous saisissez un courrier destiné au client Vitaform pour lui proposer une étude pour aménager sa salle de sport. Vous l'informez par ailleurs que le commercial M. Delabroy lui présentera le projet le vendredi 9 février à 14 h 30.

3 Observez l'écran qui suit (doc. 5) et indiquez à quel endroit sera stocké ce nouveau document.

Le document sera enregistré dans le coffre-fort numérique du logiciel de GED M-Files (doc. 5).

DOC 5 Saisie, enregistrement et stockage de la lettre adressée au client Vitaform



4 Complétez la fenêtre (annexe 1) pour y saisir les métadonnées en respectant les règles pratiquées par l'entreprise (doc. 6).

DOC 6 Noms des fichiers et mots-clés pratiqués par l'entreprise pour les pièces clients

G-Sport Archivage des pièces clients

Règle de sécurité

Les courriers adressés aux clients ne sont accessibles qu'en lecture seule par les utilisateurs internes et contrôlés totalement par le secrétariat.

Nommage des fichiers

- 5 premiers caractères du nom ou de la raison sociale
- N° de dossier ou n° de pièce : 5 caractères
- Date du document

Exemple : LAGNY-14732-01-02-nn

Mots-clés utilisés

Commande	Étude	Livraison
Comptabilité	Facture	Trésorerie

Remarque :

Dernier numéro de pièce utilisé : 14732.

ANNEXE 1 Enregistrement du document et saisie des métadonnées

Nouveau Document

Général

Classe: **1. ACHATS ET VENTES**

Type de fichier : Document Word (*.docx)

Propriétés :

Nom ou Titre: **VITAFORM-14733-02-02-nn**

Date du document: **02/02/N**

Client: **2.1 Entreprises**

Contact:

Mots-clés: **Étude**

Description: **Étude d'aménagement de la salle de sport**

Créé le: **02/02/N**

Créé par: **A. Lurez**

Autres Propriétés...

Autorisations :

Flux de travail: **Lecture en lecture seule pour les utilisateurs internes, contrôle total pour moi**

Choisir la Classe

- 1. ACHATS ET VENTES
 - Demande de Proposition
 - Proposition
 - Commande
 - Confirmation de Commande
 - Contrat ou Accord
 - Facture Fournisseur
 - Facture Client
- 2. COMMERCIAL ET MARKETING
 - Brochure ou Publicité
 - Liste des Tarifs
 - Bulletin ou Communiqué de Presse
 - Autres Supports Marketing
- 3. CORRESPONDANCE
 - Message ou Lettre
 - Rapport
 - Bulletin ou Communiqué de Presse
- 4. REUNIONS
- 5. RESSOURCES HUMAINES
- 6. ADMINISTRATIF
- 7. PROJETS
 - Autre Document
 - Document non Classé
 - Image
 - Plans

Choisir la liste

- 2. Gestion des Clients
 - 2.1 Entreprises
 - 2.2 Associations
 - 2.3 Collectivités
 - 2.4 Export

INFO

Métadonnées : Ensemble des informations techniques et descriptives ajoutées aux documents pour mieux les qualifier.

Choisir la liste

- Accès en lecture seule pour les utilisateurs internes, contrôle total pour moi
- Contrôle total pour tous les utilisateurs internes
- Lecture seule pour les utilisateurs externes, contrôle total pour les utilisateurs internes
- Uniquement pour moi

Quel est l'intérêt de saisir un mot clé ? **La saisie d'un mot clé permet de classer les documents par famille au moment de l'enregistrement et de les retrouver plus facilement.**

Pourquoi faut-il définir des autorisations ? **La définition d'autorisations permet de contrôler les accès aux documents, d'interdire ou de permettre les modifications.**

Le 3 février, vous recevez une commande papier de l'association Ascol Foot 38. Vous devez numériser le document pour l'archiver et le classer à l'aide du logiciel de GED.

5 Complétez la fenêtre (annexe 2) pour y saisir les métadonnées en respectant les règles pratiquées par l'entreprise (doc. 6) et répondez aux questions.

ANNEXE 2 Numérisation du document reçu et saisie des métadonnées

Scannez des documents

Nom du fichier et extension : C12534 .PDF ☒ Multi-page

Scanner

Options de numérisation

Source du scanner : Canon DR2010C A4 Ged

Pixelisation : 100

ADF : ☐ Montrer ☐ Supprimer

Message :

INFO

Commande n° C-12534 reçue du client « Ascol Foot 38 » (association sportive).

Choix dans la liste

Choisir la Classe

- 1. ACHATS ET VENTES
 - Demande de Proposition
 - Proposition
 - Commande
 - Confirmation de Commande
 - Contrat ou Accord
 - Facture Fournisseur
 - Facture Client
- 2. COMMERCIAL ET MARKETING
 - Brochure ou Publicité
 - Liste des Tarifs
 - Bulletin ou Communiqué de Presse
 - Autres Supports Marketing
- 3. CORRESPONDANCE
 - Message ou Lettre
 - Rapport
 - Bulletin ou Communiqué de Presse
- 4. REUNIONS
- 5. RESSOURCES HUMAINES
- 6. ADMINISTRATIF
- 7. PROJETS

Nouveau Document

Général

Classe: **Commande**

Type de fichier : Document PDF (*.pdf)

Propriétés :

Nom ou Titre: **ASCOL-FOOT-C-12534-03-02-nn**

Date du document: ☐ **03/02/N**

Client: **2.2 Associations**

Contact:

Mots-clés: **Commande**

Description: **Commande Ascol Foot 38 reçue**

Créé le: **03/02/N**

Créé par: **A. Lurez**

Autres Propriétés...

Autorisations : Accès en lecture seule pour les utilisateurs internes, contrôle

Flux de travail:

OK Annuler

Choix dans la liste

2. Gestion des Clients

- 2.1 Entreprises
- 2.2 Associations
- 2.3 Collectivités
- 2.4 Export

Quel est l'intérêt de numériser les documents papier reçus ?

La numérisation des documents papier reçus permet d'archiver l'original et de le rendre disponible sous une forme numérique. La numérisation permet un gain de place. Le classement et les accès sont facilités. De plus, le document numérisé peut être consulté rapidement et affiché de manière partagée sur le réseau.

Le logiciel de GED permet de lancer des procédures de sauvegardes. L'un de vos clients, l'association Cap sport, vous a fait part de sa dissolution. Vous archivez donc définitivement tous les documents qui le concernent.

6 Observez le message affiché par le logiciel au lancement de l'archivage (**doc. 7**) et répondez aux questions.

Combien de documents ont été définitivement archivés ?

65 documents ont été archivés. L'archivage de ces documents représente une taille de 3,72 Mo.

Quelle est la destination de l'archive ?

Les 65 documents sont archivés dans un fichier nommé Mon Coffre.mfa.

Quel est l'intérêt de procéder à l'archivage définitif de certains documents ?

L'archivage définitif de document permet de supprimer du dossier courant les fichiers devenus inutiles. Il permet également de gagner de la place, en particulier lorsque l'archivage se fait vers un disque de stockage dédié dans le réseau.

DOC 7 Archivage de sauvegarde de documents



FAIRE LE POINT

La gestion électronique des documents (GED)

Pièces clients



Numérisation
de documents reçus
des clients



Création
de documents
à destination des clients



Saisie de métadonnées

- Nom du document
- Auteur
- Date de création
- Mots-clés (index)



Classement

- Par famille de client
- Par projet
- Par client
- Par type de document...



Protection des documents

Définition des autorisations et droits d'accès

Ressources informatiques

Clients



Serveur



Coffre-fort
numérique



Sauvegarde



Archivage de sauvegarde

Archivage de stockage

Assurer la tenue des dossiers clients

1

Les outils de l'archivage numérique

- La gestion des **dossiers clients** dans un processus électronique est devenue primordiale pour toute organisation. La **dématérialisation** des documents et leur **archivage** couvrent de nombreux domaines : dossiers d'études, devis, courriels, commandes, livraisons, factures...
- La dématérialisation permet de transformer les supports d'information en **fichiers informatiques**.
- L'organisation dispose d'outils qui facilitent le **stockage** des documents et lui permettent de diminuer sa consommation de papier.
- La **gestion électronique des documents** (GED) englobe l'ensemble des outils et des techniques visant à dématérialiser, classer, gérer et stocker des documents électroniques. Elle diminue le temps de recherche et de traitement des documents, permet d'éviter les photocopies et les fichiers redondants, et de **partager** aisément l'information.
- L'acquisition informatique des documents peut se faire par dématérialisation de documents papier, production ou intégration de documents électroniques.
- Le **format PDF** s'est imposé comme format d'échange et d'archivage de documents électroniques, il est devenu un standard international. Développé par la société Adobe®, il a pour but de faciliter le **transfert de documents** entre différentes plate-formes (Windows®, Mac OS®, Linux®...).

2

Le classement et l'archivage à l'aide de la gestion électronique des documents (GED)

- Il convient de distinguer :
 - l'**archivage de stockage**, permettant d'entreposer des contenus électroniques et servant de base à des utilisations ultérieures ;
 - l'**archivage de sauvegarde**, destiné à dupliquer des contenus électroniques pour éviter leur perte en cas de dysfonctionnement et pour gagner de la place sur les supports de stockage.
- L'archivage électronique de documents se fait dans un **espace numérique** de conservation appelé parfois **coffre-fort numérique**. Il s'agit d'un espace disque hyper-sécurisé et inviolable grâce à une gestion des **droits d'accès**.
- Les **documents papier** sont numérisés grâce au **scanner** et les autres documents numériques sont créés à l'aide des logiciels et progiciels utilisés quotidiennement.
- L'**indexation** des documents numériques est primordiale. Elle consiste à décrire chaque document électronique en lui attachant des **métadonnées** (type, auteur, titre, source, date...) et en lui affectant des mots-clés destinés à faciliter les recherches.

EXO 1 Assurer la tenue des dossiers clients

Vous êtes en formation au secrétariat de la société Microcom, spécialisée dans la vente, l'installation et la maintenance de systèmes réseau.

L'entreprise dispose d'outils de gestion électronique des documents et vous demande de participer à sa mise en place.

1 Examinez le plan de codification des documents internes adopté par l'entreprise (**doc. 1**) et proposez les codes des documents clients reçus et créés qui pourraient être adoptés (**annexe 1**).

Le 24 février, vous avez reçu et émis des documents clients.

2 Prenez connaissance de la note (**doc. 2**) et analysez les pièces à archiver en complétant le tableau (**annexe 2**).

DOC 1 Codification des « documents internes » adoptée par l'entreprise

Microcom – Codification des documents internes

Code	Mots-clés	Description du document
CR	Compte-rendu	Document relatif à une réunion ou à un échange d'idées
EX	Exposé	Document présenté sous forme de pages à projeter (diaporama)
FN	Formulaire numérique	Document qui contient des champs susceptibles d'être remplis
LE	Lettre envoyée	Document envoyé au format de lettre (texteur)
NI	Note d'information	Document contenant l'information destinée au personnel
NS	Note de service	Document contenant des instructions pour le personnel
OJ	Ordre du jour	Programme de réunion
PO	Procédure opératoire	Description d'un mode opératoire (ensemble d'étapes à respecter)
PV	Procès verbal	Résumé de décisions prises au cours d'une réunion
RA	Rapport d'activité	Récapitulatif d'un travail spécifique, d'une mission, etc.

ANNEXE 1 Codification des « documents clients » reçus et créés

Codification des documents clients		
Code (*)	Mots-clés	Description du document
DD	Demande de documentation	Demande de documentation / catalogue
DR	Demande de rendez-vous	Demande de rendez-vous client
OC	Offre client	Appel d'offres reçu d'un client
DC	Devis client	Devis destiné au client
CC	Commande client	Commande client reçue
LV	Livraison client	Bon de livraison destiné au client
FC	Facture client	Facture destinée au client
AC	Avoir client	Avoir destiné au client
LC	Lettre client reçue	Lettre reçue d'un client
MR	Mail reçu	Mail reçu d'un client
FR	Fax reçu	Télécopie reçue d'un client
AD	Autre document	Autre document reçu et envoyé

(*) 2 caractères

DOC 2 Le format des fichiers informatiques

Microcom ————— Note d'information

L'entreprise dispose d'une configuration informatique réseau, d'un scanner et d'un logiciel de GED. Tous les documents sont stockés dans un coffre-fort numérique.

Les pièces commerciales clients sont réalisées à l'aide d'un PGI et enregistrées au format PDF. Le PGI permet de saisir les commandes clients, d'établir les bons de livraison, les factures et les avoirs.

Les documents de bureautique (lettres, feuilles de calcul, diaporamas) sont réalisés à l'aide de la suite Open Office aux formats ODF.

Les mails reçus et envoyés sont enregistrés au format PDF pour être conservés.

Les documents scannés sont enregistrés au format JPG (JPEG).

ANNEXE 2 Liste des pièces clients créées et reçues le 24 février

Pièces clients à archiver						
Client	Document	Code mot-clé	Créé (C) ou reçu (R)	Scanner oui/non	Format	Nom du fichier
SOGAP	Commande papier N° 1533 du 21/02	CC	R	Oui	JPG	CC-SOGA-24-02-AA
GALECO	Courriel de confirmation de notre livraison du 28/02	MR	C	Non	PDF	MR-GALE-24-02-AA
VAILLANT	Facture n° F7589 du 24/02 à envoyer	FC	C	Non	PDF	Base de données PGI
SOGIPAC	Lettre de demande de documentation	DD	R	Oui	JPG	DD-SOGI--24-02-AA
POLITECH	Devis n° D934 du 24/02 à envoyer	DC	C	Non	PDF	Base de données PGI
JACQUIN	Lettre de réclamation (facture n° F4314 du 3/01 non payée)	AD	C	Non	ODF	AD-JACQ--24-02-AA
DOLIGEZ	Courriel de demande de rendez-vous avec notre commercial	DR	R	Non	PDF	DR-DOLI-24-02-AA
PAILLARD	Commande papier n° 12477 du 21/02	CC	R	Oui	JPG	CC-PAIL-24-02-AA
HABBY	Retour du devis n° D927 accepté	DC	R	Oui	JPG	DC-HABB-24-02-AA
CARIDROY	Calcul du coût d'installation sur feuille de calcul	DC	C	Non	ODF	DC-CARI-24-02-AA

INFO

Règles de nommage des fichiers :

- Code mot-clé
- 4 premiers caractères du nom du client
- date de l'enregistrement sous la forme jj-mm-aa

Répondre à un appel d'offres et établir un devis



Référentiel

SAVOIRS ASSOCIÉS	PERFORMANCE ATTENDUE
<ul style="list-style-type: none"> • Les procédures d'appels d'offres • La chaîne des documents commerciaux • Le processus automatisé du traitement des devis à l'aide d'un PGI • La dématérialisation des documents commerciaux 	<p>Complexité</p> <ul style="list-style-type: none"> • Appel d'offres
COMPÉTENCES	RÉSULTATS ATTENDUS
<ul style="list-style-type: none"> • Assurer le traitement de devis 	<ul style="list-style-type: none"> • La gestion administrative des devis et des commandes clients est assurée dans le respect des délais et des règles, notamment celles fixées par les services techniques et commerciaux.



Transversalité : PÔLE 3

Situation 3.1.2

Production d'informations structurées

Situation 3.1.3

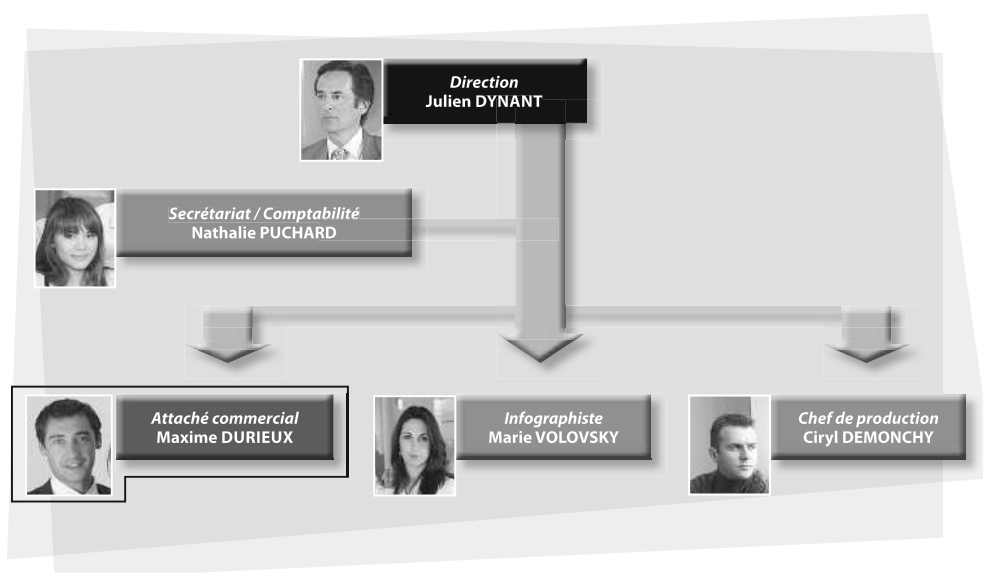
Organisation et mise à disposition des informations



✓ La société **i-Comm** est une imprimerie installée à Argenteuil en région parisienne. Son équipe de neuf personnes est capable d'assurer en interne l'ensemble des travaux **de prépresse, de presse, de façonnage et de logistique**.

✓ Dotée des meilleurs outils, elle traite tous les types de travaux d'impression standard ou spécifiques : dépliants, argumentaires, plaquettes, catalogues, journaux d'entreprise, brochures, affiches...

✓ En complément de son offre d'impression offset, elle est présente dans le secteur de l'impression numérique pour les travaux de communication ponctuels.



MISE EN SITUATION



■ Pour exercer son activité de services, l'entreprise doit répondre aux attentes de ses clients en leur offrant les meilleurs prix et en leur proposant des conditions commerciales qui lui permettent de fidéliser et de gagner de nouveaux clients.

■ Vous êtes en formation sous la responsabilité de M. Durieux et vous devez participer aux opérations commerciales.

VOS MISSIONS

M. Durieux vous confie plusieurs missions :

Mission 1 : Répondre à un appel d'offres

Mission 2 : Établir un devis



MISSION 1 Répondre à un appel d'offres

Depuis plusieurs années, I-Comm réalise pour son client Cartier et Masset, des calendriers et des prospectus. Ce client pourrait lui confier d'autres travaux. Le 6 mars, vous recevez un appel d'offres et vous devez y répondre.

1 Observez le document reçu et répondez aux questions (doc. 1).

Qui a établi ce document ? Précisez la fonction de cette personne.

Le document a été établi par M. Tittry de la société Cartier et Masset. Il s'agit d'un client.

Quelle est l'utilité du document reçu ? Que devez-vous en faire ?

L'appel d'offres reçu permet de communiquer au client les prix et conditions que nous pouvons lui proposer pour la fourniture d'articles. Nous devons compléter le document reçu et lui retourner daté et signé avant le 12 mars.

DOC 1 Appel d'offres reçu



CARTIER & MASSET SA
Courtier en assurances

2, place de la Madeleine 75008 Paris

Tél. : 01 42 93 49 71 – Fax : 01 43 87 49 00

E-mail : contact@cartieretmasset.fr

SIRET : 54202613600021 – NAF : 6622Z

À

I-COMM SA
5 rue Anglade
95100 Argenteuil

INFO

Appel d'offres reçu ce jour.
Faire le nécessaire.

Utiliser le tarif
« Impression numérique ».

Appel d'offres n° 214

Paris, le 3 mars N

Nous vous demandons de bien vouloir nous retourner pour le 12 mars la présente demande complétée, datée et signée afin de nous faire connaître vos meilleures conditions pour la fourniture éventuelle des articles suivants :

Désignation	Unité	Qté	PUHT	Observations
Papier à en-tête A4 papier blanc 90 g avec notre logo couleur	La feuille	5 000	188,13	Prix pour 5 000 lettres
Cartes de correspondance 21 x 10 cm	La carte	2 000	209,03	Prix pour 2 000 cartes
Enveloppes pré-imprimées 16,2 x 22,9 avec notre logo couleur	L'enveloppe	10 000	737,46	Prix pour 10 000 enveloppes

Délai de livraison	Conditions de paiement	Frais à ajouter	Réductions à déduire
72 heures ou 3 jours	Paie ment à 30 jours	Néant	Remise 10 %

Nous vous remercions et vous prions d'agréer nos salutations les meilleures.

Charles Tittry,

Offre effectuée le 06/03/N Valable jusqu'au

Signature : **Maxime Durieux**

Remarque :

Les unités indiquées par le client ne correspondent pas à celles de notre tarif. Nous devons donc indiquer en observations que le prix proposé correspond à la quantité demandée.

2 À l'aide du tarif de l'entreprise (doc. 2), complétez l'appel d'offres reçu (doc. 1).

DOC 2 Tarif « Impression numérique » (extrait)



I-COMM SA - 5 rue Anglade - 95100 Argenteuil
Tél : 01 39 60 22 36 - Fax : 01 39 60 22 37 - www.i-comm.fr

TARIF
Impression numérique

Papier à en-tête A4

Quantités	Papier	HT	TTC
1 000 lettres	A4 21 x 29,7 Offset blanc 90g	82,50	99,00
2 500 lettres	A4 21 x 29,7 Offset blanc 90g	150,00	180,00
5 000 lettres	A4 21 x 29,7 Offset blanc 90g	187,50	225,00
10 000 lettres	A4 21 x 29,7 Offset blanc 90g	341,67	410,00

Cartes de visite et de correspondance

Cartes de visite 8,5 x 5,5 cm				Cartes de correspondance 21 x 10 cm			
Réf.	Nbre d'ex.	HT	TTC	Réf.	Nbre d'ex.	HT	TTC
CVB01	250	37,50	45,00	CC01	250	95,83	115,00
CVB02	500	45,83	55,00	CC02	500	112,50	135,00
CVB03	1 000	54,17	65,00	CC03	1 000	129,17	155,00
CVB04	2 000	87,50	105,00	CC04	2 000	208,33	250,00
CVB05	3 000	120,83	145,00	CC05	3 000	291,67	350,00
CVB06	4 000	150,00	180,00	CC06	4 000	375,00	450,00
CVB07	5 000	179,17	215,00	CC07	5 000	458,33	550,00
CVB08	6 000	208,33	250,00	CC08	6 000	541,67	650,00
CVB09	7 000	233,33	280,00	CC09	7 000	625,00	750,00
CVB10	8 000	258,33	310,00	CC10	8 000	708,33	850,00
CVB11	9 000	283,33	340,00	CC11	9 000	791,67	950,00
CVB12	10 000	308,33	370,00	CC12	10 000	875,00	1050,00

Enveloppes pré-imprimées DL - C5 - C4

Quantités	Enveloppes EV-DL - 11 x 22 cm		Enveloppes EV-C5 - 16,2 x 22,9 cm		Enveloppes EV-C4 - 32,4 x 22,9 cm	
	HT	TTC	HT	TTC	HT	TTC
1 000	185,83	223,00	229,17	275,00	235,83	283,00
2 000	241,67	290,00	285,00	342,00	327,50	393,00
3 000	284,17	341,00	351,67	422,00	411,67	494,00
4 000	325,83	391,00	422,50	507,00	505,83	607,00
5 000	361,67	434,00	499,17	599,00	597,50	717,00
10 000	529,17	635,00	735,00	882,00	876,67	1 052,00

À partir de votre logo (fichier image à nous faire parvenir)
Impression Offset Quadri – **Frais techniques compris**

Papier : qualité couché mat 350 g – Impression Offset Quadri
Frais techniques compris

Conditions accordées aux professionnels

Les professionnels bénéficient d'une remise de 10 % sur les prix hors taxes de notre tarif Impression numérique.
Les factures sont payables à 30 jours.
Le délai de livraison est de 72 h – Transport gratuit en France métropolitaine.

MISSION 2 Établir un devis

Le 5 mars, la société Art-Home demande à notre commercial M. Durieux de chiffrer l'impression éventuelle d'une plaquette publicitaire.

3 Observez la fiche prospect (doc. 3) remise par M. Durieux et répondez à la question.

DOC 3 Fiche prospect



I-COMM SA - 5 rue Anglade - 95100 Argenteuil
Tél : 01 39 60 22 36 - Fax : 01 39 60 22 37 - www.i-comm.fr

Travaux d'imprimerie

Coordonnées du prospect		Commercial : M. Durieux	
Société : ART-HOME		FICHE PROSPECT N° 115	
Activité : Constructeur maisons			
Adresse : 5 rue du Mal Foch 77000 Melun			
Tél : 01 64 14 43 10 Fax : 01 64 14 43 00			
Mail : contact@art-home.fr			
Contact / Statut : Mme Lusset – Responsable d'agence		<input checked="" type="checkbox"/> Très intéressé	<input type="checkbox"/> À recontacter
À mettre en compte <input checked="" type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/> Intéressé	<input type="checkbox"/> Pas intéressé
Date	Type de contact	RDV client	Observations
05/03/N	Entreprise	Prévu le 26/03/N	Demande de prix concernant : Plaquette publicitaire / dépliant 4 pages Impression : couleur recto-verso Quantité : 1 200 exemplaires Format : 420 x 297 mm Support : papier couché mat 250 g Qté : 1 200 feuilles 420 x 297 mm Façonnage : rainage-plier Emballage : sous film thermo Livraison : Melun

INFO

Établir un devis.
Utiliser le tarif
« Travaux d'imprimerie ».

Quels sont les éléments à prendre en compte dans le calcul du prix de l'impression de la plaquette publicitaire ?

Pour calculer le prix des travaux demandés, il faut tenir compte :

- des travaux d'impression (couleur, nombre d'exemplaires, format, recto ou recto/verso) ;
- du façonnage et de l'emballage ;
- du type de support ;
- de la livraison.

4 À l'aide du tarif (**doc. 4**), établissez le devis n° D474 (**annexe**) et répondez aux questions.

DOC 4 Tarif « Travaux d'imprimerie » (extrait)



I-COMM SA - 5 rue Anglade - 95100 Argenteuil
Tél : 01 39 60 22 36 - Fax : 01 39 60 22 37 - www.i-comm.fr

Travaux d'imprimerie offset – TVA 20 %

TARIF

Impression couleur				
Nombre d'exemplaires	Format 210 x 297 mm		Format 420 x 297 mm	
	Recto HT	Recto Verso HT	Recto HT	Recto Verso HT
50	92,00	172,00	134,00	194,00
100	102,00	194,00	158,00	238,00
150	126,00	216,00	182,00	282,00
200	159,00	238,00	206,00	326,00
300	178,00	282,00	254,00	414,00
400	192,00	326,00	302,00	467,00
500	224,00	370,00	350,00	477,00
600	288,00	414,00	398,00	487,00
700	296,00	441,00	424,00	497,00
800	317,00	448,00	431,00	506,00
Exemplaire suivant	0,27	0,34	0,38	0,78

Façonnage et emballage	
Rainage et pliage forfait jusqu'à 2 000 exemplaires	62,00
Emballage sous film thermo forfait jusqu'à 2 000 exemplaires	25,00

Support				
Papier à la feuille				
Papier couché mat		Prix d'achat HT*	Marge	Prix de vente HT**
115 g	210 x 297 mm	0,03	0,01	0,04
135 g	210 x 297 mm	0,04	0,01	0,05
170 g	210 x 297 mm	0,05	0,01	0,06
250 g	210 x 297 mm	0,07	0,03	0,10
300 g	210 x 297 mm	0,09	0,03	0,12
Papier couché mat		Prix d'achat HT*	Marge	Prix de vente HT**
115 g	420 x 297 mm	0,05	0,01	0,06
135 g	420 x 297 mm	0,06	0,01	0,07
170 g	420 x 297 mm	0,07	0,01	0,08
250 g	420 x 297 mm	0,09	0,03	0,12
300 g	420 x 297 mm	0,11	0,03	0,14

Livraison				
Forfait Paris/Province	Prestataire : E-Express	Délai : 48 h	210 x 297 mm	420 x 297 mm
Départements : 02 - 27 - 28 - 59 - 60 - 62 - 75 - 76 - 77 - 78			15,00 HT	25,00 HT
Départements : 91 - 92 - 93 - 94 - 95			11,00 HT	19,00 HT

* Prix d'achat hors taxe pour l'imprimeur

** Prix de vente hors taxe pour le client



I-COMM SA - 5 rue Anglade - 95100 Argenteuil
Tél : 01 39 60 22 36 - Fax : 01 39 60 22 37 - www.i-comm.fr
SA au capital de 185 600 euros – SIRET : 31045839300041 – APE : 1812Z

Devis n° D474

CLIENT

NOM OU RAISON SOCIALE : **ART-HOME**

ADRESSE : **5 rue du Mal Foch 77000 Melun**

CONTACT : **Mme Lusset – Responsable d'agence**

DATE : **05/03/N**

PRODUITS / TRAVAUX DEMANDÉS

Désignation de la demande	Quantité
Plaquette publicitaire / dépliant 4 pages sur papier couché mat	1 200

TRAVAUX D'IMPRESSION

Type d'impression	Format	Recto	Recto Verso	Quantité	Tarif HT	TOTAL
Couleur pour 800 ex.	420 x 297	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	1 (800 ex.)	506,00	506,00
Couleur ex. suivants	420 x 297	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	400 ex.	0,78	312,00
		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>			

SUPPORT

Désignation	Format	Grammage	Quantité	PVHT Feuille	TOTAL
Papier couché mat	420 x 297	250 g	1 200	0,12	144,00

FACONNAGE

	TOTAL
Rainage-pliage	62,00

EMBALLAGE

	TOTAL
Sous film thermo	25,00

LIVRAISON

	TOTAL
Forfaitaire	25,00

TOTAL BRUT HT **1 074,00**

Remise exceptionnelle nouveau client 5 % **53,70**

TOTAL NET HORSTAXES **1 020,30**

Exemplaire à retourner à I-COMM

Devis établi le : **05/03/N**

L'offre est valable un mois

soit jusqu'au : **05/04/N**

Signature du client
précédée de la mention
« Bon pour accord »

Quelle est l'utilité du devis ?

Le devis informe le client sur les prix et les conditions proposés pour la réalisation de travaux ou de prestations de services.

Le client pourra comparer avec d'autres entreprises et choisir le fournisseur qui lui offrira les conditions les plus intéressantes pour lui. Que devez-vous faire du devis que vous venez d'établir ?

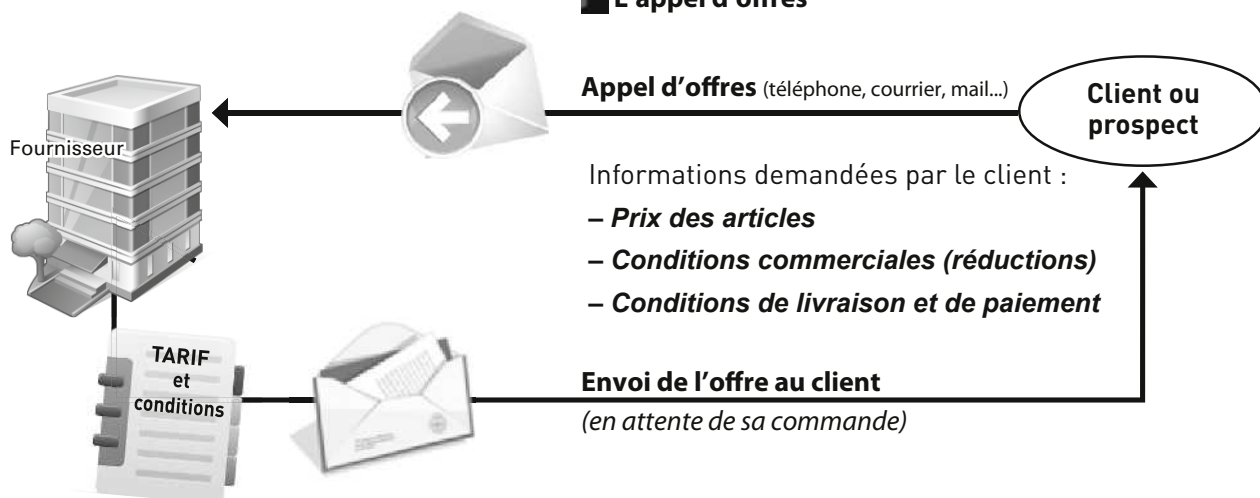
Le devis est envoyé au client en attendant sa commande éventuelle.

Qu'attendez-vous du client ?

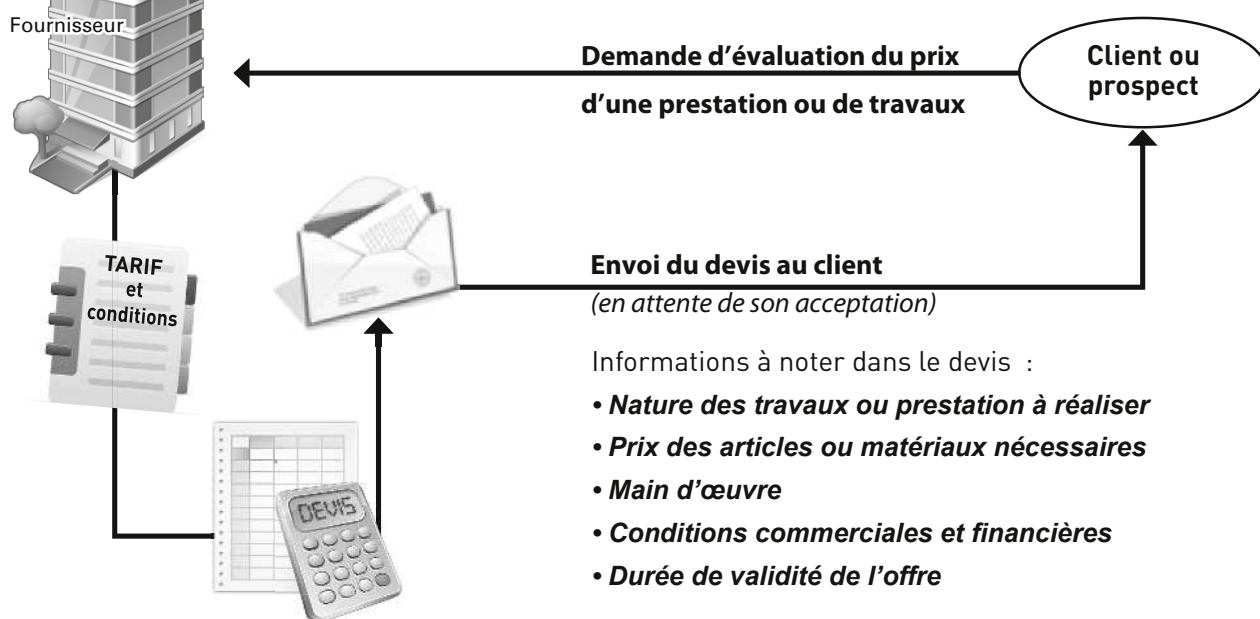
Nous attendons que le client accepte nos propositions pour que le devis se transforme en commande effective.

FAIRE LE POINT

L'appel d'offres



Le devis



Répondre à un appel d'offres et établir un devis

1

La réponse à un appel d'offres

- L'**appel d'offres** est une procédure qui consiste, pour un client ou un prospect, à s'adresser à l'entreprise pour lui demander ses **prix et conditions** pour la fourniture de **produits** ou de **prestations** de services.
- L'appel d'offres **reçu** peut avoir été effectué par courrier, téléphone, télécopie, ou par la demande de visite d'un commercial.
- La **réponse** à apporter à un appel d'offres peut se faire par tout moyen de communication. Elle indiquera les **prix** proposés, les **réductions** accordées, les **conditions** de livraison et de paiement. Le client retiendra la proposition qui correspond le mieux à ses exigences.

2

L'établissement d'un devis

- Le **devis** est un document remis par l'entreprise à un client potentiel mentionnant le détail des **travaux et de la prestation** à fournir ainsi que le prix qui en résultera.
- Il doit mentionner dans le détail le prix des **pièces** ou des **matériaux**, celui de la **main-d'œuvre**, les **conditions commerciales** proposées, la **période de validité** de l'offre et, éventuellement, les conditions de **révision des prix**.
- Signé par l'entreprise, le devis est ensuite envoyé au client pour **accord**. Si le client accepte l'offre, il la retourne signée.
- Dès l'instant où le devis est **accepté** et **signé** par le professionnel et le client, il a la valeur d'un **contrat**. Le professionnel est tenu de respecter tous les **engagements** figurant sur le document, notamment en ce qui concerne les prix et les délais.



EXO 1 Établir un devis

Vous êtes en formation au secrétariat de la société Solorama, spécialisée dans la vente et la pose de revêtements de sol. L'entreprise s'adresse aux particuliers et travaille aussi pour des constructeurs de maisons individuelles.

■ Examinez la fiche contact que vous a remise le commercial M. Delaby (**doc. 1**) puis, à l'aide du tarif (**doc. 2**), établissez le devis demandé (**annexe**).

DOC 1 Fiche contact client

SOLORAMA

Vente et pose de revêtements de sol

37, rue du Chemin-Vert 62300 LENS – Tél : 03 21 17 39 16 – Télécopie : 03 21 17 39 00

SA au capital de 200 000 euros – SIRET 32694240600032 – APE : 4333Z

Fiche contact client N° 874

Description des travaux

Pose carrelage sur dalle béton hall, séjour et cuisine, habitation neuve.
Chantier : 177 rue Victor Hugo 62000 Arras

Client

France confort

Constructeur

55 rue J.B. Defernez

62800 Liévin

☐ Particulier ☒ Professionnel

INFO

Préparer le devis, TVA 20 %.

Prévoir + 10 % des surfaces pour les chutes.

Détail des travaux

Pose marbre hall et séjour

- Hall 2,50 m x 3 m

- Séjour 5,50 x 4 m

Marbre blanc Liberon 45 x 45

+ plinthes 28 m

Pose carrelage cuisine 4 m x 4 m

- Martel grès 32 x 32 coloris Dima

- Plinthes 14,50 m

Le : 30/01/..

Le commercial

L. Delaby

DOC 2 Tarif (extrait)

SOLORAMA

Vente et pose de revêtements de sol

37, rue du Chemin-Vert 62300 LENS – Tél : 03 21 17 39 16 – Télécopie : 03 21 17 39 00

SA au capital de 200 000 euros – SIRET 32694240600032 – APE : 4333Z

Carrelages

Code	Désignation	PU HT (m²)
136755601	DESVRE Izoart 24 x 24	34,33
141874555	DESVRE Obby 32 x 32	41,34
174896541	FLOOR grès Lothar Col. Senna 32 x 32	24,24
174896541	FLOOR grès Lothar Col. Ravi 32 x 32	24,24
174896541	FLOOR grès Lothar Col. Lotari 32 x 32	24,24
181634782	MARTEL grès Sirène Col. Malet 32 x 32	27,31
181634782	MARTEL grès Sirène Col. Gaillet 32 x 32	27,31
181634782	MARTEL grès Sirène Col. Dima 32 x 32	27,31
181634782	MARTEL grès Sirène Col. Palet 32 x 32	27,31

Marbre et pierres naturelles

Code	Désignation	PU HT (m²)
008179742	Marbre rose AZUR 40 x 40	68,60
008288941	Marbre blanc LIBERON 45 x 45	72,81
008561264	Marbre vert ORIMON 40 x 40	74,66
008366834	Travertin 50 x 50	59,32

Plinthes

Code	Désignation	PU HT (ml)
136755817	DESVRE Izoart	10,52
141874833	DESVRE Obby 32 x 32	10,84
174896834	FLOOR grès Lothar Col. Senna	8,74
174896835	FLOOR grès Lothar Col. Ravi	8,74
174896836	FLOOR grès Lothar Col. Lotari	8,74
181634857	MARTEL grès Sirène Col. Malet	9,12
181634858	MARTEL grès Sirène Col. Gaillet	9,12
181634859	MARTEL grès Sirène Col. Dima	9,12
181634830	MARTEL grès Sirène Col. Palet	9,12
008179744	Marbre rose AZUR	18,24
008288752	Marbre blanc LIBERON	19,13
008561781	Marbre vert ORIMON	21,14
008366792	Travertin	26,12

TARIF (extrait)

Main-d'œuvre

Pose carrelages : 44,21 HT le m²

Pose marbre et pierres naturelles : 76,22 HT le m²

Pose plinthes : 13,72 HT le ML

Prix garantis 1 mois à compter de la date d'envoi du devis.

Règlement : 30 % à la commande, le solde à la fin des travaux.

Remise de 15 % pour les clients professionnels.

Attention ! Le prix des plinthes indiqué dans le tarif est le mètre linéaire (ml) et non pas le m².

SOLORAMA

Vente et pose de revêtements de sol

37, rue du Chemin-Vert 62300 LENS

Tél : 03 21 17 39 16 – Télécopie : 03 21 17 39 00

SA au capital de 200 000 euros

SIRET 32694240600032 – APE : 4333Z

DEVIS N° 949

France confort

Constructeur

55 rue J.B. Defernez

62800 Liévin

Lens, le **01/02/N**

Fournitures

Référence	Désignation	Qté	PU HT	Montant HT
008288941	Marbre blanc LIBERON 45 x 45	32,45	72,81	2 362,68
181634782	Carrelage MARTEL grès Sirène Col. Dimo 32 x 32	17,60	27,31	480,66
008288752	Plinthes Marbre blanc LIBERON	28,00	19,13	535,64
181634859	Plinthes MARTEL grès Sirène Col. Dimo	14,50	9,12	132,24
TOTAL fournitures HT				3 511,22

Main-d'œuvre

Désignation	Unité	Qté	PU HT	Montant HT
Pose marbre	m ²	32,45	76,22	2 473,34
Pose carrelage	m ²	17,60	44,21	778,10
Pose plinthes (marbre + carrelage)	ml	42,50	13,72	583,10
TOTAL main-d'œuvre HT				3 834,54

Nature des travaux :

Pose revêtement sur dalle béton hall, séjour et cuisine, habitation neuve

Règlement :

30 % à la commande

Le solde à la fin des travaux

Total HT

7 345,76

Remise

15 %

1 101,86

TOTAL NET HT

6 243,90

Notre devis gratuit est établi le **01/02/N**

Nos prix sont fermes pour une durée de :

Un mois

soit jusqu'au **01/03/N**

Signature du commercial :

Signature du client :

L. Delaby

Prévoir + 10 % des surfaces (marbre carrelage) pour les chutes (doc. 1) :

Surface marbre hall et séjour : (2,50 m x 3 m) + (5,50 m x 4 m) = 29,5 m² x 1,10 = 32,45 m²

Surface carrelage cuisine : 4 m x 4 m = 16 m² x 1,10 = 17,6 m²

Plinthes posées : 28 m + 14,50 m = 42,50 m

Traiter les commandes reçues et assurer le suivi des livraisons



Référentiel

SAVOIRS ASSOCIÉS	PERFORMANCE ATTENDUE
<ul style="list-style-type: none"> • La planification des commandes • Le processus automatisé du traitement des commandes et de la livraison à l'aide d'un PGI • La dématérialisation des documents commerciaux 	<p>Complexité</p> <ul style="list-style-type: none"> • Commande mixte de biens et de services associés
COMPÉTENCES	RÉSULTATS ATTENDUS
<ul style="list-style-type: none"> • Assurer le traitement de commandes • Assurer le traitement administratif des livraisons 	<ul style="list-style-type: none"> • La gestion administrative des commandes clients est assurée dans le respect des délais et des règles, notamment celles fixées par les services techniques et commerciaux. • Le traitement et le suivi des livraisons est assuré.



Transversalité : PÔLE 3

Situation 3.1.2

Production d'informations structurées

Situation 3.1.3

Organisation et mise à disposition des informations

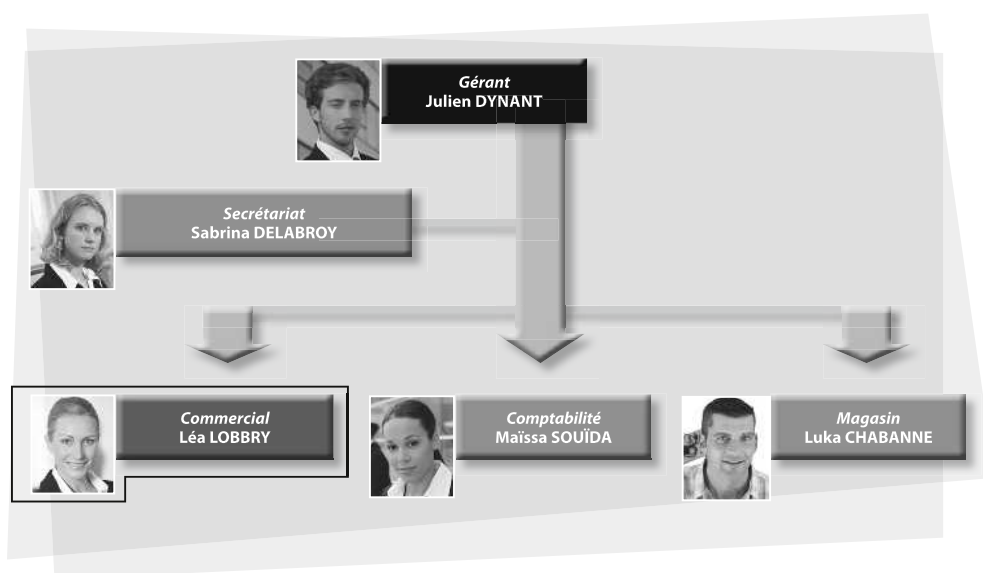
Vêtements & accessoires

MOTO
Line
française

✓ **Moto Line** est une entreprise spécialisée dans l'équipement du motard et de la moto.

✓ Créée en 1997, elle s'adresse aux professionnels pour leur proposer plus de 4 000 références choisies pour leurs qualités techniques et de fabrication.

✓ Elle propose également de personnaliser certains vêtements (veste, blouson, T-shirt, sellerie...) à l'enseigne et au logo du client grâce à la sérigraphie et à la broderie.



MISE EN SITUATION



- Chaque jour, Moto Line traite les commandes reçues de ses clients.
- Qu'il s'agisse de bons de commande, de télécopies ou de courriels, elle les enregistre dans son système informatique dès réception et livre les articles commandés dans les 8 jours.
- Vous êtes au service commercial et logistique sous la responsabilité de Mme Lobbry et vous êtes chargé de traiter les ventes du 29 mars.

VOS MISSIONS

Mme Lobbry vous confie plusieurs missions :

Mission 1 : Traiter les commandes reçues

Mission 2 : Assurer le suivi des livraisons




MISSION 1 Traiter les commandes reçues

Le 29 mars, Mme Lobry vous remet deux commandes que vous saisissez dans le système informatique de la société.

1 Observez les documents reçus (doc. 1) et complétez l'état des commandes non livrées pour ces deux clients tel qu'il apparaîtra à l'écran (annexes 1 et 2).

DOC 1 Commandes reçues



Arras, le 27/03/20..

**Reçu le 29/03/N
Cde n° C2416**

SARL au capital de 475 000 euros
SIRET 537 402 747 00012 – APE 4540Z
144 route de Lille
62000 ARRAS
Tél. : 03 21 36 89 90
Fax : 03 21 36 89 91
Email : info@artoismoto.com
BNP Paribas Arras 15674 12422 14212541251 29

MOTO LINE
ZAC des Hirondelles
62230 CARVIN

Commande n° 832

Fax 03 26 17 30 30 29/03/N 10 : 34 Pg : 1

MOTO 3000 Nbre de page(s) : 1/1

17 rue Nationale 51100 Reims – Tél. : 03 26 17 29 87 – Fax : 03 26 17 30 30
SARL au capital de 110 000 euros – SIRET 451 324 657 00011 – APE 4540Z

Télécopie

À : Moto Line De : C. Vigneau

Télécopie : 03 21 17 55 88 Date : 29/03/N

Objet : Commande

☒ Urgent ☐ Pour information ☐ Veuillez répondre

Message : *En stock*

Veuillez me faire parvenir les articles suivants :

- 1 cart. 5 Tabliers imperméables réf. 9355 à 25,91 ✓
- 1 cart. 5 Surbottes imperméables taille XL réf. 9343 à 39,96 ✓
- 2 cart. 5 Combinaisons de pluie taille L réf. 9903 à 60,45 ✓
- 3 cart. 5 Combinaisons de pluie taille XL réf. 9904 à 61,12 ✓

Pouvez-vous nous livrer exceptionnellement sous 48 h.

Merci *OK*

Cordialement, *Vu avec le transporteur*

C. Vigneau

**Reçu le 29/03/N
Cde n° C2417**

Livraison	Franco sous 8 jours			
Réf.	Désignation	Unité	Qté	P.U. HT
9382	Gants pluie taille L – 5 paires	Cart.	10	59,69
9380	Gants demi-saison taille L 5 paires	Cart.	10	65,24
9381	Gants demi-saison taille XL 5 paires	Cart.	10	65,24
9353	Ceinture thermique – Cart. 2	Cart.	5	109,96
9063	Sous-casque cagoule coton Cart. 10		15	39,96
<i>Rupture réf. 9380</i>				

ANNEXE 1 État des commandes clients non livrées

MOTO LINE – État des commandes par client – Commandes non livrées (extrait)

4110534 ARTOIS-MOTO

N° Cde	Date Cde	Code article	Désignation article	PU HT	Qté Cdée	Qté livrée	Date livraison
C2416	27/03	9382	Gants pluie taille L – 5 paires	59,69	10	10	04/04
C2416	27/03	9380	Gants demi-saison taille L – 5 paires	65,24	10	0	04/04
C2416	27/03	9381	Gants demi-saison taille XL – 5 paires	65,24	10	10	04/04
C2416	27/03	9353	Ceinture thermique – Cart. 2	109,96	5	5	04/04
C2416	27/03	9063	Sous-casque cagoule coton – Cart. 10	39,96	15	15	04/04

ANNEXE 2 État des commandes clients non livrées (suite)**MOTO LINE – État des commandes par client – Commandes non livrées (extrait)****4112618 MOTO 3000**

N° Cde	Date Cde	Code article	Désignation article	PU HT	Qté Cdée	Qté livrée	Date livraison
C2417	29/03	9355	Tabliers imperméables – Cart. 5	25,91	1	1	31/03
C2417	29/03	9343	Surbottes imperméables – Cart. 5	39,96	1	1	31/03
C2417	29/03	9903	Combinaisons de pluie taille L – Cart. 5	60,45	2	2	31/03
C2417	29/03	9904	Combinaisons de pluie taille XL – Cart. 5	61,12	3	3	31/03

MISSION 2 Assurer le suivi des livraisons

Pour assurer les livraisons des clients, vous devez appliquer les conditions pratiquées par l'entreprise.

2 Prenez connaissance de l'extrait des conditions générales de ventes (**doc. 2**) et relevez les conditions de livraison qui s'appliquent à ces deux commandes (**annexe 3**).

DOC 2 Conditions générales de ventes (extrait)**LIVRAISON**

Les marchandises sont livrées dans les 8 jours qui suivent la date de réception de la commande du client. Nous déclinons toute responsabilité pour les retards de livraison et de prestation résultant de cas de force majeure et d'événements imprévisibles rendant la livraison extrêmement difficile ou impossible.

Nos livraisons sont assurées par nous-mêmes « franco de port » dans les départements du Nord (59) et du Pas-de-Calais (62). Pour les livraisons dans les autres départements, la livraison est assurée par une société de transport en « port dû ».

Les frais de transport sont à régler au transporteur, à la livraison de la marchandise.

En cas de manquement ou d'avarie, il appartient à l'acheteur de faire toutes les constatations par écrit sur le document de transport ou sur le bon de livraison auprès du livreur. Les manquements ou avaries seront à confirmer par lettre recommandée avec accusé de réception dans les 24 heures.

ANNEXE 3 Étude des conditions de livraison**Étude des conditions de livraison**

Client à livrer	Département de livraison	Qui exécute le transport ?	Qui supporte le coût du transport ?
Artois Moto	62	Nous-même	Nous (Franco de port pour le client)
Moto 3000	51	Transporteur	Le client (port dû)

Le système informatique a permis de créer le bon de livraison n° BL2416 destiné au client Artois Moto. Le document a été imprimé en deux exemplaires.

3 Indiquez la destination de chaque exemplaire (doc. 3).

DOC 3 Bon de livraison n° BL2416

Vêtements & accessoires MOTO line <i>grossiste</i>		Vêtements et accessoires moto et quad – Grossiste ZAC des Hirondelles – BP 433 62230 CARVIN Tél. : 03 21 17 55 33 Fax : 03 21 17 55 88 SARL au capital de 50 000 euros SIRET 364 539 571 00022 – APE 4642E	
Carvin, le 06 avril 20.. ARTOIS MOTO 144 route de Lille 62000 ARRAS		V/Commande n° 832 du 27/03/..	
Bon de livraison N° BL2416			
Transport	Condition	Ville de départ	Ville d'arrivée
Nous-mêmes	Franco	Carvin	Arras
Réf.	Désignation	Unité	Qté
9382	Gants pluie taille L – 5 paires	Cart.	10
9380	Gants demi-saison taille L 5 paires	Cart.	10
9381	Gants demi-saison taille XL 5 paires	Cart.	10
9353	Ceinture thermique – Cart. 2	Cart.	5
9063	Sous-casque cagoule coton Cart. 10		15
Cadre réservé au destinataire		Prix livraison le : Signature :	

Premier exemplaire
Destiné au client.
Il permet de contrôler la marchandise livrée.

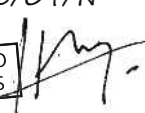
Second exemplaire
Destiné au fournisseur après contrôle et signature du client.

Le 6 avril, nous livrons le client. Dès son retour, notre chauffeur vous remet le second exemplaire du bon de livraison n° BL2416.

4 Observez le document rempli par le client Artois Moto (doc. 4) et indiquez ce que vous constatez à la lecture des éléments portés par le client sur le double du bon de livraison.

Le client a constaté une erreur de livraison (erreur de référence) et a refusé les marchandises qui ne conviennent pas. Les autres marchandises ont été réceptionnées et donc acceptées.

DOC 4 Bon de livraison n° BL2416 remis par le chauffeur après livraison

Cadre réservé au destinataire Gants de pluie XL 9388 Erreur de référence 10 cartons refusés		Prix livraison le : 6/04/N Signature :  ARTOIS MOTO 62000 ARRAS
--	--	--

INFO
 Second exemplaire

Qu'attendez-vous du client ?

Le client doit nous confirmer les manquements dans les 24 heures par lettre recommandée avec accusé de réception (d'après les conditions générales de ventes – doc. 2).

Pour livrer le client Moto 3000 dans le département de la Marne, vous avez fait appel aux Transports Beauvois. Le 6 avril, le transporteur vous remet un exemplaire de la lettre de voiture qui a accompagné la marchandise chez le client.

5 Observez la lettre de voiture (doc. 5) puis analysez-la (annexe 4).

DOC 5 Lettre de voiture (feuillet 2)

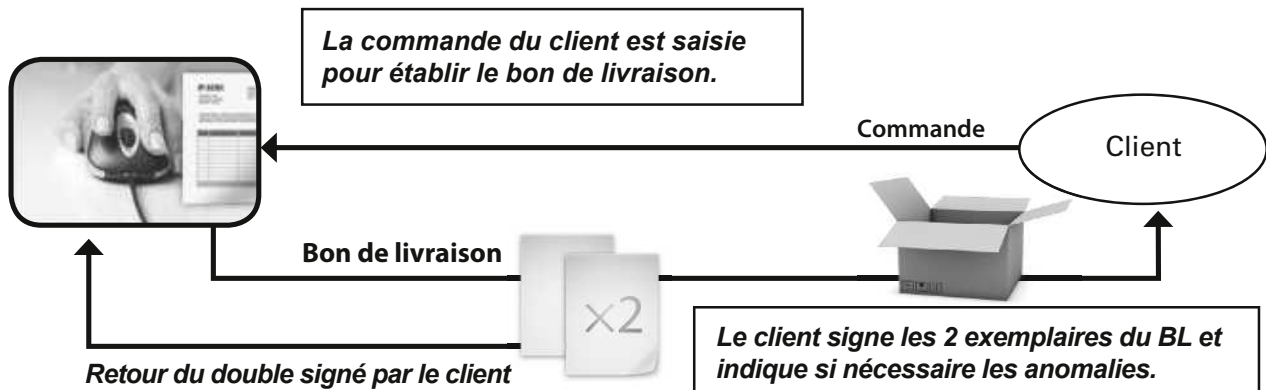
CACHET DU TRANSPORTEUR TRANSPORTS BEAUVOIS SARL AU CAPITAL DE 40 000 EUROS 5 rue Roger Salengro – 62000 ARRAS TÉL. : 03 21 17 89 89 – FAX : 03 21 17 89 90 CCP BX 522 56 U – RC 85 B 89 ARRAS – SIRET 469 201 320 00023	LETTRE DE VOITURE 162/67/189 Délivré le : 06/04/N		EUROS : <input checked="" type="checkbox"/> / PORT PAYE / PORT DÙ Prix du TPT : 25,15 Taxes Diverses : Contre Remb. : Total H.T. : 25,15 T.V.A. : 5,03 Total T.T.C. : 30,18		
	Commande n° : Immat. TR : Immat. SR : Conducteur : Autres :				
NOMBRE, MARQUE ET NATURE DE LA MARCHANDISE, Poids, Volume, Mètres linéaires déclarés par l'expéditeur 7 colis carton kraft – Textile – 8 kg			MD	DP	
INSTRUCTIONS DU TRANSPORTEUR AU(X) CONDUCTEUR(S) Itinéraire sommaire, heure et lieu de début de mission et prise d'ordre éventuelle en cours de mission			DONNEUR D'ORDRE (nom, adresse) MOTO LINE ZAC des Hirondelles BP 433 62230 CARVIN		
NOM ET ADRESSE DE L'EXPÉDITEUR-REMETTANT / Lieu de prise en charge MOTO LINE ZAC des Hirondelles BP 433 62230 CARVIN		NOM ET ADRESSE DU DESTINATAIRE / Lieu de livraison MOTO 3000 17 rue Nationale 51100 Reims			
Arrivée : le 04/04/N à h. Départ : le 04/04/N à h. Livraison demandée : le 04/04/N à h.		Arrivée : le 06/04/N à h. Départ : le 04/04/N à h.			
Prestations annexes réalisées au chargement		Prestations annexes réalisées au déchargement			
NOM ET SIGNATURE DU CONDUCTEUR J. Blaya Le 06/04/N		NOM, CACHET ET SIGNATURE DU REMETTANT L. Chabanne Le 04/04/N MOTO LINE 62230 CARVIN		NOM ET SIGNATURE DU CONDUCTEUR J. Blaya Le 06/04/N	
NOM, CACHET ET SIGNATURE DU DESTINATAIRE C. Vigneau Le 06/04/N MOTO 3000 51100 Reims		Réserves éventuelles :			
PALETTES : Type : <input type="checkbox"/> 80/120 <input type="checkbox"/> autres : <input type="checkbox"/> 100/120		ORIGINE DES PALETTES : CHARGÉES CHEZ L'EXPÉDITEUR : RENDUES À L'EXPÉDITEUR : LIVRÉES AU DESTINATAIRE : RENDUES PAR LE DESTINATAIRE : NON RENDUES À REPRENDRE : RESTITUTION FINALE :		CERTIFICAT DE LAVAGE Classe : Produit : Niveau de Lavage : <input type="checkbox"/> 1 <input type="checkbox"/> 2 <input type="checkbox"/> 3	
NOM DE LA STATION DE LAVAGE Date et Cachet de la Station de Lavage					

ANNEXE 4 Analyse de la lettre de voiture

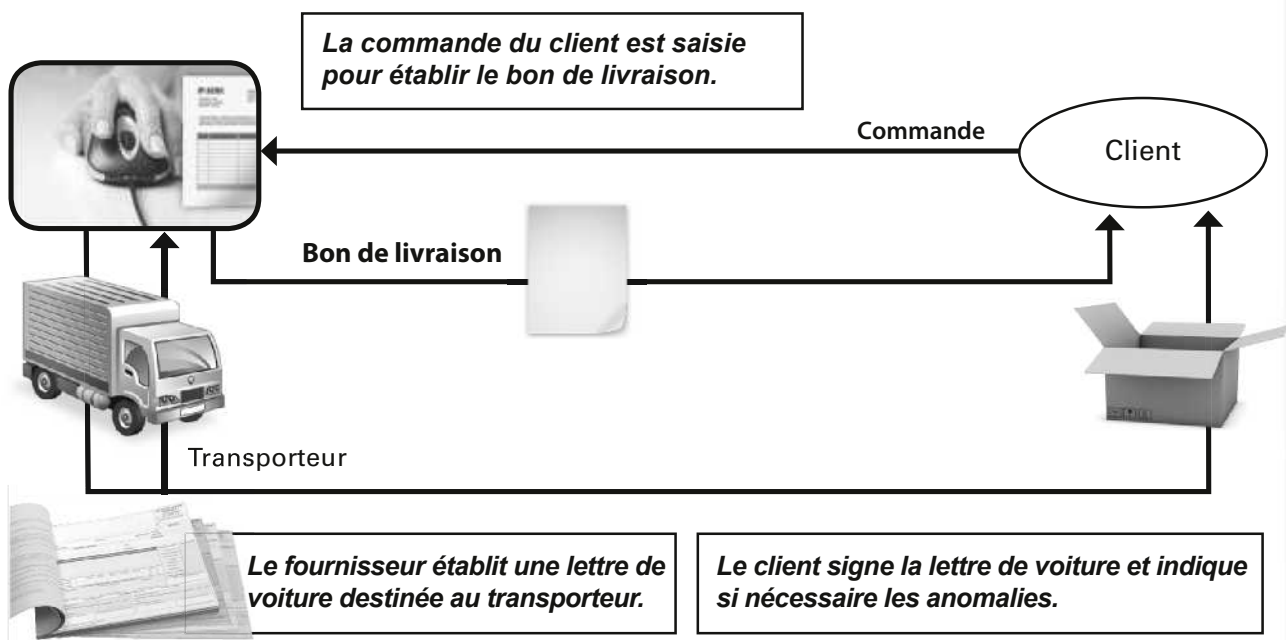
Lettre de voiture n° 162/67/189	
Donneur d'ordre	Moto Line
Transporteur	Transports Beauvois
Expéditeur de la marchandise / Lieu de prise en charge	Moto Line – Carvin (62)
Destinataire de la marchandise / Lieu de livraison	Moto 3000 – Reims (51)
Nature du transport	7 colis – Textile
Date d'enlèvement de la marchandise	04/04/N
Date de livraison de la marchandise	06/04/N

FAIRE LE POINT

■ La commande du client et la livraison par l'entreprise



■ La commande du client et la livraison par un transporteur



Traiter les commandes reçues et assurer le suivi des livraisons

1

Le traitement des commandes reçues

- Les commandes reçues des clients peuvent être diverses. Il peut s'agir de **bons de commande papier**, de commandes **Internet**, de commandes **téléphoniques**, ou de commandes par **télécopie**.
- Les commandes reçues sont **enregistrées** dans le système informatique de l'entreprise pour être traitées.
- Chaque commande est traitée en fonction du **stock disponible** et des **conditions de ventes** pratiquées par l'entreprise. S'il s'agit d'une commande de prestation, le **délai** de réalisation sera fonction de sa charge de travail.

2

Le suivi des livraisons

- La livraison aux clients peut être assurée par l'entreprise **elle-même** ou confiée à un **transporteur**. Les modalités sont prévues par les conditions générales de vente.
- Lorsque l'entreprise livre la marchandise, elle édite un **bon de livraison** conforme à la commande du client et aux conditions qui lui sont accordées. Les références et quantités livrées sont fonction de ses stocks disponibles.
- Le bon de livraison est établi en **deux exemplaires** (l'un pour le vendeur et l'autre pour l'acheteur). Les deux exemplaires accompagnent la marchandise. L'exemplaire vendeur est **signé** par le client à la livraison.
- Si le client constate des **manquements** ou des **avaries**, il en fait état précisément sur le document de transport. Il doit en plus confirmer au fournisseur, dans les 48 heures, par lettre recommandée avec accusé de réception, les manquements ou avaries.
- L'entreprise peut confier ses livraisons à un **transporteur**.
- Le transporteur utilise une **lettre de voiture** qui représente un **contrat** entre le fournisseur et la société de transport. Ce document fait état des colis livrés et détaille le montant des frais facturés. Si le client constate des **manquements** ou des **avaries**, il les l'indique précisément sur la lettre de voiture et doit les confirmer par lettre recommandée au transporteur.

EXO 1 Traiter les commandes reçues et assurer le suivi des livraisons

Vous travaillez dans la société Savel SA, grossiste spécialisé en vente de périphériques informatiques. Le 21 mars, vous recevez une commande du client Micro Diffusion. Le même jour, vous éditez le bon de livraison correspondant et vous demandez à votre transporteur de livrer la marchandise.

- 1 Analysez la commande reçue (**doc. 1**) en complétant le tableau (**annexe 1**).
- 2 Complétez l'état des commandes clients (**doc. 1 et 2 ; annexe 2**).
- 3 Analysez la lettre de voiture qui vous a été retournée par le transporteur (**doc. 3 ; annexe 3**).

DOC 1 Commande reçue

MICRO diffusion
L'informatique pour les professionnels
163 rue Jean Jaurès
13280 RAPHÈLE-LÈS-ARLES
Tél. : 04 90 98 49 50
Fax : 04 90 98 49 50
SARL au capital de 55 000 euros
SIRET 634 329 451 00011 - APE 518G

Raphèle-les-Arles, le 19/03/20..

Reçu le 21/03/N

SAVEL SA
24 bd de la république
59480 LA BASSÉE

Commande n° 666

Transport	Délai de livraison	Mode de paiement	Échéance	
Port dû	48 heures/Route	Fin de mois	30/03/20..	
Réf.	Désignation	Unité	Qté	P.U. HT
PE960	Hub USB 4 + 1	Bte 5	5	204,90
PE231	Kit réseau PCI RJ45 10/100	Bte 10	10	290,80
PE195	Serveur d'impression V-Pro	Bte 2	5	264,55
PE336	Hub switch 10/100 - 16	Bte 1	5	199,90
PE396	Panneau de brassage 1U - 16	Bte 2	5	144,51

Commande enregistrée sous le n° C2913

DOC 2 Bon de livraison n° BL2913

SAVEL périphériques
Le spécialiste du périphérique informatique
24, bd de la République
59480 LA BASSÉE
Tél. : 03 20 17 89 89 Fax : 03 20 17 89 90

Micro Diffusion
163, rue Jean Jaurès
13280 RAPHÈLE-LÈS-ARLES

V/Commande n° 666 du 19/03/..

Bon de livraison n° BL2913 La Bassée, le 21 mars 20..

Mode de transport	Condition	Ville de départ	Ville d'arrivée	
Route	Port dû	La Bassée	Raphèle-lès-Arles	
Réf.	Désignation	Unité	Qté	Obs.
PE960	Hub USB 4 + 1	Bte 5	5	Rupture
PE231	Kit réseau PCI RJ45 10/100	Bte 10	8	
PE195	Serveur d'impression V-Pro	Bte 2	5	
PE336	Hub switch 10/100 - 16	Bte 1	5	
PE396	Panneau de brassage 1U - 16	Bte 2	5	

ANNEXE 1 Analyse de la commande reçue

Étude de la commande Micro Diffusion	
Nom du client	<i>Micro diffusion</i>
N° et date de commande	<i>Commande 666 du 19 mars N</i>
N° d'enregistrement de la commande	<i>C2913</i>
Conditions de livraison	<i>Port dû</i>
Mode de livraison	<i>Route</i>
Délai de livraison	<i>48 h</i>


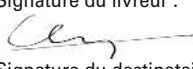

ANNEXE 2 État des commandes clients

SAVEL SA – État des commandes par client – Commandes non livrées (extrait)

411897 MICRO DIFFUSION

N° Cde	Date Cde	Code article	Désignation article	PU HT	Qté Cdée	Qté livrée	Date livraison
C2913	19/03	PE960	Hub USB 4 + 1	204,90	5	5	21/03
C2913	19/03	PE231	Kit réseau PCI RJ45 10/100	290,80	10	8	21/03
C2913	19/03	PE195	Serveur d'impression V-Pro	264,55	5	5	21/03
C2913	19/03	PE336	Hub switch 10/100 – 16	199,90	5	5	21/03
C2913	19/03	PE396	Panneau de brassage 1U – 16	144,51	5	5	21/03

DOC 3 Lettre de voiture

 <p>SA au capital de 255 000 euros RC Lille 878154901 B - Code APE 634 A</p>	Lettre de voiture 3417		Le : 21/03/20..							
	Expéditeur				Destinataire					
	SAVEL SA 24, bd de la République 59480 La Bassée				MICRO DIFFUSION 163, rue Jean Jaurès 13280 RAPHÈLE-LÈS-ARLES					
	N° de colis : 1679 à 1680		Nombre de colis : 2			Poids : 3,8 kg				
	Nature de la marchandise : Matériel informatique									
Mode expéd.	N/Réf.	Bordereau	À encaisser	Port HT	C/Rembrs.	Débours	TVA	Val. déclarée		
Route	879	3417	107,42	89,52	***	***	17,90	6 395,70		
Cadre réservé au destinataire										
<p>Marchandises reçues le : 21/03/N</p> <p>Signature du livreur : </p> <p>Signature du destinataire : </p> <p>MICRO I 163, rue 13280 RAPHÈLE</p>										
Z.I. Secteur B – 9 rue du Commerce – 59651 Villeneuve-d'Ascq – Tél. : 03 20 19 55 66 – Fax : 03 20 19 55 77										

ANNEXE 3 Analyse de la lettre de voiture

Lettre de voiture n° 3417	
Donneur d'ordre	Savel SA
Transporteur	Premium logistic
Expéditeur de la marchandise / Lieu de prise en charge	Savel SA – 59480 La Bassée
Destinataire de la marchandise / Lieu de livraison	Micro diffusion – 13280 RAPHÈLE-LÈS-ARLES
Nature du transport	Route
Nombre de colis et poids	2 colis – 3,8 kg
Date de livraison de la marchandise	21/03/N
Montant des frais de transport facturés (TTC)	107,07 €

Facturer la vente de biens



Référentiel

SAVOIRS ASSOCIÉS	PERFORMANCE ATTENDUE
<ul style="list-style-type: none"> • Les calculs commerciaux, les réductions commerciales et financières • Le processus automatisé de la facturation à l'aide d'un PGI • La dématérialisation des documents commerciaux 	
COMPÉTENCES	RÉSULTATS ATTENDUS
<ul style="list-style-type: none"> • Assurer le traitement administratif de la facturation 	<ul style="list-style-type: none"> • Le traitement de la facturation est assuré.

➔ Transversalité : PÔLE 3

Situation 3.1.2

Production d'informations structurées

Situation 3.1.3

Organisation et mise à disposition des informations

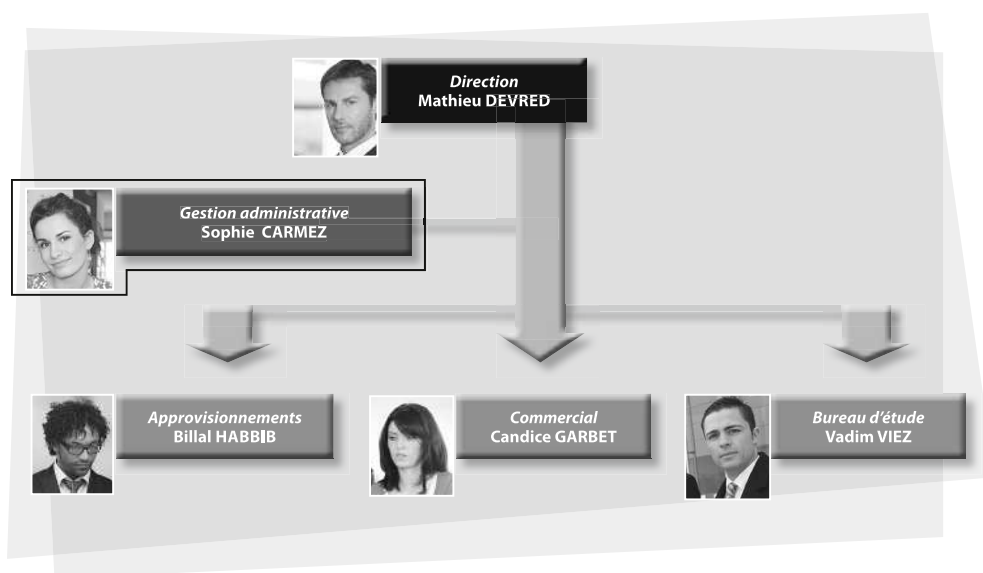
MobiQuick

Mobilier et rayonnages d'entreprise

✓ Numéro un français de la **fabrication de mobilier et de rayonnages** pour les entreprises, **Mobiquick** propose à sa clientèle des produits standard disponibles sur stock et des solutions sur mesure.

✓ En matière de sécurité, les produits Mobiquick sont conçus dans le respect des normes européennes.

✓ Un stock important, réparti sur plus de 10 000 m², permet à la société de livrer ses clients dans les 5 jours.



MISE EN SITUATION



- Chaque jour, MobiQuick facture à ses clients les marchandises qui leur sont livrées.
- Le double des bons de livraison et la base de données du système informatique permettent d'établir les factures en appliquant les conditions de ventes accordées à chaque client.
- Vous êtes sous la responsabilité de Mme Carmez et vous êtes chargé d'établir les factures du 24 avril.

VOS MISSIONS

Mme Carmez vous confie plusieurs missions :

Mission 1 : Établir une facture simple

Mission 2 : Établir une facture avec des réductions commerciales et financières

Avril

24

MISSION 1 Établir une facture simple

Le 24 avril, Mme Carmez vous remet le double du bon de livraison n° BL3212 et vous demande de préparer la facture correspondante.

1 Prenez connaissance de la documentation (**doc. 1**), observez le bon de livraison et les extraits de fichiers (**doc. 2 à 4**) puis répondez aux questions.

Le délais de livraison a été respecté ☐ Oui ☒ Non

Le client a réceptionné la marchandise ☒ Oui ☐ Non

Le client a été totalement livré ☐ Oui ☒ Non

Le client bénéficie d'une remise ☐ Oui ☒ Non

Le client bénéficie d'un escompte de règlement ☐ Oui ☒ Non

Le client supporte les frais de port ☐ Oui ☒ Non

DOC 1 Les réductions commerciales et financières

La remise

La remise est une **réduction commerciale** accordée sur le prix de vente. Elle est accordée le plus souvent en raison de l'importance des ventes ou de la profession du client (vente à un autre professionnel).

Certaines remises sont appliquées sur chaque ligne de facture et n'intéressent dans ce cas que l'article sur lequel le client bénéficie d'une réduction. D'autres s'appliquent sur le total HT, en bas de la facture, et intéressent le total HT facturé. C'est le cas lorsqu'il s'agit d'une remise occasionnelle ou qui prend en compte une situation globale.

L'escompte de règlement

L'escompte de règlement est une **réduction financière** accordée au client pour un règlement au comptant ou lorsque la créance est payée avant l'échéance prévue. Elle est donc à appliquer sur le montant net hors taxes en bas de la facture.

DOC 2 Bon de livraison n° BL3212

MobiQuick
 Mobilier et rayonnages d'entreprise
 216 ZI Eiffel - Chemin départemental
 77220 Tournan-en-Brie
 Tél. : 0 800 503 955 - Fax : 0 800 376 362
 SIRET : 514 256 321 - NAF : 2511Z
 SA au capital de 100 000 euros

DOUBLE

COLIMAC SA
 174, rue Capanière
 14000 Caen

Tournan-en-Brie, le 24/04/20..

V/Commande n° 974 du 17/04/.. **Bon de livraison N° BL3212**

Transport	Ville de départ	Ville d'arrivée
Route Franco	Tournan-en-Brie	Caen

Réf.	Désignation	Qté Cde	Qté livrée	Observation
RG-1731	Rayon. métal OLI2 1981 x 743 x 377	5	5	
RG-1031	Rayon. métal OLI2 1981 x 1027 x 743	10	10	
RAC-1973	Rayon. métal CLASS1 1981 x 813 x 621	5	0	Rupture

LIVRÉ

Cadre réservé au destinataire :

Prix livraison le : 24/04/20..
 Signature : R. Marlière

COLIMAC SA

DOC 3 Extrait du fichier articles

MOBIQUICK – Fichier articles (extrait)

FA004 – Rayonnages		TVA : taux normal		
Rayonnage MÉTAL Oli 2		20 %		
Réf.	H x L x P (mm)	Charge	PU HT	PUTTC
RG-1731	1981 x 743 x 377	2760 kg	86,41	103,69
RG-1931	1981 x 926 x 316	2400 kg	91,52	109,82
RG-1031	1981 x 1027 x 743	1650 kg	140,61	168,73
Rayonnage de classement MÉTAL Class 1				
Réf.	H x L x P (mm)	Charge	PU HT	PUTTC
RAC-1866	1981 x 1841 x 621	1280 kg	394,72	473,66
RAC-1973	1981 x 813 x 621	980 kg	339,5	407,40
Rayonnage entrepôt MÉTAL STOCK Plus				
Réf.	H x L x P (mm)	Charge	PU HT	PUTTC
RA-1554	1981 x 1536 x 468	1296 kg	204,01	244,81
RA-1556	1981 x 1536 x 621	1712 kg	237,75	285,30
FA002 – Mobilier				
Mobilier atelier COMBIMOB				
Réf.	Désignation	H x L x P (mm)	PU HT	PUTTC
AH-2T	Meuble à outils	915 x 775 x 625	306,26	367,51
CH-2T	Établi combiné	1525 x 1525 x 625	304,22	365,06
MR-766	Table mobile	980 x 615 x 615	247,98	297,58
MX-777	Table évolutive	760 x 760 x 755	166,17	199,40

DOC 4 Extrait du fichier clients

411396 – COLIMAC SA

174 rue Capanière 14000 Caen	
Tél. : 02 31 93 55 17	Fax : 02 31 93 55 00
Conditions	
Livraison : 48 h – Franco de port	Remise : – %
Règlement : Virement à 30 jours fin de mois	

2 Établissez la facture n° F3212 au 24 avril (annexe 1).

ANNEXE 1 **Facture n° F3212**

MobiQuick
Mobilier et rayonnages d'entreprise

216 ZI Eiffel – Chemin départemental
77220 Tournan-en-Brie

Tél. : 0 800 503 955 – Fax : 0 800 376 362
SIRET : 514 256 321 – NAF : 2511Z
SA au capital de 100 000 euros

Tournan-en-Brie, le **24 avril N**

COLIMAC SA
174, rue Capanière
14000 Caen

Référence client : **411396**

FACTURE N° F3212

Référence livraison	Condition de livraison	Mode de paiement	Échéance
BL n° BL3212	Franco	Virement 30 j fin de mois	31/05/N

Réf.	Désignation	Qté	PU HT	% Rem.	PU net HT	Montant HT
RG-1731	Rayon. métal OLI2 1981 x 743 x 377	5	86,41	–	86,41	432,05
RG-1031	Rayon. métal OLI2 1981 x 1027 x 743	10	140,61	–	140,61	1 406,10

TVA		
Base hors taxes	Taux	Montant
1 838,15	20 %	367,63
Coupon à joindre au règlement		
Facture n° : F3212	du : 24/04/N	
Client n° : 411396	Montant : 2 205,78	

Total hors taxes	1 838,15
Remise 0 %	–
Port forfaitaire hors taxes	0,00
Total net hors taxes	1 838,15
Escompte 0 %	–
Net financier hors taxes	1 838,15
Total TVA	367,63
NET À PAYER	2 205,78

3 Justifiez les calculs.

Montant de la TVA : **Total HT x taux de TVA soit 1 838,15 x 19,6 % = 360,28**

Net à payer : **Total net HT + Total TVA soit 1 838,15 + 360,28 = 2 198,43**


MISSION 2 Établir une facture avec des réductions commerciales et financières

Mme Carmez vous remet également le bon de livraison n° BL 3213.

4 Observez les documents dont vous disposez (doc. 5 à 7) et répondez aux questions.

Le client a été totalement livré ☒ Oui ☐ Non
 Le client bénéficie d'une remise ☒ Oui ☐ Non
 Le client bénéficie d'un escompte de règlement ☒ Oui ☐ Non
 Le client supporte les frais de port ☒ Oui ☐ Non

DOC 5 Bon de livraison n° BL3212



216 ZI Eiffel
 Chemin départemental
 77220 Tournan-en-Brie
 Tél. : 0 800 503 955 – Fax : 0 800 376 362
 SIRET : 514 256 321 – NAF : 2511Z
 SA au capital de 100 000 euros

GARAGE LEVRAY
 17 rue Lebreton
 77720 Saint-Ouen-en-Brie

Tournan-en-Brie, le 24/04/20..

V/Commande n° 14512 du 22/04/..

Bon de livraison N° BL3213

Transport	Ville de départ	Ville d'arrivée
Route Port dû	Tournan-en-Brie	Saint-Ouen-en-Brie

Réf.	Désignation	Qté Cde	Qté livrée	Observation
RA-1556	Rayon. MÉTAL STOCK PLUS 1981 x 1536 x 621	5	5	
RG-1031	Rayon. Métal OLI2 1981 x 1027 x 743	5	5	
AH-2T	Meuble à outils COMBIMOB	2	2	
MX-777	Table évolutive COMBIMOB	4	4	
CH-2T	Établi combiné COMBIMOB	2	2	

Cadre réservé au destinataire :

LIVRÉ

Prix livraison le : 24/04/20..
 Signature : P. Levray

GARAGE LEVRAY

DOC 6 Extrait du fichier articles

MOBIQUICK – Fichier articles (extrait)

FA004 – Rayonnages					TVA : taux normal	
Rayonnage MÉTAL Oli 2					20 %	
Réf.	H x L x P (mm)	Charge	PU HT	PUTTC		
RG-1731	1981 x 743 x 377	2760 kg	86,41	103,69		
RG-1931	1981 x 926 x 316	2400 kg	91,52	109,82		
RG-1031	1981 x 1027 x 743	1650 kg	140,61	168,73		
Rayonnage de classement MÉTAL Class 1						
Réf.	H x L x P (mm)	Charge	PU HT	PUTTC		
RAC-1866	1981 x 1841 x 621	1280 kg	394,72	473,66		
RAC-1973	1981 x 813 x 621	980 kg	339,5	407,40		
Rayonnage entrepôt MÉTAL STOCK Plus						
Réf.	H x L x P (mm)	Charge	PU HT	PUTTC		
RA-1554	1981 x 1536 x 468	1296 kg	204,01	244,81		
RA-1556	1981 x 1536 x 621	1712 kg	237,75	285,30		
FA002 – Mobilier						
Mobilier atelier COMBIMOB						
Réf.	Désignation	H x L x P (mm)	PU HT	PUTTC		
AH-2T	Meuble à outils	915 x 775 x 625	306,26	367,51		
CH-2T	Établi combiné	1525 x 1525 x 625	304,22	365,06		
MR-766	Table mobile	980 x 615 x 615	247,98	297,58		
MX-777	Table évolutive	760 x 760 x 755	166,17	199,40		

DOC 7 Extrait du fichier clients

411505 – GARAGE LEVRAY

17 rue Lebreton 77720 Saint-Ouen-en-Brie
 Tél. : 01 64 08 44 47 Fax : 01 64 08 44 48

Conditions

Livraison : 48 h – Port forfaitaire 50 € HT Remise : 5 %
 Règlement : Virement comptant sous escompte de 1 %

5 Calculez, pour chaque référence, le prix unitaire net HT (annexe 2).

ANNEXE 2 Calculs du prix unitaire net hors taxes

Calcul du prix unitaire net hors taxes				
Référence	Prix unitaire hors taxes	% de remise	Calcul	Prix unitaire net hors taxes
RA-1556	237,75	5 %	$237,75 \times 0,95$	225,86
RG-1031	140,61	5 %	$140,61 \times 0,95$	133,58
AH-2T	306,26	5 %	$306,26 \times 0,95$	290,95
MX-777	166,17	5 %	$166,17 \times 0,95$	157,86
CH-2T	304,22	5 %	$304,22 \times 0,95$	289,01

6 Établissez la facture n° F3213 au 24 avril (**annexe 3**) et répondez aux questions.

ANNEXE 3 Facture n° F3213

MobiQuick
Mobilier et rayonnages d'entreprise

216 ZI Eiffel – Chemin départemental
77220 Tournan-en-Brie

Tél. : 0 800 503 955 – Fax : 0 800 376 362

SIRET : 514 256 321 – NAF : 2511Z

SA au capital de 100 000 euros

Tournan-en-Brie, le **24/04/N**

GARAGE LEVRAY

17 rue Lebreton

77720 Saint-Ouen-en-Brie

Référence client : **411505**

FACTURE N° F3213

Référence livraison	Condition de livraison	Mode de paiement	Échéance
BL3213	Port dû	Virement	Comptant

Réf.	Désignation	Qté	PUHT	% Rem.	PU net HT	Montant HT
RA-1556	Rayon. MÉTAL STOCK PLUS	5	237,75	5 %	225,86	1 129,30
	1981 x 1536 x 621					
RG-1031	Rayon. Métal OLI2 1981 x 1027 x 743	5	140,61	5 %	133,58	667,90
AH-2T	Meuble à outils COMBIMOB	2	306,26	5 %	290,95	581,90
MX-777	Table évolutive COMBIMOB	4	166,17	5 %	157,86	631,44
CH-2T	Établi combiné COMBIMOB	2	304,22	5 %	289,01	578,02

TVA		
Base hors taxes	Taux	Montant
3 602,17	20 %	720,43
Coupon à joindre au règlement		
Facture n° : F3213	du : 24/04/N	
Client n° : 411505	Montant : 4 322,60	

Total hors taxes	3 588,56
Remise 0 %	-
Port forfaitaire hors taxes	+ 50,00
Total net hors taxes	3 638,56
Escompte 1 %	- 36,39
Net financier hors taxes	3 602,17
Total TVA	720,43
NET À PAYER	4 322,60

Chaque facture est établie en deux exemplaires. À qui sont-ils destinés ?

- Le premier exemplaire : **destiné au client.**
- Le second exemplaire : **conservé par notre entreprise pour être classé.**

7 Justifiez les calculs.

- Total net HT : **Total HT + port HT soit 3 588,56 + 50,00 = 3 638,56**
- Escompte de règlement : **Total net HT x taux d'escompte soit 3 638,56 x 1 % = 36,39**
- Net financier HT : **Net commercial – escompte soit 3 638,56 – 36,39 = 3 602,17**
- Montant de la TVA : **Net financier HT x taux de TVA soit 3 602,17 x 20 % = 720,43**
- Net à payer : **Net financier HT + total TVA soit 3 602,17 + 706,03 = 4 322,60**

FAIRE LE POINT

La facture de vente de biens



Fichier Clients

Fichier Articles

Client

Conditions de vente

Réductions :

– Commerciales (remises)

– Financière (escompte de règlement)

Frais accessoires facturés :

– Port (frais de livraison)

Bon de
livraison
(double)

**Le BL (double) permet d'établir la facture
(références et quantités livrées)**

Facture

2 exemplaires

Facturer la vente de biens

1

La facture simple

- La **facture** est le document établi par le **vendeur** et adressé au client à la suite d'une vente. Elle détaille le type de marchandise vendu, la quantité, le décompte du prix, la TVA et la somme totale due par le **client**.
- La facture a pour objet de déclencher le règlement des **biens vendus**, de servir de **preuve** en cas de litige et permet de contrôler le montant de la **TVA** à acquitter à l'État.
- Lorsque la vente a fait l'objet d'une **livraison**, elle s'appuie sur le **bon de livraison** signé par le client.
- La facture est établie en **deux exemplaires**. Le premier est envoyé au client et le second est conservé par le fournisseur.
- Pour établir une facture, le fournisseur a besoin :
 - du **fichier clients** pour connaître les coordonnées et les conditions accordées au client ;
 - du **fichier articles** pour connaître le prix des produits à facturer ;
 - du **bon de livraison** qui fait état des références et des quantités livrées.

2

La facture comportant des réductions commerciales et financières

- L'entreprise doit faire apparaître sur la facture les **réductions** et les **frais accessoires** (frais de transport par exemple) conformément à la réglementation.
- Réductions commerciales :**
 - les **rabais** et les **remises**, qui ont une incidence directe sur le prix unitaire, sont à appliquer sur chaque ligne de la facture ;
 - les remises, prenant en compte une situation globale et qui intéressent l'ensemble des articles facturés, sont à appliquer sur le total net hors taxes dans le bas de la facture.
- Réductions financières :**
 - l'**escompte** est une réduction financière accordée au client en cas de règlement comptant ou anticipé. Il est à appliquer sur le montant total net hors taxes, déduction faite des réductions commerciales et avec la prise en compte des frais accessoires facturés.
- La **TVA** doit être calculée sur le montant **total net** des produits vendus, déduction faite des réductions commerciales et financières.

EXO 1 Facturer la vente de biens

Vous travaillez dans la société France Outillage, grossiste spécialisé dans la vente d'outillage.

Le 28 mars, vous avez livré deux clients et vous devez établir les factures.

■ Prenez connaissance des documents mis à votre disposition (**doc. 1 à 6**) et établissez les factures n° FA660 et n° FA661 au 29 mars (**annexes 1 et 2**).

DOC 1 Conditions de vente

France Outillage

Familles clients

FA001 Grande distribution

FA002 Particuliers

FA003 Professionnels

Conditions de vente

Grande distribution

Franco de port

Remise 10 %

Particuliers

Franco de port

Remise 0 %

Entreprises industrielles

Port forfaitaire

Remise 5 %

Transport

Le transport est assuré par nos soins. Il peut être facturé forfaitairement pour un montant de 70 € HT selon les conditions accordées au client.

Escompte

Un escompte de 1 % est accordé pour tout règlement au comptant.

DOC 2 Bons de livraison



Outillage professionnel
ZI des Blancs Monts
34 rue Victor Hugo
59174 La Sentinelle

Tél. : 03 27 21 21 02 – Fax : 03 27 21 21 03
SIRET : 44942367200020
NAF : 4674A

SA au capital de 100 000 euros

DOUBLE

La Sentinelle, le 26/03/20..

Les Mécaniques Générales
217 rue du 14 Juillet
59000 LILLE

V/Commande n° 1274 du 24/03/..

Bon de livraison N° L660

Transport	Ville de départ	Ville d'arrivée
24 h en port dû	La Sentinelle	Lille

Réf.	Désignation	Unité	Qté Cde	Qté livrée	Observation
17076	Jeu clés mixtes 12 pièces 8/22 mm	Cart. 5	3	3	
17133	Jeu clés à fourche 12 pièces 6/32 mm	Cart. 5	3	3	
17620	Jeu clés TRX 9 pièces 3/9 mm	Cart. 8	5	5	
17012	Jeu clés polygonales contre-soudées 8 pièces 6/22 mm	Cart. 3	5	3	Rupture

Cadre réservé au destinataire :

LIVRÉ

Pris livraison le : 28/03/20..

Signature : J. Garnier

LES MÉCANIQUES
GÉNÉRALES



Outillage professionnel
ZI des Blancs Monts
34 rue Victor Hugo
59174 La Sentinelle

Tél. : 03 27 21 21 02 – Fax : 03 27 21 21 03
SIRET : 44942367200020
NAF : 4674A

SA au capital de 100 000 euros

DOUBLE

La Sentinelle, le 26/03/20..

POLIMARCHÉ
Zone d'activité
59650 Villeneuve-d'Ascq

V/Commande n° 4876 du 24/03/..

Bon de livraison N° L661

Transport	Ville de départ	Ville d'arrivée
24 h franco	La Sentinelle	Villeneuve-d'Ascq

Réf.	Désignation	Unité	Qté Cde	Qté livrée	Observation
17012	Jeu clés polygonales contre-soudées 8 pièces 6/88 mm	Cart. 3	15	15	
17013	Jeu clés polygonales contre-soudées 12 pièces 6/32 mm	Cart. 2	25	25	
17652	Jeu clés mâles sphériques 10 pièces 1,5/10 mm	Cart. 2	25	25	
17650	Jeu clés mâles 10 pièces 1,5/10 mm	Cart. 2	8	8	

Cadre réservé au destinataire :

LIVRÉ

Pris livraison le : 28/03/20..

Signature : B. Delomel

POLIMARCHÉ

DOC 3 Fiches clients

411416 – LES MÉCANIQUES GÉNÉRALES

Famille : FA003

Adresse

217 rue du 14 Juillet
59000 Lille

Tél. : 03 20 44 17 88
Fax : 03 20 44 17 89

Conditions de livraison

- Par route sous 24 h
- Port forfaitaire facturé

Conditions de règlement

Comptant sous escompte de 1 %
Domiciliation bancaire : BNP Paribas Lille
N° de compte : 00059 000227 367815601 01

411445 – POLIMARCHÉ

Famille : FA001

Adresse

Zone d'activité
59650 Villeneuve-d'Ascq

Tél. : 03 20 38 17 29
Fax : 03 20 38 17 00

Conditions de livraison

- Par route sous 24 h
- Franco de port et d'emballage

Conditions de règlement

Par traite fin de mois
Domiciliation bancaire : HSBC Lille
N° de compte : 12516 01266 15546235677 02

DOC 4 Extrait du fichier articles

Fichier articles

Réf.	Désignation	PU HT	PUTTC
17012	Jeux clés polygonales contre-soudées 8 pièces 6 à 22 mm	58,50	70,20
17013	Jeux clés polygonales contre-soudées 12 pièces 6 à 32 mm	63,50	76,20
17076	Jeux clés mixtes 12 pièces 8 à 22 mm	68,55	82,26
17077	Jeux clés mixtes 26 pièces 6 à 32 mm	182,40	218,88
17132	Jeux clés à fourche 8 pièces 6 à 22 mm	44,45	53,34
17133	Jeux clés à fourche 12 pièces 6 à 32 mm	88,60	106,32
17221	Jeux clés pipes débouchées 8 à 19 mm	81,25	97,50
17222	Jeux clés pipes débouchées 8 à 24 mm	191,30	229,56
17620	Jeux clés TRX 9 pièces 3 à 9 mm	11,30	13,56
17650	Jeux clés mâles 10 pièces 1,5 à 10 mm	8,00	9,60
17652	Jeux clés mâles sphériques 10 pièces 1,5 à 10 mm	13,80	16,56

DOC 5 Opération promotion

OFFRE SPÉCIALE ENTREPRISES Opération Promotion

-20%

Au mois de mars
REMISE EXCEPTIONNELLE
sur les jeux de clés

DOC 6 Documentation : les remises

Les remises successives

Le client peut bénéficier de deux remises :
– une **remise habituelle** par article applicable sur le prix unitaire ;
– une **remise globale** applicable sur l'ensemble des articles facturés.

Dans ce cas, les remises sont successives et les taux ne s'ajoutent pas.

Ainsi, une remise de 5 % sur chaque article et une remise globale de 10 % ne sont pas équivalentes à une remise unique de 15 %.

ANNEXE 1 Facture n° FA660



**Outillage
professionnel**

La Sentinelle, le **29 mars N**

ZI des Blancs Monts
34 Rue Victor Hugo
59174 La Sentinelle
Tél. : 03 27 21 21 02 – Fax : 03 27 21 21 03
SIRET : 44942367200020 NAF : 4674A
SA au capital de 100 000 euros

Les Mécaniques Générales
217 rue du 14 Juillet
59000 LILLE

Référence client :

FACTURE N° FA660

Référence livraison	Condition de livraison	Mode de paiement	Échéance
L660 du 26/03/N	24 h en port dû	Comptant	29/03/N

Réf.	Désignation	Qté	PU HT	% Rem.	PU net HT	Montant HT
17076	Jeu clés mixtes 12 pièces 8/22 mm	3	68,55	5 %	65,12	195,36
17133	Jeu clés à fourche 12 pièces 6/32 mm	3	88,60	5 %	84,17	252,51
17620	Jeu clés TRX 9 pièces 3/9 mm	5	11,30	5 %	10,74	53,70
17012	Jeu clés polygonales contre-soudées	3	58,50	5 %	55,58	166,74
	8 pièces 6/22 mm					

Conditions client

Remise supplémentaire
promotion entreprises

TVA		
Base hors taxes	Taux	Montant
598,60	20 %	119,72
Coupon à joindre au règlement		
Facture n° : FA660	du : 29/03/N	
Client n° : 411416	Montant : 718,32	

Total hors taxes	668,31
Remise 20 %	- 133,66
Port forfaitaire hors taxes	+ 70,00
Total net hors taxes	604,65
Escompte 1 %	- 6,05
Net financier hors taxes	598,60
Total TVA	119,72
NET À PAYER	718,32

ANNEXE 2 **Facture n° FA661**



**Outillage
professionnel**

La Sentinelle, le **29 mars N**

ZI des Blancs Monts
34 Rue Victor Hugo
59174 La Sentinelle
Tél. : 03 27 21 21 02 – Fax : 03 27 21 21 03
SIRET : 44942367200020 NAF : 4674A
SA au capital de 100 000 euros

POLIMARCHÉ
Zone d'activité
59650 Villeneuve-d'Ascq

Référence client :

FACTURE N° FA661

Référence livraison	Condition de livraison	Mode de paiement	Échéance
L661 du 26/03/N	Franco	Traite fin de mois	31/03/N

Réf.	Désignation	Qté	PU HT	% Rem.	PU net HT	Montant HT
17012	Jeu clés polygonales contre-soudées	15	58,50	10 %	52,65	789,75
	8 pièces 6/88 mm					
17013	Jeu clés polygonales contre-soudées	25	63,50	10 %	57,15	1 428,75
	12 pièces 6/32 mm					
17652	Jeu clés mâles sphériques 10 pièces	25	13,80	10 %	12,42	310,50
	1,5/10 mm					
17650	Jeu clés mâles 10 pièces 1,5/10 mm	8	8,00	10 %	7,20	57,60

Conditions client

TVA			Total hors taxes	2 586,60
Base hors taxes	Taux	Montant	Remise %	0,00
2 586,60	20 %	517,32	Port forfaitaire hors taxes	0,00
			Total net hors taxes	2 586,60
			Escompte %	0,00
Coupon à joindre au règlement			Net financier hors taxes	2 586,60
Facture n° : FA661	du : 29/03/N		Total TVA	517,32
Client n° : 411445	Montant : 3 103,92		NET À PAYER	3 103,92

Facturer des prestations de services



Référentiel

SAVOIRS ASSOCIÉS	PERFORMANCE ATTENDUE
<ul style="list-style-type: none"> • Les calculs commerciaux, les réductions commerciales et financières • Le processus automatisé de la facturation à l'aide d'un PGI • La dématérialisation des documents commerciaux 	
COMPÉTENCES	RÉSULTATS ATTENDUS
<ul style="list-style-type: none"> • Assurer le traitement administratif des livraisons et de la facturation 	<ul style="list-style-type: none"> • Le traitement et le suivi des livraisons et de la facturation sont effectués.



Transversalité : PÔLE 3

Situation 3.1.2

Production d'informations structurées

Situation 3.1.3

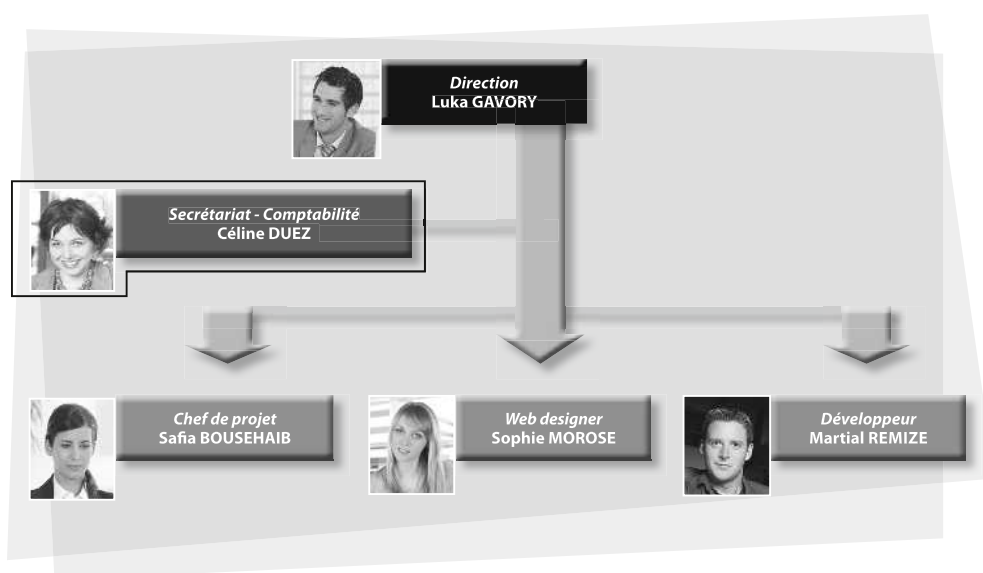
Organisation et mise à disposition des informations

impact
WEB iW

✓ **Impact Web** est une **agence de création, de référencement et d'hébergement de sites Internet** pour les professionnels.

✓ Quel que soit le secteur d'activité du client, Impact Web conseille et réalise la charte graphique, développe le site Web et assure l'hébergement et le référencement.

✓ L'entreprise propose plusieurs formules adaptables aux besoins du client.



MISE EN SITUATION



- Chaque mois, Impact Web doit facturer à ses clients les contrats d'hébergement et de maintenance qui arrivent à échéance.
- Les travaux de conception de sites web sont réalisés après acceptation d'un devis proposé au client. Lorsque le site est terminé et validé par le client, la facture peut être éditée et envoyée.
- Vous êtes sous la responsabilité de Mme Duez, secrétaire comptable, et vous êtes chargé d'établir les factures du 22 avril.

VOS MISSIONS

Mme Duez vous confie plusieurs missions :

Mission 1 : Établir une facture de prestations de services simple

Mission 2 : Établir une facture de prestations de services à partir d'un devis



MISSION 1

Établir une facture de prestations de services simple

Les contrats d'hébergement et de maintenance à échéance le 31 mai sont à renouveler. Madame Duez vous remet les documents nécessaires et vous demande d'établir la dernière facture du mois..

1 Prenez connaissance des documents (**doc. 1 à 3**), et établissez la facture n° 896 au 22 mai (**annexe 1**).

DOC 1 Liste des contrats à échéance au 30 avril N

Impact Web

Liste des contrats à échéance au 31/05/N

Édition partielle au 22/05/N

N° de client	Nom ou raison sociale	N° de contrat	Durée du contrat	Échéance	Prestations		
					Hébergement	Domaine	Référencement
6754	DEMIROIX SARL	09-6754-137	1 an	31/05	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/> /
3422	SIPEC SA	08-3422-097	1 an	31/05	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/> /
7113	APPLI SOFT	10-7113-185	1 an	31/05	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/> /
4489	MATY SA	10-4489-171	1 an	31/05	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>

Fait

Fait

Fait

DOC 2 Extrait du fichier clients

Impact Web

Fichier clients (extrait)

Édition partielle au 22/05/N

N° de client	Raison sociale	Famille	Adresse	Conditions
4114489	MATY SA	FA001	17 rue Lebreton 45100 Orléans	Remise : 0 % Règlement : 30 jours fin de mois
Prestations				
Site créé le : 27/05/N-2		Hébergé	<input checked="" type="checkbox"/> Oui	<input type="checkbox"/> Non
Contrat n° : 10-4489-171		Durée : 1 an	Date de renouvellement : 01 juin	

DOC 3 Tarif des prestations

impact
WEB iW

TVA 20 %

Tarif prestations HT

Hébergement / Maintenance

Hébergement sur serveur pro (par mois)	9,90 € HT
Nom de domaine (par an à renouveler)	22,00 € HT
Référencement Google, Yahoo... (par an à renouveler)	299,00 € HT
Maintenance, ajout et modification de pages (l'heure)	59,00 € HT

Facture n° 896

96 rue du Faubourg-Saint-Cyprien
86000 POITIERS

Tél. : 0 800 615 915 – Fax : 0 800 615 917

Internet : www.impact-web.com

E-mail : contact@impact-web.com

SIRET : 49901803400029 – NAF : 6201Z

SARL au capital de 4 500 euros

FACTURE N° 896

MATY SA

17 rue Lebreton

45100 Orléans

Poitiers, le **22/05/N**

Numéro de client	Référence contrat	Condition de paiement	Échéance
4114489	10-4489-171	30 jours fin de mois	30/06/N

Réf.	Désignation	Qté	PU HT	Montant HT
	Renouvellement année N			
	Hébergement / Maintenance			
	Hébergement 12 mois	12	9,90	118,80
	Nom de domaine 1 an	1	22,00	22,00
	Référencement 1 an	1	299,00	299,00
	706100			
		Total HT		439,80
		Remise %		0,00
Client n° : 4114489		Total net HT		439,80
N° de contrat : 10-4489-171		Escompte %		0,00
Montant : 527,76		Net financier HT		439,80
Paiement : Échéance le 30/06/N		TVA 20 %		87,96
		NET À PAYER		527,76

MISSION 2 Établir une facture de prestations de services à partir d'un devis

Le développement du site Web du client Lumet SA est terminé et vous devez le facturer.

2 À l'aide des documents dont vous disposez (doc. 4 et 5), établissez la facture n° 897 au 22 avril (annexe 2).

DOC 4 Tarif création

impact
WEB iW

TVA 20 %

Tarif création HT

Nom du package	FIRST	STARTER	PRO	FULL
Prix du package	299 € HT	649 € HT	949 € HT	1 849 € HT
Étude du projet	✓	✓	✓	✓
Réunion de projet par tél., Skype ou dans vos locaux	✓	✓	✓	✓
Définition de la charte graphique	✓	✓	✓	✓
Présentation maquettes par Internet	✓	✓	✓	✓

Contenu du site

Nombre total de pages	2	5	10	25
Nombre de mises à jour sur page incluses / an	×	2	5	10
Formulaire de contact	×	✓	✓	✓
Plan d'accès, géolocalisation Google Maps	✓	✓	✓	✓
Diffusion auto d'un média sonore	×	×	✓	✓

Options

Ajout d'une page supplémentaire	79 € HT
Mise à jour du contenu d'une page existante	59 € HT
Module galerie de photos	399 € HT
Module FAQ (foire aux questions)	59 € HT
Création et intégration Flash (animation, vidéo...)	Nous consulter
Création et intégration graphisme spécifique	Nous consulter

DOC 5 Devis n° 993 accepté

impact
WEB iW

Devis N° 993

96 rue du Faubourg-Saint-Cyprien
86000 POITIERS
SIRET : 49901803400029 – NAF : 6201Z
SARL au capital de 4 500 euros

LUMET SA
ZAC Malbosc
33 rue de Castelle
34000 Montpellier

Définition du projet

Le 03/03/N

Conception du site Web + hébergement + domaine + référencement

Détail du projet

Création du site www.lumet.com
– 1 Package Pro
– Option + 5 pages
– Option 1 galerie photo
– Option 1 FAQ

Hébergement - Référencement - Maintenance

– Hébergement pour 1 an
– Référencement pour 1 an
– Domaine .fr pour 1 an

Conditions

– Réalisation : 30 jours à la date d'acceptation du devis
– Remise : 5 %
– Conditions de paiement : 30 jours fin de mois

Client n° 4118751

Contrat n° 11-8751-214

Signature Impact Web :

IMPACT WEB

Date et signature du client : Le 07/03/N

INFO

Site Web terminé et validé par le client le 22/04.

Facturer le développement du projet + hébergement + référencement + domaine.



96 rue du Faubourg-Saint-Cyprien
86000 POITIERS

Tél. : 0 800 615 915 – Fax : 0 800 615 917

Internet : www.impact-web.com

E-mail : contact@impact-web.com

SIRET : 49901803400029 – NAF : 6201Z

SARL au capital de 4 500 euros

FACTURE N° 897

LUMET SA
ZAC Malbosc
33 rue de Castelle
34000 Montpellier

Poitiers, le **22/05/N**

Numéro de client	Référence contrat	Condition de paiement	Échéance
4118751	11-8751-214	30 jours fin de mois	30/06/N

Réf.	Désignation	Qté	PU HT	Montant HT
	Package Pro	1	949,00	949,00
	Option + 5 pages	5	79,00	395,00
	Option galerie photo	1	399,00	399,00
	Option FAQ	1	59,00	59,00
	Hébergement 12 mois	12	9,90	118,80
	Nom de domaine 1 an	1	22,00	22,00
	Référencement 1 an	1	299,00	299,00
	Codification comptable			
		Total HT		2 241,80
		Remise 5 %		112,09
Client n° : 4118751		Total net HT		2 129,71
N° de contrat : 11-8751-214		Escompte %		0,00
Montant : 2 555,65 Paiement : Échéance le 30/06/N		Net financier HT		2 129,71
		TVA 20 %		425,94
		NET À PAYER		2 555,65

3 Complétez la fiche client (**annexe 3**).

ANNEXE 3 Fiche client

Impact Web – Fichier clients

N° de client	Raison sociale	Adresse	Conditions
4118751	LUMET SA	ZAC Malbosc 33 rue de Castelle 34000 Montpellier	Remise : 5 % Paiement : 30 jours fin de mois
Prestations			
Site créé le : 22/04/N	Hébergé <input checked="" type="checkbox"/> Oui <input type="checkbox"/> Non		
Contrat n° : 11-8751-214	Durée : 1 an	Date de renouvellement : 22/04/N+1	

4 Codifiez les deux nouvelles factures de ventes (**annexes 1 et 2**) en notant sur chacune le code comptable du produit (**doc. 6**).

DOC 6 Codification comptable

Impact Web – Plan de comptes (extrait)

Classe 7 – Comptes de produits

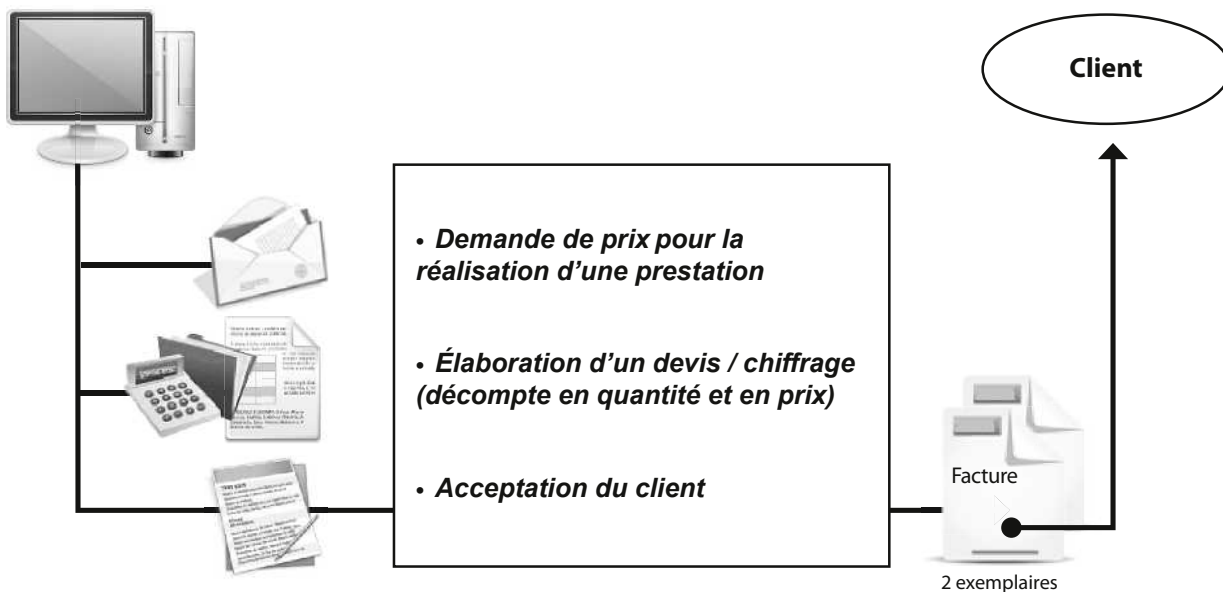
706 Prestations de services
706100 Hébergement, maintenance
706200 Création de site Web

INFO

La classification comptable est effectuée d'après le plan comptable général (PCG). Il s'agit d'une codification décimale.

FAIRE LE POINT

La facture de vente de prestations de services



Facturer des prestations de services

1

La facture de prestations de services simple

- Un **service** est une prestation qui consiste à mettre à disposition d'un client une **capacité technique** ou **intellectuelle** ou lui fournir un **travail** sans transformation de matière.
- Une prestation de service peut faire l'objet d'une **commande** ou d'un **contrat** signé avec le client. Il peut s'agir d'un **service intellectuel** comme ceux qui existent en informatique (conception de sites Web, logiciels, conseils, assistances...), ou d'un **service matériel** (entretien, réparation, maintenance, nettoyage, aide à la personne...).
- Un service peut être facturé au **forfait**. Le forfait correspond alors à une évaluation globale de la valeur de ce qui est apporté et mis en œuvre par le prestataire.
- Comme pour les ventes de biens, les **réductions** commerciales et financières sont applicables sur le **montant HT** de la prestation facturée. La **TVA** est appliquée sur le montant **total net hors taxes**.

2

La facture de prestations de services établie à partir d'un devis

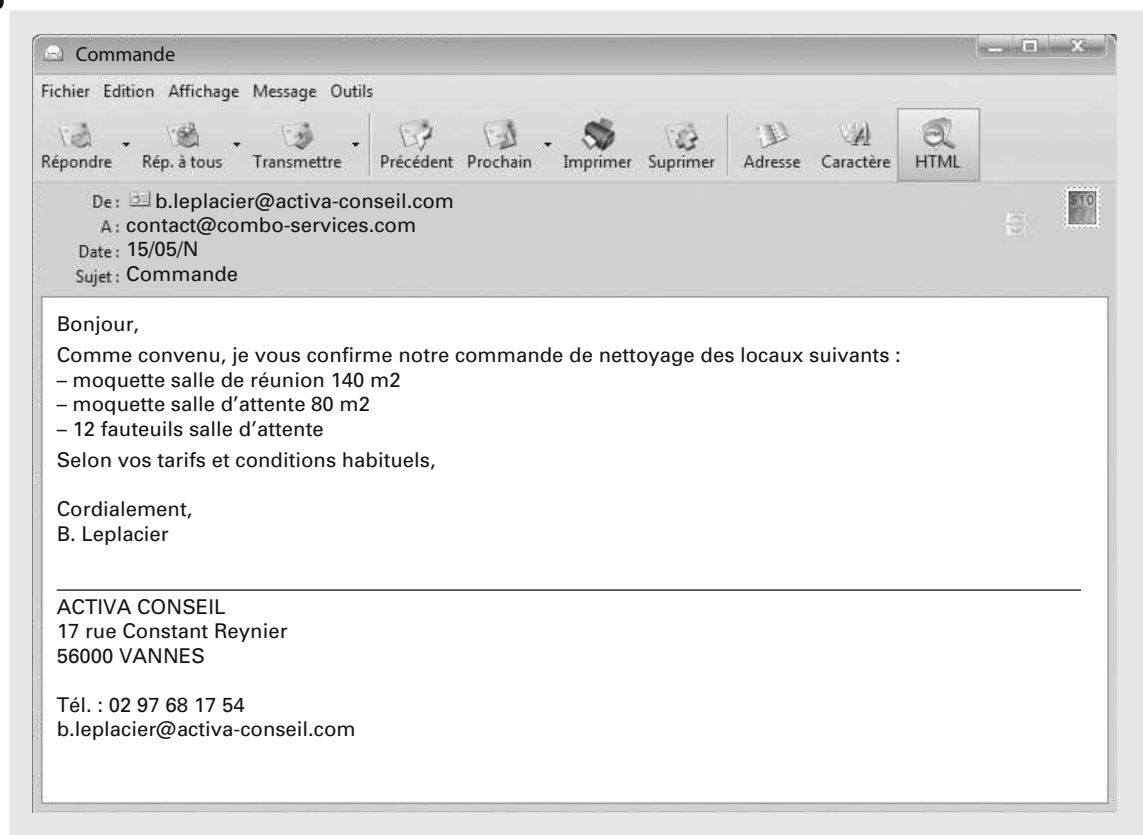
- La prestation de services peut faire l'objet d'un **devis**.
- Le devis détaillera le **décompte** de chaque prestation en **quantité** et en **prix**, le **temps** nécessaire à leur réalisation et les outils à mettre en œuvre.
- Lorsque le devis est **accepté** par le client, le service peut être mis en œuvre par le prestataire et lui être facturé en respectant les **obligations** qui ont été **définies et acceptées** par les parties.

EXO 1 Facturer des prestations de services

Vous travaillez dans la société Combo services, spécialisée dans le nettoyage industriel. Le 15 mai, vous recevez par mail la confirmation de la commande du client Activa conseil (doc. 1).

■ À l'aide du tarif et de la fiche client (**doc. 2 et 3**), établissez la facture n° 8712 (**annexe**).

DOC 1 E-mail reçu



DOC 2 Extrait du tarif

COMBO SERVICES

Tarif entreprises – Nettoyage moquette et sièges

Moquette sol

Tarif	Superficie	Montant HT
A	jusqu'à 30 m ²	Forfait 135 €
B	de 31 à 200 m ²	3,81 € le m ²
C	de 201 à 1000 m ²	2,59 € le m ²
D	de 1001 à 2000 m ²	1,52 € le m ²
E	plus de 2000 m ²	1,30 € le m ²

Moquette murale	10,68 le m ²
Moquette escalier (marche / contremarche)	12 € l'unité
Canapés	45 € la place
Fauteuils	45 € l'unité
Coussins	25 € l'unité
Chaises	20 € l'unité
Détachage	60 € la tâche

TVA 19,6 %

DOC 3 Fiche client

411ACTIV – ACTIVA CONSEIL

Contact

17 rue Constant Reynier
56000 VANNES
Tél. : 02 97 68 17 54 Fax : 02 97 68 17 55
E-mail : b.leplacier@activa-conseil.com

Conditions

Remise : 5 %
Règlement : Virement fin de mois
Domiciliation bancaire : BNP Paribas
N° de compte : 00062 00117 145214125412 01

ANNEXE

Facture n° 8712



Nettoyage industriel

56 boulevard des Flandres
56100 LORIENT
Tél. : 02 97 86 55 00 Fax : 02 97 86 55 01
SIRET : 44432397400031 – NAF : 8121Z
SARL au capital de 7 500 euros

FACTURE N° 8712

ACTIVA CONSEIL
17 rue Constant Reynier
56000 VANNES

Lorient, le 15/05/N

Référence client	Référence contrat	Mode de paiement	Échéance
411ACTIV	—	Virement fin de mois	31/05/N

Réf.	Désignation	Qté	PU HT	Montant HT
	Nettoyage de locaux :			
	Moquette salle de réunion + salle d'attente	220	2,59	569,80
	Fauteuils salle d'attente	12	45,00	540,00
		Total HT		1 109,80
		Remise 5 %		55,49
Coupon à joindre à votre règlement Client n° : 411ACTIV Montant : 1 265,17 Paiement : Virement le 31/05/N		Total net HT		1 054,31
		Excompte %		0,00
		Net financier HT		1 054,31
		TVA 20 %		210,86
		NET À PAYER		1 265,17

Facturer à un client de l'Union européenne et hors de l'Union européenne



Référentiel

SAVOIRS ASSOCIÉS

- Les calculs commerciaux, les réductions commerciales et financières
- Le processus automatisé de la facturation à l'aide d'un PGI
- La dématérialisation des documents commerciaux

PERFORMANCE ATTENDUE

COMPÉTENCES

- Assurer le traitement administratif de la facturation

RÉSULTATS ATTENDUS

- Le traitement et le suivi des livraisons et de la facturation sont effectués.



Transversalité : PÔLE 3

Situation 3.1.2

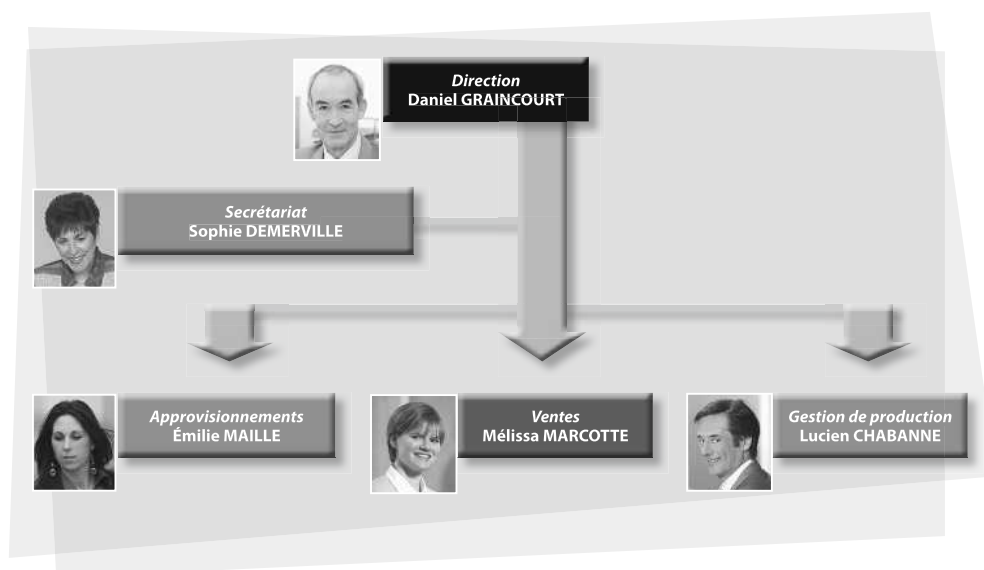
Production d'informations structurées

Situation 3.1.3

Organisation et mise à disposition des informations



- ✓ Spécialiste de l'**emballage carton**, Alloin Emballages travaille dans tous les secteurs d'activité.
- ✓ La société propose à sa clientèle en France et en Europe les meilleures solutions pour conditionner, protéger et expédier.
- ✓ Au total, ce sont 15 000 m² de stockage garantissent une disponibilité des produits et des livraisons dans les meilleurs délais.



MISE EN SITUATION



- L'entreprise réalise des ventes en France et dans plusieurs pays d'Europe (Belgique, Luxembourg, Allemagne, Suisse et Autriche).
- Les ventes qu'elle réalise à l'intérieur et à l'extérieur des pays de l'Union européenne obéissent à des obligations légales.
- Vous êtes au service des ventes sous la responsabilité de Mme Marcotte et vous devez traiter les dernières ventes réalisées avec l'étranger.

VOS MISSIONS

Mme Marcotte vous confie plusieurs missions :

- Mission 1** : Établir une facture de vente à un client de l'Union européenne
- Mission 2** : Établir une facture de vente à un client hors de l'Union européenne
- Mission 3** : Établir une déclaration d'échange de biens (DEB)



MISSION 1

Établir une facture de vente à un client de l'Union européenne

Le client **Glass Center** a été livré le 2 mai. Madame Marcotte vous remet les documents et vous demande de préparer la facture correspondante.

1 Prenez connaissance des documents (**doc. 1 à 4**) et répondez aux questions.

La livraison a été faite : ☐ en France ☒ à l'étranger
 Il s'agit : ☐ d'une exportation ☒ d'une livraison intracommunautaire
 Les biens à facturer sont : ☐ assujettis à la TVA ☒ exonérés de TVA

DOC 1 Bon de livraison

Le 02/05/20.. **DOUBLE**

Alloin
emballages


Zone d'activité des Trois fontaines
54360 MONT-SUR-MEURTHE
Naf : 1721C – Siret : 34970449600017
N°TVA : FR 24 349704496
SA au capital de 110 000 euros

GLASS CENTER SA
ZA Laangwiss
L-6131 Junglinster
LUXEMBOURG

Bon de livraison
n° BL12515

V/ commande n° 4487
du 27/04/..

Réf.	Désignation	Unité	Qté	Observations
ADS01	PP havane CS 48 mm x 100 m	rlx	180	
ADK01	Kraft adhésif 50 mm x 50 m	rlx	108	
POC02	Pochette 160 x 110 mm	Col.	5	
POC05	Pochette 315 x 225 mm	Col.	2	

Réserve Réf. ADK01 1 colis manquant
 Livré le : 02/05/.. Signature : 
 GLASS CENTER SA
JUNGLINSTER

DOC 2 Fiche client

4119GLASS – Glass Center SA

38 rue Hiehl
Zone d'Activité Laangwiss
L-6131 Junglinster (Jonglënster) LUXEMBOURG
N°TVA intracommunautaire : LU13987960

Contact

Nordine Saïdi
Tél. : 31 91 71 Fax : 31 05 12
E-mail : contact@glasscenter.lu
Web : www.glasscenter.lu

Conditions

Port : franco
Remise 10 %
Règlement 30 jours fin de mois

DOC 3 Ventes à un client de l'UE

Les ventes à un client de l'UE

Les ventes de biens expédiés ou transportés vers un pays de l'Union européenne sont appelées des « livraisons intracommunautaires ».

Les livraisons intracommunautaires sont exonérées de TVA, sous deux conditions : il doit y avoir mouvement de marchandises entre deux États membres, et le numéro TVA de l'acheteur (soumis à la TVA dans son propre pays) doit être mentionné sur la facture.

DOC 4 Extrait du tarif

Alloin Emballages

Pochettes adhésives transparentes porte-documents

Réf.	Désignation	Colisage	PU HT 1 colis	PU HT 5 colis et +
POC01	Pochette 120 x 110 mm	1 000	17,56 €	15,80 €
POC02	Pochette 160 x 110 mm	1 000	20,90 €	18,81 €
POC06	Pochette 160 x 225 mm	1 000	23,85 €	19,74 €
POC03	Pochette 225 x 110 mm	1 000	27,59 €	24,83 €
POC04	Pochette 225 x 160 mm	1 000	38,46 €	34,61 €
POC05	Pochette 315 x 225 mm	500	36,79 €	33,11 €
POC07	Pochette 315 x 315 mm	500	39,55 €	34,81 €
POC08	Pochette 176 x 250 mm	500	31,41 €	28,17 €

Adhésifs d'emballage

TARIF HT (extrait)

Réf.	Désignation	Colisage	PU HT 1 colis	PU HT 5 colis et +
ADH01	PP havane HM 48 mm x 100 m	36 rlx	0,82 € le rl	0,77 € le rl
ADH04	PP incolore HM 48 mm x 100 m	36 rlx	0,82 € le rl	0,77 € le rl
ADS01	PP havane CS 48 mm x 100 m	36 rlx	1,24 € le rl	1,13 € le rl
ADS02	PP incolore CS 48 mm x 100 m	36 rlx	1,24 € le rl	1,13 € le rl
ADP01	PVC havane 48 mm x 100 m	36 rlx	1,52 € le rl	1,46 € le rl
ADP02	PVC incolore 48 mm x 100 m	36 rlx	1,52 € le rl	1,46 € le rl
ADK01	Kraft adhésif 50 mm x 50 m	36 rlx	1,52 € le rl	1,46 € le rl
ADI01	PP imprimé 48 mm x 100 m	36 rlx	1,52 € le rl	1,46 € le rl

2 Établissez la facture n° 12515 au 4 mai (**annexe 1**) et répondez à la question qui suit.

ANNEXE 1 Facture n° 12515



Zone d'activité des Trois fontaines
54360 MONT-SUR-MEURTHE
N° TVA : FR 24 349704496
Naf : 1721C – Siret : 34970449600017
SA au capital de 110 000 euros

GLASS CENTER SA
ZA Laangwiss
L-6131 Junglisten
LUXEMBOURG

Le **04/05/N**

Facture n° 12515

Livraison n° **BL12515** du **02/05/N**

N° de client : **4119GLASS** N° de TVA : **LU13987960**

Réf.	Désignation	Unité	Qté	PU HT	Rem.	Net HT	Montant HT
ADS01	PP havane CS	rlx	180	1,13	10 %	1,02	183,60
	48 mm × 100 m						
ADK01	Kraft adhésif	rlx	72	1,46	10 %	1,31	94,32
	50 mm × 50 m						
POC02	Pochette	Col.	5	18,81	10 %	16,93	84,65
	160 × 110 mm	1 000					
POC05	Pochette	Col.	2	33,11	10 %	29,80	59,60
	315 × 225 mm	500					
	1 colis de 36 rouleaux manquant (voir BL)						
TVA			Total HT				422,17
Base HT	Taux	Montant	Remise %				0,00
	20 %		Escompte %				0,00
422,17	Exon.(*)	0,00	Total net HT				422,17
Règlement : 30 jours fin de mois			Total TVA				0,00
			NET À PAYER				422,17

(*) Exonération de TVA : article 262 ter-1 du code général des impôts (CGI)

(*) Exonération de TVA : article 262 ter-1 du code général des impôts (CGI)

Quels sont les éléments qui doivent obligatoirement figurer sur une facture à destination d'un client de l'Union européenne ?

– le numéro de TVA de l'acheteur et du vendeur.

– la mention « Exonération de TVA : article 262 ter-1 du code général des impôts (CGI) ».

MISSION 2 Établir une facture de ventes à un client hors de l'Union européenne

Mme Marcotte vous demande de préparer la facture à envoyer au client HVK Électronique.

3 Prenez connaissance des documents (doc. 5 à 8), et répondez aux questions.

La livraison a été faite :

☐ en France

☒ à l'étranger

Il s'agit :

☒ d'une exportation

☐ d'une livraison intracommunautaire

Les biens à facturer sont :

☐ assujettis à la TVA

☒ exonérés de TVA

DOC 5 Bon de livraison

Le 02/05/20.. **DOUBLE**

Alloin
emballages

Zone d'activité des Trois fontaines
54360 MONT-SUR-MEURTHE
Naf : 1721C – Siret : 34970449600017
N° TVA : FR 24 349704496
SA au capital de 110 000 euros

HVK Électronique
Avenue industrielle 14
1227 Carouge GE
SUISSE

Bon de livraison
n° BL12516

V/ commande n° 91417
du 28/04/..

Réf..	Désignation	Unité	Qté	Observations
EPC12108	Boîte PF kraft 2P 10 x 12 x 8 cm	La bte	500	
EPC15156	Boîte PF kraft 2P 15 x 15 x 6 cm	La bte	100	
EPC302410	Boîte PF kraft 2P 30 x 24 x 10 cm	La bte	150	

Livré le : 02/05/.. Signature :

HVK ÉLECTRONIQUE

DOC 6 Fiche client

4119HV KEL – HVK Électronique

Avenue Industrielle 14
1227 Carouge GE
SUISSE

Contact

Catherine Demonchy
Tél. : 22 301 01 01 Fax : 22 301 73 41
E-mail : info@hvk-electronique.ch
Web : www.hvk-electronique.ch

Conditions

Port : franco
Remise 10 %
Règlement 30 jours fin de mois

DOC 7 Ventes à un client hors de l'UE

Les ventes de biens expédiés ou transportés vers un pays qui ne fait pas partie de l'Union européenne sont appelées des « exportations ».

Les exportations vers les pays tiers sont exonérées de TVA.

Les marchandises exportées doivent faire l'objet de formalités d'exportation dans un bureau de douane.

DOC 8 Extrait du tarif

Alloin Emballages

Boîte petit format kraft – Doubles parois sur les 2 grands côtés

TARIF HT (extrait)

Référence	Format	Colisage	Tarif hors taxes dégressif (€)			
			La boîte	de 21 à 50 boîtes	de 51 à 200 boîtes	+ de 200 boîtes
EPC12108	12 x 10 x 8 cm	50 boîtes	0,36	0,31	0,29	0,25
EPC1274	12 x 7 x 4 cm	50 boîtes	0,28	0,24	0,22	0,20
EPC15107	15 x 10 x 7 cm	50 boîtes	0,36	0,31	0,29	0,25
EPC15156	15 x 15 x 6 cm	50 boîtes	0,44	0,37	0,35	0,31
EPC251010	25 x 10 x 10 cm	50 boîtes	0,66	0,56	0,53	0,46
EPC252010	25 x 20 x 10 cm	50 boîtes	0,67	0,57	0,54	0,47
EPC302410	30 x 24 x 10 cm	50 boîtes	0,91	0,77	0,73	0,64
EPC331010	33 x 10 x 10 cm	50 boîtes	0,73	0,62	0,58	0,51

4 Établissez la facture n° 12516 au 4 mai (annexe 2).

ANNEXE 2 Facture n° 12516



Zone d'activité des Trois fontaines
54360 MONT-SUR-MEURTHE
N° TVA : FR 24 349704496
Naf : 1721C – Siret : 34970449600017
SA au capital de 110 000 euros

HVK Électronique
Avenue industrielle 14
1227 Carouge GE
SUISSE

Le **4 mai N**

Facture n° 12516

Livraison n° **BL12516** du **02/05/N**

Pas de n° de TVA
(exportation hors UE)

N° de client : **4119HVKE** N° de TVA :

Réf.	Désignation	Unité	Qté	PU HT	Rem.	Net HT	Montant HT
EPC12108	Boîte PF kraft 2P	La bte	500	0,25	10 %	0,23	115,00
	10 x 12 x 8 cm						
EPC15156	Boîte PF kraft 2P	La bte	100	0,35	10 %	0,32	32,00
	15 x 15 x 6 cm						
EPC302410	Boîte PF kraft 2P	La bte	150	0,73	10 %	0,66	99,00
	30 x 24 x 10 cm						
TVA				Total HT			246,00
Base HT		Taux	Montant	Remise %		0,00	
		20 %		Escompte %		0,00	
246,00		Exon.^(*)	0,00	Total net HT		246,00	
Règlement :				Total TVA		0,00	
30 jours fin de mois soit le 30/06/N				NET À PAYER		246,00	

(*) Exonération de TVA : article 262 ter-1 du code général des impôts (CGI)

MISSION 3 Établir une déclaration d'échange de biens (DEB)

Chaque mois, l'entreprise doit déclarer aux services des douanes les échanges intracommunautaires.

5 Prenez connaissance de la documentation (doc. 9) et répondez aux questions.

Quel est le document à remplir par l'entreprise chaque mois ?

L'entreprise doit remplir une déclaration d'échange de biens (DEB).

Quelle est l'utilité de cette obligation ?

La DEB permet aux services des douanes d'établir des statistiques sur le commerce extérieur et de surveiller les flux intracommunautaires.

DOC 9 La déclaration d'échange de biens (DEB)

DEB - Obligations légales

À l'intérieur de l'Union européenne, les échanges commerciaux sont libres, sans formalité et sans contrôle aux frontières. L'entreprise n'établit pas de déclaration en douane. Toutefois, elle doit remplir chaque mois une déclaration d'échange de biens (DEB) reprenant l'ensemble de ses échanges intracommunautaires. Ces déclarations permettent aux services des douanes d'établir des statistiques sur le commerce extérieur et de surveiller les flux intracommunautaires de marchandises.

Une DEB simplifiée doit être remplie dès le 1^{er} euro facturé à l'expédition (ventes) jusqu'à 460 000 euros. Au-delà, l'entreprise doit remplir une DEB détaillée.

La déclaration du mois d'avril doit être traitée avant le 15 mai. L'entreprise a l'habitude de saisir ses déclarations sur le site Internet de la douane.

6 À l'aide du relevé de comptes clients UE (doc. 10), remplissez le formulaire de la DEB pour le mois d'avril (annexe 3).

DOC 10 Relevé des ventes UE – Mois d'avril N

RELEVÉ DE COMPTES CLIENTS DU 01/04/N au 30/04/N

Famille clients : UE - Union européenne

*Ventes intracommunautaires pour le mois d'avril.
DEB à saisir le site de la douane avant le 15 mai
(déclaration simplifiée).*

4119GLASS – Glass Center SA

38 rue Hiehl Zone d'Activité Laangwiss

L-6131 Junglinster (Jonglënster) LUXEMBOURG

N°TVA intracommunautaire : LU13987960

Type	Numéro	Date de pièce	Échéance	Total HT	Total TTC	Montant réglé	Solde dû
F	11414	03/04/N	31/05/N	1 740,00	1 740,00	-	1 740,00
F	12084	22/04/N	31/05/N	135,00	135,00	-	1 875,00
F	12297	30/04/N	31/05/N	8 916,00	8 916,00	-	10 791,00
Total en euros				10 791,00	10 791,00	-	10 791,00

4119HONIG - HONIGFIELD

27 Werkstrasse

D-66606 Sankt-Wendel ALLEMAGNE

N°TVA intracommunautaire : DE148009334

Type	Numéro	Date de pièce	Échéance	Total HT	Total TTC	Montant réglé	Solde dû
F	11596	07/04/N	07/04/N	897,30	897,00	897,00	-
F	12288	27/04/N	27/04/N	4 896,00	4 896,00	4 896,00	-
Total en euros				5 793,30	5 793,30	5 793,30	-

ANNEXE 3 Déclaration d'échange de biens

Écran 1

PRODOU@NE La Douane au service des professionnels | Webmestre | Assistance

OUTILS DISPONIBLES: [CONNEXION PRIVÉE] Douane.gouv.fr

DEB Pro.DOU@NE : LA DÉCLARATION D'ÉCHANGES DE BIENS SUR PRO.DOU@NE

ACCUEIL :: VOS DEB EN LIGNE :: SIMULATION :: LES OUTILS :: INFORMATIONS PRATIQUES :: ASSISTANCE

CRÉER UNE DÉCLARATION EN MODE SIMULATION

Étape 1

➤ Étape 2 : Saisir le mois et le type de déclaration

* champs obligatoire

Société	
Numéro de TVA / Raison sociale	FR 24 349704496 – ALLOIN EMBALLAGES
SIRET	34970449600017
ANNEE DE LA DECLARATION	N

Période de référence ?

Mois* Mai

Expédition pour une société: ?

Ayant réalisé l'année précédente (ou au cours de l'année en cours) des expéditions d'un montant total HT supérieur ou égal à 460 000 Euros ☒

Ayant réalisé l'année précédente (ou au cours de l'année en cours) des expéditions d'un montant total HT inférieur à 460 000 Euros ☐

Introduction pour une société: ?

Écran 2

douane.gouv.fr https://pro.douane.gouv.fr/prodouane.asp

PRODOU@NE La Douane au service des professionnels | Webmestre | Assistance

OUTILS DISPONIBLES: [CONNEXION PRIVÉE] Douane.gouv.fr

DEB Pro.DOU@NE : LA DÉCLARATION D'ÉCHANGES DE BIENS SUR PRO.DOU@NE

ACCUEIL :: VOS DEB EN LIGNE :: SIMULATION :: LES OUTILS :: INFORMATIONS PRATIQUES :: ASSISTANCE

SAISIE D'UNE LIGNE

➤ Saisir la ligne de DEB

* champs obligatoire

Société	Période	Flux
Numéro de TVA FR 24 349704496	Mois 04	Flux Expédition
SIRET 34970449600017	Année N	Niveau 4

Aide sur la déclaration d'échanges de bien ?

Référence interne (facultatif)

Numéro de ligne **01**

Régime * **21 : Livraison exonérée en France et taxable dans l'état membre d'arrivée**

Valeur Fiscale * **10 791,00** Euros **CONVERSION**

Numéro de TVA de l'acquéreur C.E. * **LU13987960** **MES PARTENAIRES**

ANNULER **VALIDER**

ANNEXE 3 Déclaration d'échange de biens (suite)

Écran 3

La Douane au service des professionnels | Webmestre | Assistance

PRODOU@NE

OUTILS DISPONIBLES: [CONNEXION PRIVÉE]

DEB PRO.DOU@NE : LA DÉCLARATION D'ÉCHANGES DE BIENS SUR PRO.DOU@NE

ACCUEIL :: VOS DEB EN LIGNE :: SIMULATION :: LES OUTILS :: INFORMATIONS PRATIQUES :: ASSISTANCE

SAISIE D'UNE LIGNE

► Saisir la ligne de DEB

*champs obligatoire

Société	Période	Flux
Numéro de TVA FR 24 349704496	Mois 04	Flux Expédition
SIRET 34970449600017	Année N	Niveau 4

Aide sur la déclaration d'échanges de bien ?

Référence interne (facultatif)

Numéro de ligne **02**

Régime* **21 : Livraison exonérée en France et taxable dans l'état membre d'arrivée**

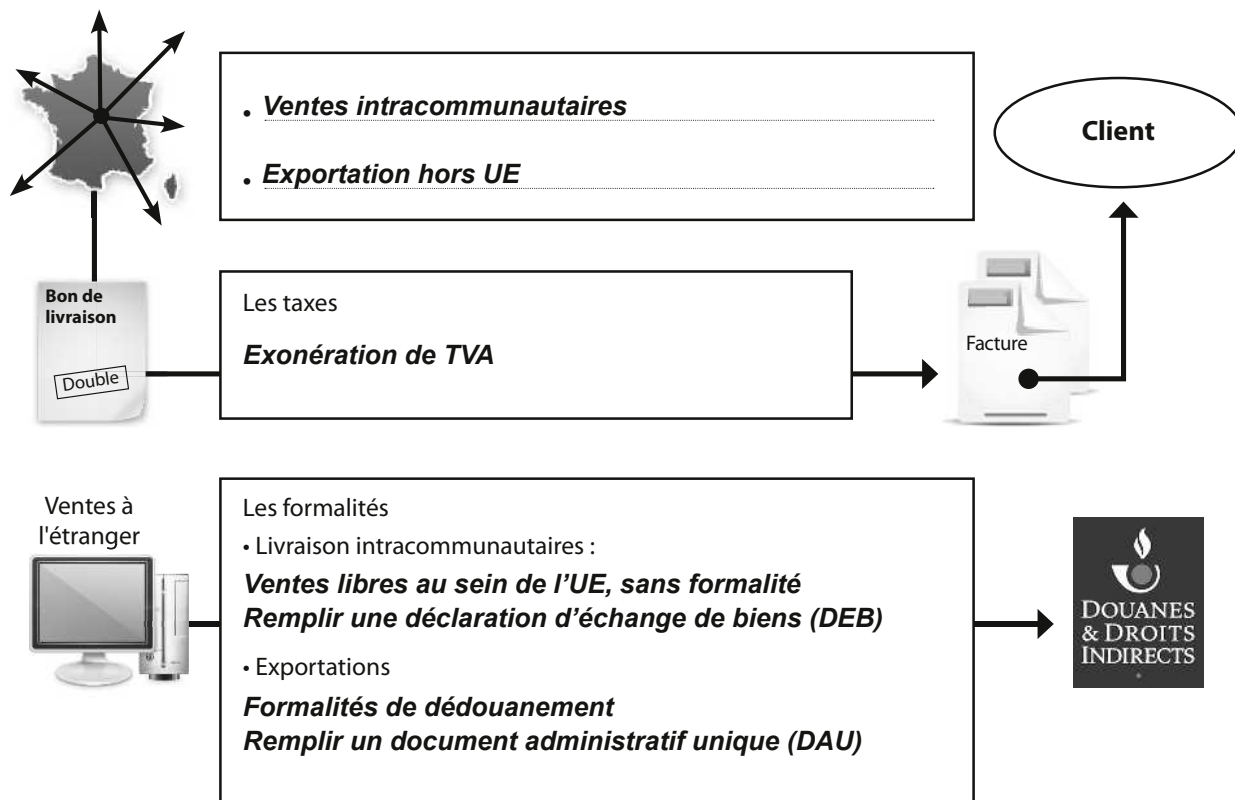
Valeur Fiscale* **5 793,30** Euros **CONVERSION**

Numéro de TVA de l'acquéreur C.E.* **DE148009334** **MES PARTENAIRES**

ANNULER VALIDER

FAIRE LE POINT

Les ventes à l'étranger



Facturer à un client de l'Union européenne et hors de l'Union européenne

1

La facture de ventes à un client de l'Union européenne

- Les ventes de biens expédiés ou transportés vers un pays de l'**Union européenne** sont appelées des « **livraisons intracommunautaires** ».
- Les livraisons intracommunautaires sont **exonérées de TVA**. Le principe général est une détaxe à la vente dans le pays de départ et une taxation à l'achat dans le pays d'arrivée.
- Pour que ces livraisons intracommunautaires puissent être facturées hors taxes, le vendeur doit reporter sur la facture le **numéro de TVA intracommunautaire** de l'acquéreur, indiquer son propre numéro de TVA intracommunautaire et y inscrire la **mention** « Exonération de TVA : article 262 ter-1 du code général des impôts (CGI) ».

2

La facture de ventes à un client hors Union européenne

- Les ventes de biens expédiés ou transportés vers un pays qui n'appartient pas à l'Union européenne sont appelées des **exportations**.
- Les exportations vers les pays tiers sont **exonérées de TVA**.
- Les marchandises exportées doivent faire l'objet de **formalités d'exportation** dans un bureau de douane, appelé bureau de dédouanement.
- Les exportations nécessitent la production d'un **document administratif unique** (DAU) qui justifie l'exportation auprès des services fiscaux.

3

La déclaration d'échange de biens (DEB)

- Les échanges commerciaux dans les pays de l'**Union européenne** sont libres, **sans formalité** et sans contrôle aux frontières. Il n'y a donc pas de déclaration en douane.
- L'entreprise doit toutefois remplir, chaque mois, une **déclaration d'échange de biens** (DEB) reprenant l'ensemble des échanges intracommunautaires.
- La déclaration d'échange de biens permet aux services des douanes d'établir des **statistiques** sur le commerce extérieur et de surveiller les **flux intracommunautaires** de marchandises (contrôle des TVA).

EXO 1 Facturer à un client de l'Union européenne et hors de l'Union européenne

Vous travaillez dans la société Dkpack, spécialisée dans la fabrication de sachets en polyéthylène. L'entreprise vend ses produits en France et à l'étranger.

Le 30 avril, vous avez livré le client Unicom et vous devez établir la facture.

1 À l'aide du bon de livraison, de la fiche client et du tarif (**doc. 1, 2 et 4**), établissez la facture n° FA4479 (**annexe 2**).

2 Saisissez la DEB pour les livraisons intracommunautaires du mois d'avril (**doc. 3**) (**annexe 1**).

DOC 1 Bon de livraison

DKPACK		Le 29/04/20.. DOUBLE		
Sachets en polyéthylène ZI de Mohon – 55 rue Ampère 08000 Charleville Mézières Tél. : 03 24 36 40 50 Fax : 03 24 36 40 55 TVA : FR26 642 100 482		UNICOM SA Boulevard industriel 31 B-1070 Bruxelles BELGIQUE TVA n° BE0476557139		
V/ commande n° 4458 du 26/04/..		Bon de livraison n° L4479		
Réf..	Désignation	Unité	Qté	Observations
OT108	Sachets Grip neutres	1 000	7	
	120 x 180 mm			
OT119	Sachets Grip neutres	1 000	19	
	220 x 280 mm			
OT125	Sachets Grip neutres	1 000	2	
	300 x 400 mm			
21032	Polyzip bleu	100	50	
	405 x 250 mm			
	Remise 5 % sur Polyzip			
Livré le : 30/04/..				
Signature : 				
SARL au capital de 90 000 euros – Naf : 2222Z – SIRET : 64210048200022				

DOC 2 Fiche client

411E9714 - UNICOM SA

Boulevard industriel 31
B-1070 Bruxelles
Belgique
Numéro de TVA : BE 0476557139

Tél. : +32 (0)2 425 49 15
Fax : +32 (0)2 425 54 92
Web : www.unicom.be
E-mail : info@unicom.be

Conditions :
Paiement 30 jours fin de mois
Franco de port

DOC 3 Relevé des ventes UE – Mois d'avril N

RELEVÉ DE COMPTES CLIENTS DU 01/04/N au 30/04/N

411EGLASS – BINAMÉ SPRL

1702 Groot-Bijgaarden BELGIQUE

N° TVA intracommunautaire : BE 0465871478

Type	Numéro	Date de pièce	Échéance	Total HT	Total TTC	Montant réglé	Solde dû
F	L4437	12/04/N	31/05/N	18 417,80	18 417,80	-	18 417,80
Total en euros				18 417,80	18 417,80	-	18 417,80

411EHONIG - SILENTRON SPA

Via Sagra San Michele 25/27 10139 Torino ITALIE

N° TVA intracommunautaire : IT 14517842541

Type	Numéro	Date de pièce	Échéance	Total HT	Total TTC	Montant réglé	Solde dû
F	L4452	19/04/N	31/05/N	5 420,10	5 420,10	-	5 420,10
F	L4461	26/04/N	31/05/N	1 355,00	1 355,00	-	6 775,10
Total en euros				6 775,10	6 775,10	-	6 775,10

DOC 4 Tarif (extrait)

DKPACK

TARIF HT en euros

Sachets Grip neutres (tarif par 1 000 pièces)

Réf.	Désignation	Jusqu'à 1 000 pièces	Jusqu'à 5 000 pièces	Jusqu'à 10 000 pièces	Jusqu'à 15 000 pièces	Jusqu'à 25 000 pièces	Jusqu'à 30 000 p et +
OT128	70 x 100 mm	10,68	9,09	8,02	6,95	6,26	5,63
OT103	80 x 120 mm	11,29	9,64	8,50	7,40	6,66	5,99
OT104	90 x 100 mm	14,64	12,43	10,96	9,49	8,54	7,69
OT106	100 x 150 mm	15,43	13,11	11,59	10,00	9,00	8,10
OT108	120 x 180 mm	18,82	16,74	14,30	12,26	11,03	9,93
OT114	150 x 200 mm	31,93	27,12	23,96	20,73	18,66	16,79
OT115	160 x 230 mm	36,28	30,85	27,27	23,56	21,21	19,09
OT140	160 x 250 mm	41,64	35,37	31,25	27,07	24,36	21,92
OT117	190 x 250 mm	45,87	39,20	34,69	29,64	26,69	24,02
OT119	220 x 280 mm	53,23	45,48	40,25	34,41	30,97	27,87
OT120	230 x 320 mm	59,01	50,16	44,29	38,33	34,53	31,08
OT123	250 x 350 mm	69,83	59,38	52,38	45,37	40,83	36,75
OT125	300 x 400 mm	90,54	76,17	67,40	58,29	52,46	47,21
OT127	350 x 450 mm	111,25	94,58	83,45	72,32	65,10	58,59

Polyzip (tarif par 100 pièces)

Réf.	Désignation	Jusqu'à 100 pièces	Jusqu'à 300 pièces	Jusqu'à 500 pièces	Jusqu'à 1 000 pièces	Jusqu'à 5 000 pièces	Jusqu'à 10 000 p et +
21001	250 x 170 rouge	81,75	71,16	64,80	58,73	55,14	52,10
21002	250 x 170 bleu	81,75	71,16	64,80	58,73	55,14	52,10
21003	250 x 170 vert	81,75	71,16	64,80	58,73	55,14	52,10
21004	250 x 170 jaune	81,75	71,16	64,80	58,73	55,14	52,10
21021	360 x 250 rouge	98,93	86,02	78,46	70,95	66,69	62,71
21022	360 x 250 bleu	98,93	86,02	78,46	70,95	66,69	62,71
21023	360 x 250 vert	98,93	86,02	78,46	70,95	66,69	62,71
21024	360 x 250 jaune	98,93	86,02	78,46	70,95	66,69	62,71
21031	405 x 250 rouge	102,90	89,40	81,57	75,62	71,07	66,82
21032	405 x 250 bleu	102,90	89,40	81,57	75,62	71,07	66,82
21033	405 x 250 vert	102,90	89,40	81,57	75,62	71,07	66,82
21034	405 x 250 jaune	102,90	89,40	81,57	75,62	71,07	66,82

ANNEXE 1 Déclaration d'échange de biens

Écran 1



PRODOU@NE La Douane au service des professionnels

... Jeu. 22 déc. 2011 ...
| Webmestre | Assistance

OUTILS DISPONIBLES: [CONNEXION PRIVÉE] Douane.gouv.

DEB PRO.DOU@NE : LA DÉCLARATION D'ÉCHANGES DE BIENS SUR PRO.DOU@NE

ACCUEIL :: Vos DEB EN LIGNE :: SIMULATION :: LES OUTILS :: INFORMATIONS PRATIQUES :: ASSISTANCE

CRÉER UNE DÉCLARATION EN MODE SIMULATION

Étape 1

Étape 2 : Saisir le mois et le type de déclaration

* champs obligatoire

Société

Numéro de TVA / Raison sociale **FR26 642 100 482 – DKPACK**

SIRET **64210048200022**

ANNEE DE LA DECLARATION **N**

Période de référence ?

Mois* **Mai**

Expédition pour une société: ?

Ayant réalisé l'année précédente (ou au cours de l'année en cours) des expéditions d'un montant total HT supérieur ou égal à 460 000 Euros ☒

Ayant réalisé l'année précédente (ou au cours de l'année en cours) des expéditions d'un montant total HT inférieur à 460 000 Euros ☐

ANNEXE 1 Déclaration d'échange de biens (suite)

Écran 2

← → ↻ <https://pro.douane.gouv.fr/prodouane.asp> ☆ ↻

La Douane au service des professionnels | Webmestre | Assistance |

OUTILS DISPONIBLES: [CONNEXION PRIVÉE] Douane.gouv.fr

DEB Pro.DOU@NE : LA DÉCLARATION D'ÉCHANGES DE BIENS SUR PRO.DOU@NE

ACCUEIL :: VOS DEB EN LIGNE :: SIMULATION :: LES OUTILS :: INFORMATIONS PRATIQUES :: ASSISTANCE

SAISIE D'UNE LIGNE

➤ Saisir la ligne de DEB

*champs obligatoire

Société		Période		Flux	
Numéro de TVA	FR26 642 100 482	Mois	04	Flux	Expédition
SIRET	64210048200022	Année	N	Niveau	4

Aide sur la déclaration d'échanges de bien ?

Référence interne (facultatif)

Numéro de ligne **01**

Régime * **21 : Livraison exonérée en France et taxable dans l'état membre d'arrivée** ▼

Valeur Fiscale * **18 417,80** Euros

Numéro de TVA de l'acquéreur C.E.* **BE 0465871478**

Écran 3

← → ↻ <https://pro.douane.gouv.fr/prodouane.asp> ☆ ↻

La Douane au service des professionnels | Webmestre | Assistance |

OUTILS DISPONIBLES: [CONNEXION PRIVÉE] Douane.gouv.fr

DEB Pro.DOU@NE : LA DÉCLARATION D'ÉCHANGES DE BIENS SUR PRO.DOU@NE

ACCUEIL :: VOS DEB EN LIGNE :: SIMULATION :: LES OUTILS :: INFORMATIONS PRATIQUES :: ASSISTANCE

SAISIE D'UNE LIGNE

➤ Saisir la ligne de DEB

*champs obligatoire

Société		Période		Flux	
Numéro de TVA	FR26 642 100 482	Mois	04	Flux	Expédition
SIRET	64210048200022	Année	N	Niveau	4

Aide sur la déclaration d'échanges de bien ?

Référence interne (facultatif)

Numéro de ligne **02**

Régime * **21 : Livraison exonérée en France et taxable dans l'état membre d'arrivée** ▼

Valeur Fiscale * **6 775,10** Euros

Numéro de TVA de l'acquéreur C.E.* **IT 14517842541**

ANNEXE 2 **Facture n° FA4479**

DKPACK

Sachets en polyéthylène
 ZI de Mohon – 55 rue Ampère
 08000 Charleville Mézières
 Tél. : 03 24 36 40 50
 Fax : 03 24 36 40 55
 TVA : FR26 642 100 482
 NAF : 2222Z SIRET : 64210048200022

UNICOM SA
Boulevard industriel 31
B-1070 Bruxelles
BELGIQUE

Le **01/05/N**

Facture n° FA4479

Livraison n° **L4479** du **30/04/N**

N° de client : **411E9714** N° de TVA : **BE0476557139**

Réf.	Désignation		Unité	Qté	PU HT	Rem.	Net HT	Montant HT
OT108	Sachets Grip neutres		1 000	7	14,30		14,30	100,10
	120 x 180 mm							
OT119	Sachets Grip neutres		1 000	19	30,97		30,97	588,43
	220 x 280 mm							
OT125	Sachets Grip neutres		1 000	2	76,17		76,17	152,34
	300 x 400 mm							
21032	Polyzip bleu		100	50	71,07	5 %	67,52	3 376,00
	405 x 250 mm							
TVA				Total HT				4 216,87
Base HT		Taux	Montant	Remise %				0,00
		20 %		Escompte %				0,00
4 216,87		Exon. (*)	0,00	Total net HT				4 216,87
Règlement : 30 jours fin de mois soit le 30/06/N				Total TVA				0,00
				NET À PAYER				4 216,87
(*) Exonération de TVA : article 262 ter-1 du code général des impôts (CGI)								

(*) Exonération de TVA : article 262 ter-1 du code général des impôts (CGI)

Nom et prénom de l'élève

Classe

Date de l'épreuve

Durée

La gestion administrative des relations avec les fournisseurs

Dossier	Barème	Compétences	BEP	Bac pro
Dossier 1	... / ...	Classer les partenaires de l'entreprise 1. Analyser les types de fournisseurs et les classer	O 3	1.1.1
Dossier 2	... / ...	Tenir les dossiers fournisseurs 2. Préparer la saisie de nouveaux partenaires dans le PGI de l'entreprise	O 4	1.1.1
Dossier 3	... / ...	Traiter les ordres d'achat, les commandes 3. Comparer les offres et choisir un fournisseur 4. Commander des produits	T 5	1.1.2
Dossier 4	... / ...	Traiter les livraisons et les factures et suivre les anomalies 5. Contrôler les factures reçues des fournisseurs	T 5	1.1.3
Total	... / ...			
Note	... / 20 (arrondi au demi-point supérieur)			

► MISE EN SITUATION



- Créée en 2001, la SARL Ateliers savoyards est spécialisée dans la fabrication de meubles de montagne et de cuisines de style savoyard.
- La fabrication s'effectue à partir de bois anciens, principalement de l'épicéa, travaillés et sculptés dans le respect des traditions, et finis par une patine à l'huile.

► VOTRE MISSION

Vous êtes en période de formation au service des achats sous l'autorité de M. Hugues Marand.

- Votre mission sera la gestion administrative des relations avec les fournisseurs.

DOSSIER 1 Classer les partenaires de l'entreprise

M. Marand, directeur des achats, vous communique la liste des fournisseurs habituels de l'entreprise (doc. 1).

Pour améliorer le classement des partenaires, des catégories ont été créées dans le système informatique de l'entreprise (doc. 2).

1 Indiquez, pour chaque partenaire, la catégorie précise à laquelle il appartient (**annexe 1**).

DOSSIER 2 Tenir les dossiers fournisseurs

À la suite d'une demande de l'atelier, la décision d'acheter une machine-outil a été prise (doc. 3). Un appel d'offres a été lancé auprès de deux fournisseurs qui nous ont répondu (doc. 4).

2 Relevez les informations qui concernent ces deux partenaires afin de les enregistrer dans notre PGI (**annexe 2**).

DOSSIER 3 Traiter les ordres d'achat, les commandes

Les propositions reçues doivent être étudiées pour ne retenir que celle qui correspond le mieux à nos attentes (doc. 3 et 4).

3 Comparez les offres reçues et indiquez le fournisseur choisi (**annexe 3**).

4 Complétez, le 10/11/.., le bon de commande qui sera télécopié au fournisseur (**annexe 4**).

DOSSIER 4 Traiter les livraisons et les factures, suivre les anomalies

Le 10 novembre, le fournisseur Arsac nous a livré notre commande de bois brut (doc. 5). La facture correspondante nous est parvenue le 16 novembre (doc. 6).

Les conditions de vente vous sont communiquées et vous interrogez la fiche fournisseur pour contrôler la facture reçue (doc. 7 et 8).

5 Procédez à la vérification de la facture reçue et relevez les anomalies constatées (**annexe 6**).

DOC 1 Liste des fournisseurs de la société

★ Rechercher : Fournisseurs

CLIENTS FOURNISSEURS

Nom Contacts Pays Catégories Équipe commerciale Vendeur ?

> Regrouper par...

Rechercher Vider Filtres

Créer Supprimer

	NOM	RÉFÉRENCE	TÉL.	COURRIEL	VILLE	PAYS	ÉQUIPE COMMERCIALE	VENDEUR
<input type="checkbox"/>	EGC MACHINES PRODUCT	F-12416	04 50 71 99 99	egc@egc.com	Thonon-les-Bains	France		x
<input type="checkbox"/>	ARSAC SCIERIE	F-11505	05 55 93 19 89	contact@arsac.fr	Egleton	France		x
<input type="checkbox"/>	CHAUFFAGE SERVICE	F-13110	04 50 27 66 66	servigaz@servigaz.com	Argonay	France		x
<input type="checkbox"/>	BARRAL LUBRIFIANT	F-18702	04 50 98 77 71	contact@barral.com	Cluses	France		x
<input type="checkbox"/>	DÉPAN'PC	F-10557	04 50 45 11 11	info@depan-pc.com	Annecy	France		x
<input type="checkbox"/>	TECHNIC MAINTENANCE IND	F-11947	01 30 50 10 22	tmi@tmi.fr	Trappes	France		x
<input type="checkbox"/>	TOP BURO PLUS	F-08556	04 50 45 17 88	contact@topburoplus.fr	Annecy	France		x
<input type="checkbox"/>	COMPTOIR DE LA PEINTURE	F-11301	04 50 98 22 31	cdlp@cdlp.com	Cluses	France		x
<input type="checkbox"/>	EQUIP RAYONNAGE PRO	F12666	04 50 25 22 01	info@equiprayonnag.fr	Bonneville	France		x
<input type="checkbox"/>	BURO DÉPÔT	F-08122	04 50 66 10 20	info@burodepot.com	Chambery	France		x
<input type="checkbox"/>	NET BOIS MACHINES	F-99024	+41 44 872 51 51	kontakt@nbm.com	La Neuveville	Suisse		x

[1 à 11] de 11

DOC 2 Catégories de partenaires

★ Rechercher : Catégories de partenaires

Catégorie mère Parent de droite Nom de la catégorie Parent de gauche

Rechercher Vider Filtres

Créer Supprimer

[1 à 15] de 15

	NOM COMPLET
<input type="checkbox"/>	Fournisseurs de matières consommables et fournitures d'atelier
<input type="checkbox"/>	Fournisseurs de matières premières
<input type="checkbox"/>	Fournisseurs d'immobilisations
<input type="checkbox"/>	Fournisseur de fournitures administratives
<input type="checkbox"/>	Fournisseurs divers
<input type="checkbox"/>	Fournisseurs maintenance

DOC 3 Contraintes d'achat d'une nouvelle machine



Ateliers savoyards
Fabricant de meubles de montagne

Hugues MARAND
Direction des achats

NOTE

Il a été décidé d'acheter pour l'atelier une nouvelle mortaiseuse stationnaire à bédanes carrés pour effectuer des assemblages précis de pièces de bois.

La machine que nous utilisons actuellement se dérègle constamment et montre des signes de faiblesse. Nous avons rencontré ces derniers mois de nombreuses pannes.

Le choix technique s'est porté sur deux modèles :

- modèle LUREN MB18 mortaises de 6 à 26 mm ;
- modèle MS3840 mortaises de 6 à 26 mm.

Il est impératif pour notre trésorerie d'obtenir un délai de paiement d'au moins 30 jours, sauf si la différence de prix TTC entre les choix possibles est supérieure à 100 euros.

Le remplacement de cette machine est urgent. La livraison doit donc être très rapide.

Hugues Marand

DOC 4 Réponses aux appels d'offres

Réponse appel d'offres

De : Outilux

À : Ateliers de Savoie

Date : 07/11/20nn

Pièces jointes : Brochure MS3840.pdf

Courriel reçu le
07/11/20nn

OFFRE COMMERCIALE

Pour faire suite à votre demande, nous vous proposons nos prix et conditions suivants :

Mortaiseuse stationnaire à bédanes carrés MS3840 - 6/26 mm

Prix hors taxe : 616,00 euros

Port forfaitaire HT : 15 euros

Garantie 2 ans

Livraison sous 48 h

Paieement 30 jours fin de mois

Nous restons à votre entière disposition pour de plus amples informations.

Cordialement.

Bernard Desouindre

Agent commercial

OUTILUX SA

Zone industrielle

68610 Schweighouse-sur-Moder

Tél. : 03 89 55 62 90 – Fax : 03 89 55 62 91

SIRET : 55210602300054

INFO

Une mortaiseuse est une machine-outil qui permet d'usiner des pièces de bois pour ensuite les assembler. Elle est utilisée en ébénisterie pour fabriquer des meubles.

DOC 4 Réponses aux appels d'offres (suite)

K-DIFFUSION
OUTILLAGE

ZI du Phare

33700 Mérignac

Tél. : 05 56 97 15 00

Fax : 05 56 97 59 57

E-Mail : k-diffusion@k-diffusion.com

SIRET : 41528270600027

Devis reçu le
09/11/20N

ATELIERS SAVOYARDS SARL

Zone artisanale

74000 Annecy

DEVIS n° D-15616

Annecy, le 07/11/20N

Réf.	Désignation	Qté	PU ht	Montant HT
LMB18	Mortaiseuse stationnaire à bédanes carrés Luren MB18 - 6/26 mm	1	586,00	586,00

Garantie 12 mois

Offre valable 1 mois soit jusqu'au
07/12/20N

Nicolas Baillet - Agent commercial

Conditions :

Franco de port

Livraison sous 10 jours

Paieement 30 jours

Documentation jointe (extrait)



Mortaiseuse MB-18 - 6/26

Cette mortaiseuse à bédanes possède l'avantage d'être équipée d'un moteur de 1100 W.


La vitesse de rotation est de 2 800 tr/min.

Chariot à déplacement par volants, coulissement sur queue d'aronde pour une précision parfaite.

Montée et baisse de la tête assistée par vérin pour un grand confort d'utilisation.

Presses horizontale et verticale pour un parfait maintien de la pièce.

DOC 5 **Livraison Arsac du 10 novembre**

 SCIERIE ARSAC	Exploitation forestière – Bois et dérivés		
	Zone industrielle du Bois 19300 ÉGLETON – Tél. : 05 55 93 19 89 Courriel : contact@arsac.fr		
Égleton, le 08/11/20N			
BON DE LIVRAISON			
n° L-44566	SARL ATELIERS SAVOYARDS Zone artisanale 74000 Annecy		
N° de client : 178431			
Réf. commande : Cde 12839 du 02/11/20N	Port : Franco		
Désignation	Unité	Qté	PUHT
Planches brutes sèches hêtre fr	M3	2	381,12
larg. 0,15 ép. 0,027 long 2,00			
Planches brutes sapin fr	M3	4	260,10
larg. 0,25 ép. 0,027 long 2,00			
Pris livraison le : 10/11/20N Signature :			
35 planches abîmées	<div style="border: 1px solid black; padding: 5px; display: inline-block;"> ATELIERS SAVOYARDS </div>		
pendant le transport,			
soit 0,5 M3 refusé			
Marand			

SARL au capital de 18 000 € – RCS Tulle B 159 753 852 – APE 1610A


INFO

Facture reçue le 16 novembre.
À contrôler.

INFO

Produits commandés chez notre fournisseur habituel et réceptionnés le 10 novembre.

DOC 6 **Facture Arsac 16 novembre**



**SCIERIE
ARSAC**

Exploitation forestière – Bois et dérivés

Zone industrielle du Bois
19300 ÉGLETON – Tél. : 05 55 93 19 89
Courriel : contact@arsac.fr

Égleton, le 14/11/20N

FACTURE

n° F-44566

Reçue le
16/11/20N

SARL ATELIERS SAVOYARDS
Zone artisanale
74000 Annecy

N° de client : **178431**

Référence livraison : **L-44566**

Désignation	Unité	Qté	PUHT	Montant HT
Planches brutes sèches hêtre fr	M3	2	381,12	762,24
larg. 0,15 ép. 0,027 long 2,00				
Planches brutes sapin fr	M3	4	260,10	1 040,04
larg. 0,25 ép. 0,027 long 2,00				
TVA			Total HT	1 802,28
Base HT	Taux	Montant	Remise %	0,00
1 817,28	20 %	363,46	Port HT	15,00
Client n° 178431			Net HT	1 817,28
Facture n° L-44566 du 14/11/20N			TVA	363,46
À payer 2 180,74 € au 14/12/20N			Net à payer	2 180,74

DOC 7 Conditions générales de vente de Arsac (extraits)

CONDITIONS DE LIVRAISON

En cas d'avaries constatées par l'acheteur à la livraison, celui-ci doit émettre des réserves sur le bon de livraison du transporteur et informer le vendeur par tout moyen à sa convenance de la non-conformité de la livraison.

LIVRAISON

Les produits sont livrés à l'adresse de livraison indiquée au cours du processus de commande.

Les délais de livraison ainsi que les délais de transport indiqués par le vendeur sont donnés à titre indicatif. Ils ne constituent pas un engagement de la part du vendeur. En conséquence, les dépassements de délai de livraison ne peuvent donner lieu à des pénalités et/ou dommages et intérêts, ni à l'annulation des commandes en cours.

ARSAC SA ne peut être tenue pour responsable du non-respect des consignes de livraison effectivement transmises au transporteur selon les indications de l'acheteur (date, horaires, avis de passage).

Les marchandises voyagent aux risques et périls du destinataire, quel que soit le mode de transport ou les modalités de règlement du prix du transport franco ou port dû.

En cas d'avaries de marchandises livrées ou de manquants, il appartient au client d'effectuer toutes les réserves nécessaires sur le bon de livraison et de les confirmer par lettre recommandée avec accusé de réception dans les 3 jours.

Il appartient au client de fournir toutes les justifications quant à la réalité des vices ou manquants constatés.

...

DOC 8 Fiche fournisseur

Fournisseurs

Modifier Créer Dupliquer Supprimer

Nom : SCIERIE ARSAC Référence : 401ARSAC Partenaire : Client ? ☐

Langue ? : FRANÇAIS / FRENCH Fournisseur ? : ☒

Général Achats-Ventes Comptabilité Historique Notes

CONDITIONS FOURNISSEUR :
LIVRAISON SOUS 8 JOURS
FRANCO DE PORT ET D'EMBALLAGE

ANNEXE 1 Classement des partenaires par catégorie

Partenaire	Type d'achat	Catégorie de partenaire
EGC MACHINES PRODUCT Machines-outils pour l'industrie	<input checked="" type="checkbox"/> Biens <input type="checkbox"/> Services	Fournisseur d'immobilisations
ARSAC SCIERIE Exploitation forestière, bois et produits dérivés	<input checked="" type="checkbox"/> Biens <input type="checkbox"/> Services	Fournisseur de matières premières
CHAUFFAGE SERVICE Installation, entretien de matériel de chauffage	<input type="checkbox"/> Biens <input checked="" type="checkbox"/> Services	Maintenance
BARRAL LUBRIFIANT Huiles et graisses pour l'industrie	<input checked="" type="checkbox"/> Biens <input type="checkbox"/> Services	Fournisseur de matières consommables et fournitures d'atelier
DÉPAN'PC Installation et maintenance informatique	<input type="checkbox"/> Biens <input checked="" type="checkbox"/> Services	Maintenance
TECHNIC MAINTENANCE INDUSTRIE Maintenance et réparation de matériel industriel	<input type="checkbox"/> Biens <input checked="" type="checkbox"/> Services	Maintenance
TOP BURO PLUS Fournitures de bureau	<input checked="" type="checkbox"/> Biens <input type="checkbox"/> Services	Fournisseur de fournitures administratives
COMPTOIR DE LA PEINTURE Peintures et vernis	<input checked="" type="checkbox"/> Biens <input type="checkbox"/> Services	Fournisseur de matières premières
EQUIP RAYONNAGE PRO Rayonnages métalliques	<input checked="" type="checkbox"/> Biens <input type="checkbox"/> Services	Fournisseur d'immobilisations
BURO DÉPÔT Fournitures de bureau	<input checked="" type="checkbox"/> Biens <input type="checkbox"/> Services	Fournisseur de fournitures administratives
NET BOIS MACHINES Machines-outils pour l'industrie	<input checked="" type="checkbox"/> Biens <input type="checkbox"/> Services	Fournisseur d'immobilisations

ANNEXE 2 Nouveaux partenaires

Nouveau partenaire		Nouveau partenaire	
Type de partenaire	Client	Type de partenaire	Client
Nom/Raison sociale	OUTILUX	Nom/Raison sociale	K-DIFFUSION
Contact	B. Desoindre, agent commercial	Contact	N. Baillet, Agent commercial
Adresse postale		Adresse postale	
Rue	Zone industrielle	Rue	ZI du Phare
Code postal et ville	68610 Schweighouse-sur-Moder	Code postal et ville	33700 Mérignac
Pays	France	Pays	France
Catégorie de parten.	Fournisseur d'immobilisations	Catégorie de parten.	Fournisseur d'immobilisations
Communication		Communication	
Téléphone	03 89 55 62 90	Téléphone	05 56 97 15 00
Télécopie	03 89 55 62 91	Télécopie	05 56 97 59 57
Courriel	—	Courriel	k-diffusion@k-diffusion.com
Site web	—	Site web	—

ANNEXE 3 Comparaison des offres reçues

Nom du produit	Mortaiseuse stationnaire à bédanes carrés	
Critères de choix	Offre 1	Offre 2
Nom du fournisseur	OUTILUX	K-DIFFUSION
Prix hors taxes	Hors taxes : 616,00 €	Hors taxes : 586,00 €
Conditions de livraison	Transport : 15,00 € HT Livraison sous 48 h	Transport : Franco (gratuit) Livraison sous 10 jours
Conditions de paiement	Paiement sous 30 jours fin de mois	Paiement sous 30 jours
Fournisseur choisi et justification		
<p>Le choix se portera sur le fournisseur Outilux.</p> <p>Justification du fournisseur choisi :</p> <ul style="list-style-type: none"> – le délai de livraison est de 48 h ; – la différence de prix avec le fournisseur K-Diffusion est inférieur à 100 euros $[(616,00 + 15,00) - 586,00 = 45,00 \text{ euros}]$; – le paiement accordé est de 30 jours fin de mois. 		

ANNEXE 4 Commande au fournisseur choisi



**Ateliers
savoyards**
Fabricant de meubles de montagne

RCS Annecy B 440 123 456
SIRET 440 123 456 00015
TVA FR 41 440123456
APE/NAF 3109B

ATELIERS SAVOYARDS SARL
Capital 8 000 euros
Zone artisanale 74000 Annecy
Tél. : 04 50 45 99 99
Télécopie : 04 50 45 66 66

OUTILUX SA
Zone industrielle
68610 Schweighouse-sur-Moder

Bon de commande n° 2254 Annecy, le

Conditions de livraison		Conditions de paiement		
Livraison sous 48 h – Port dû		30 jours fin de mois		
Référence	Désignation	Unité	Qté	Prix unitaire HT
MS3840	Mortaiseuse stationnaire à bédanes carrés MS3840 - 6/26 mm	Pièce	1	616,00
	Port forfaitaire			15,00

Signature :

Hugue MARAND
Directeur des achats

ANNEXE 5 Vérification de la facture reçue

FICHE DE CONTRÔLE

Facture n° F-44566 du 14/11/20N Fournisseur SCIERIE ARSAC

Anomalie(s) constatée(s)

Le fournisseur a facturé la totalité des marchandises commandées alors qu'une partie a été refusée.

Des frais de port ont été facturés alors que le BL précise des conditions Franco.

Action à mener

Contacteur le fournisseur pour lui signaler les erreurs constatées sur la facture.

Lui demander un avoir pour remboursement ou l'envoi d'une nouvelle facture.

Nom et prénom de l'élève

Classe

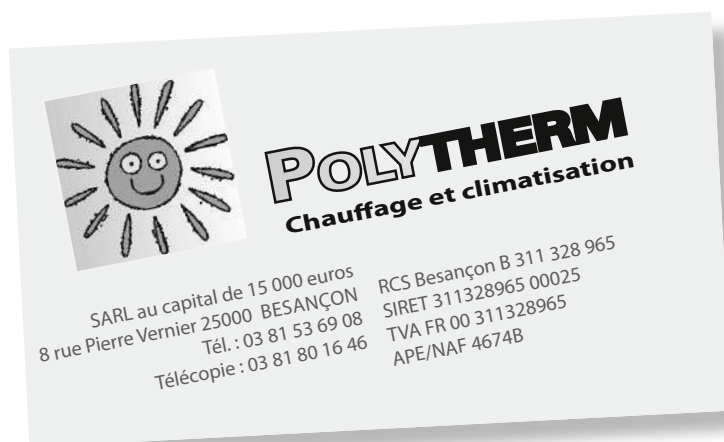
Date de l'épreuve

Durée

La gestion administrative des relations avec les clients

Dossier	Barème	Compétences	BEP	Bac pro
Dossier 1	... / ...	Participer à la gestion administrative de la prospection 1. Analyser le marché des climatiseurs	T 3	1.2.1
Dossier 2	... / ...	Tenir les dossiers clients 2. Préparer la saisie d'un nouveau partenaire dans le PGI de l'entreprise	O 4	1.2.2
Dossier 3	... / ...	Traiter les devis, les commandes 3. Élaborer un devis pour une prestation de services 4. Justifier le choix du taux de TVA	T 5	1.2.3
Dossier 4	... / ...	Traiter les livraisons et les factures 5. Facturer une livraison de biens	T 5	1.2.4
Total	... / ...			
Note	... / 20 (arrondi au demi-point supérieur)			

► MISE EN SITUATION



• Créée en 1977, la SARL Polytherm s'adresse aux professionnels et aux particuliers dans le domaine du chauffage et de la climatisation.

• L'entreprise distribue en gros, sous plusieurs marques, des matériels et accessoires de chauffage auprès de professionnels. Elle assure également la maintenance et la réparation des installations chez les particuliers.

• Soucieuse de s'adapter au marché, elle s'intéresse au chauffage bois. Elle compte élargir sa gamme pour proposer aux clients de nouveaux produits.

► VOTRE MISSION

Vous êtes en période de formation au service commercial sous l'autorité de M. Loïc Dutoit.

• Votre mission sera la gestion administrative des relations avec les clients.

DOSSIER 1 Participer à la gestion administrative de la prospection

Pour élargir sa gamme de produits et proposer des systèmes de chauffage bois, la société Polytherm a réalisé une étude auprès de ses revendeurs.

M. Dutoit, directeur commercial, vous a remis la synthèse des résultats obtenus et vous demande de les étudier (doc. 1).

- 1** Analysez les résultats de cette étude et proposez les outils de prospection les mieux adaptés (annexe 1).

DOSSIER 2 Tenir les dossiers clients

L'entreprise Technic Gaz nous a contacté pour un devis (doc. 2). Vous devez saisir ce nouveau partenaire dans le PGI de l'entreprise.

- 2** Relevez les informations qui concernent ce nouveau partenaire afin de l'enregistrer dans notre PGI (annexe 2).

DOSSIER 3 Traiter les devis, les commandes

Vous disposez du tarif général de l'entreprise et d'un extrait des conditions générales de vente (doc. 3). À la suite de la visite d'un technicien, une prévision d'intervention chez le client Delermes a été rédigée (doc. 4).

- 3** Présentez, le 31/01/..., le devis à envoyer au client Delermes pour la réalisation de l'intervention prévue (annexe 3).
4 Justifiez votre choix du taux de TVA (annexe 4).

DOSSIER 4 Traiter les livraisons et les factures

Vous disposez du tarif général de l'entreprise et d'un extrait des conditions générales de vente (doc. 3). Le client Technic Gaz a passé commande (doc. 5) et a été livré le 28 janvier (doc. 6).

- 5** Établissez, le 31/01/..., la facture au client Technic Gaz conformément aux articles livrés et acceptés par le client (annexe 5).

DOC 1 Le marché du chauffage vert

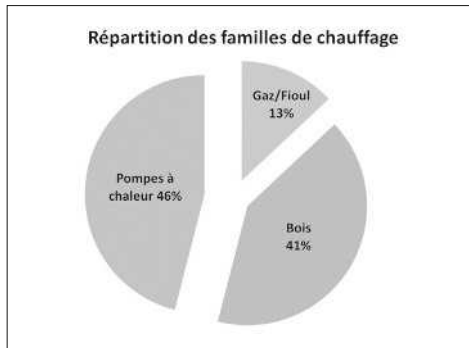
Les énergies les plus vertes à l'honneur

Les particuliers ont une nette préférence pour les chauffages les plus écologiques : pompes à chaleur 46 % et chauffage bois 41 % (chaudière et poêle).

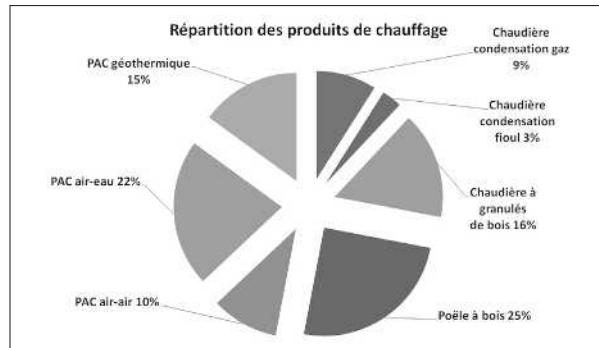
Si l'on observe le marché de l'existant, le gaz et le fioul représentent plus de la moitié des installations existantes, mais seulement 13 % des nouveaux projets alors que la PAC(*) et le bois représentent moins de 20 % des systèmes de chauffage existants et 85 % des demandes de projets de chauffage.

Le poêle à bois, chauffage vert préféré des Français

L'hiver rigoureux a redonné l'envie aux Français de se retrouver près du feu. Produit de prédilection : le poêle à bois. Au niveau des demandes, la PAC(*) géothermique et la chaudière à granulés de bois sont très demandées par rapport à la réalité de ce qui s'installe chez les clients de nos revendeurs.



(*) PAC = Pompe à chaleur



DOC 2 Demande de devis

appel d'offre - Message (HTML)

Message Adobe PDF

Répondre Répondre à tous Transférer Supprimer Courrier indésirable Classer Assurer un suivi Marquer comme non lu(s) Rechercher

De: damien.benameur@techniczgaz.fr Date: 26/01/.. 10:12

À: loic.dutoit@polytherm.com

Cc:

Objet: appel d'offres

Demande de prix pour les articles ci-dessous :

- 3 Chaudières ÉCOTEC PLUS VCW 346
- 2 Chaudières TURBOMAX PLUS VUW 362
- 1 Chaudière TURBOMAX PLUS VUW 242
- 6 kits de montage pour chaudières murales mixtes à condensation

A préciser :

- conditions de livraison et coût du transport
- conditions de facturation (remises et escomptes) et conditions de paiement

Merci.

Technic Gaz EURL - Damien Benameur, gérant
88 rue du Château
25000 BESANÇON
Tél. : 03 81 53 10 45 - Fax : 03 81 53 10 68
www.techniczgaz.fr

DOC 3 Tarif et conditions générales de vente



POLYTHERM
Chauffage et climatisation

TARIF hors taxes (€) au 01/01/.. (extraits)

DÉSIGNATION	Réf.	Puissance	Prix HT particuliers	Prix HT professionnels
■ Chaudière murale seule à condensation				
EcoMax Exclusiv VHR-S35	305 189	10,3 - 34,3 kW	1 885,00	1 320,00
■ Chaudière murale mixte à condensation				
EcoTec plus VCW 296	012511	9 - 24 kW	1 425,00	995,00
EcoTec plus VCW 346	012512	10 - 30 kW	1 710,00	1 200,00
Kit de montage	306225		46,00	32,00
■ Chaudière murale mixte à ventouse				
TurboMax plus VUW 242	306327	8 - 24 kW	1 280,00	895,00
TurboMax plus VUW 282	306328	10,4 - 28 kW	1 335,00	935,00
TurboMax plus VUW 362	306579	10,5 - 36,9 kW	1 516,00	1 060,00
Kit de montage	306225		46,00	32,00
■ Chauffe-eau électrique				
Chauffe-eau VEK 5	005117	2,4 kW/5l	189,00	132,00
Kit de montage	005223		34,50	24,50

DÉSIGNATION	Prix HT
■ Fortaits entretien	
Chauffe-eau	55,50
Chaudière gaz	80,30
Chaudière fuel	108,50
Plomberie	65,50
Climatisation	71,00
Pompes à chaleur air/eau	84,00

■ TVA	
TVA professionnels :	taux normal
TVA particuliers :	taux normal, taux intermédiaire ou taux réduit

DÉSIGNATION	Prix HT
■ Fortaits autres prestations	
Ramonage entretien cheminée gaz	35,50
Ramonage entretien cheminée fuel	45,60
Assistance plomberie	48,66
■ Déplacements	
de 0 à 20 km	32,60
supérieur à 20 km	32,60 + 1,10 / km
■ Main-d'œuvre installation et dépannage	
par heure	42,50

■ Escompte aux professionnels pour paiement comptant	1 %
--	-----

INFO

TVA aux particuliers :

- Le taux intermédiaire s'applique sur les travaux d'amélioration, de transformation, d'aménagement et d'entretien, ainsi que sur la fourniture des équipements et matières premières nécessaires (à condition qu'elles soient facturées par l'entreprise) qui concernent les locaux à usage d'habitation achevés depuis plus de deux ans (y compris la maintenance et les déplacements).
- Le taux réduit s'applique aux travaux d'amélioration énergétique des locaux à usage d'habitation achevés depuis plus de deux ans.

DOC 4 Prévion d'intervention



POLYTHERM
Chauffage et climatisation

Compte rendu de visite

Technicien : *Nicolas Laurent*
Date : *25/01/..*

Client : *Bertrand Delermes*
55 rue de Lorraine
39700 SAMPANS

Type client : *particulier*
Type habitation : *habitation principale*
de plus de deux ans

Nature des travaux : *Installation nouveau chauffe-eau électrique classique réf. : 005117 (VEK 5)*
+ kit de pose
Remise nouveau client 5 % sur le chauffe-eau

Main-d'œuvre :

- *Démontage ancien chauffe-eau : 1 heure*
- *Installation nouveau chauffe-eau : 1 h 30 min*
- *Nettoyage et réglage : 30 min*

Déplacement : 38 km

Le chauffe-eau à poser est considéré comme travaux d'entretien de l'habitat

Acompte à la commande 20 % du TTC
Solde comptant après travaux

DOC 5 Commande reçue de Technic Gaz



88 rue du Château
25000 BESANÇON
Tél : 03 81 53 10 45

Professionnel

Besançon, le 15/01/..

POLYTERM

8 rue Pierre Vernier
25000 BESANÇON

BON DE COMMANDE N° 01-12544

Transport	Délai de livraison	Mode de paiement
franco route	20 jours	Comptant avec escompte habituel

Réf.	Désignation	Quantité	PUHT	Observations
012512	Chaudière ECOTEC PLUS VCW 346	3	1 200,00	Remise 5 %
306579	Chaudière TURBOMAX PLUS VUW 362	2	1 060,00	
306627	Chaudière TURBOMAX PLUS VUW 242	1	895,00	
306225	Kit de raccordement	6	32,00	

LIVRÉ

Signature

Benameur

TECHNIC GAZ – SIRET : 394624751 00042
APE 4322B – EURL Capital social 5 000,00 €

DOC 6 Livraison à Technic Gaz



POLYTHERM
Chauffage et climatisation

Besançon, le 28/01/..

8 rue Pierre Vernier 25000 BESANÇON
Tél : 03 81 53 69 08
Fax : 03 81 80 16 46

RCS Besançon B311328965
APE 4674B
SARL Capital social 15 000 €

TECHNIC GAZ
88 rue du Château
25000 BESANÇON
N° client : 411TECHN

Professionnel

BON DE LIVRAISON N° BL-8516

Nombre de colis	Poids total	Livraison	Votre commande
6	295,5 kg	Par nos soins	N° 01-12544 du 15/01/..

Réf.	Désignation	Quantité	Observations
012512	Chaudière ECOTEC PLUS VCW 346	3	
306579	Chaudière TURBOMAX PLUS VUW 362	1	Rupture stock 1 non livré
306328	Chaudière TURBOMAX PLUS VUW 282	1	
306225	Kit de raccordement	6	

Cadre réservé au destinataire

Observations
Réf. 306328
refusée, erreur
de référence

Livré le 28/01/..

[Signature]
Signature du livreur

Pris livraison
le 28/01/..

Benameur
Signature du client

ANNEXE 1 Analyse des résultats de l'étude réalisée sur le chauffage vert

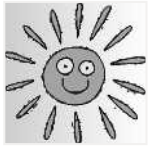
Systèmes de chauffage préférés des particuliers	→ <i>Pompes à chaleur</i> → <i>Chauffage bois</i>
Part des produits de chauffage les plus demandés (supérieure à 15 %)	→ <i>Poêle à bois (25 %)</i> → <i>PAC air-eau (22 %)</i> → <i>Chaudières à granulés de bois (16 %)</i>
Produits à proposer	→ <i>Poêle à bois (*)</i> → <i>Chaudières à granulés de bois (*)</i>
Outils de prospection proposés (se limiter à deux propositions)	→ <i>Prospection de terrain (visites) auprès des entreprises du bâtiment et des revendeurs de chauffages (professionnels)</i> → <i>Prospection directe (e-mailing, téléprospection)</i>

(*) D'après la consigne, l'entreprise veut développer les systèmes de chauffage à bois.

ANNEXE 2 Nouveau partenaire

Nouveau partenaire	
Type de partenaire	<i>Client</i>
Nom / Raison sociale	<i>TECHNICGAZ</i>
Contact	<i>D. Benameur</i>
Adresse postale	
Rue	<i>88 rue du Château</i>
Code postal et ville	<i>25000 BESANÇON</i>
Pays	<i>France</i>
Catégorie de parten.	<i>Professionnel</i>
Communication	
Téléphone	<i>03 81 53 10 45</i>
Télécopie	<i>03 81 53 10 68</i>
Courriel	<i>damien.benameur@technicgaz.fr</i>
Site web	<i>www.technigaz.fr</i>

ANNEXE 3 Devis pour M. Delermes



POLYTHERM
Chauffage et climatisation

8 rue Pierre Vernier 25000 BESANÇON
Tél. : 03 81 53 69 08
Fax : 03 81 80 16 46

RCS Besançon B311328965
APE 4674B
SARL Capital social 15 000 €

Bertrand Delermes
55 rue de Lorraine
39700 SAMPANS

DEVIS N°	Date	Livraison	Paiement
D8921	31/01	–	Acpte 20 % à la cde

Code	Désignation	Qté	PU HT	Rem.	PU net HT	Montant HT
	Installation chauffe-eau					
005117	Chauffe-eau VEK5	1	180,00	5 %	171,00	171,00
005223	Kit montage	1	34,50	–	34,50	34,50
	Démontage	1	42,50	–	42,50	42,50
	Installation	1,5	42,50	–	42,50	63,75
	Nettoyage et réglage	0,5	42,50	–	42,50	21,25
	Déplacement 38 km (*)					52,40
Cadre réservé au destinataire						Frais divers
						Total net HT
						385,40
						Escompte %
						–
Coupon à joindre au règlement						Net financier HT
						385,40
Facture n° du						TVA (taux normal) %
N° de client :						TVA (autre taux) 10 %
Net à payer :						38,54
Échéance :						Net à payer
						423,94
						Échéance
						–

(*) $32,60 + (1,10 \times 18 \text{ km}) = 52,40$

ANNEXE 4 Taux de TVA utilisé

Choix du taux de TVA et raisons de ce choix

Il s'agit de travaux d'entretien de l'habitat chez un particulier dans un logement de plus de 2 ans.
Il faut donc appliquer le taux intermédiaire (10 %).

ANNEXE 5 Facture pour Technic Gaz



POLYTHERM
Chauffage et climatisation

Professionnel

8 rue Pierre Vernier 25000 BESANÇON
Tél. : 03 81 53 69 08
Fax : 03 81 80 16 46

RCS Besançon B311328965
APE 4674B
SARL Capital social 15 000 €

TECHNIC GAZ

**88 rue du Château
25000 BESANÇON**

FACTURE N°	Date	Livraison	Paiement
F8922	31/01/..	BL 8516 du 28/01	Comptant avec escompte

Code	Désignation	Qté	PU HT	Rem.	PU net HT	Montant HT
012512	VCW 346 Ecotec plus	3	1 200,00	5 %	1 140,00	3 420,00
306579	VCW 362 Turbomax plus	1	1 060,00	–	1 060,00	1 060,00
306225	Kit de montage	6	32,00	–	32,00	192,00
Cadre réservé au destinataire		Frais divers				–
		Total net HT				4 672,00
		Escompte %				– 46,72
Coupon à joindre au règlement		Net financier HT				4 625,28
Facture n° F8922 du 31/01 N° de client : 411TECHN Net à payer : 5 550,34 Échéance : 31/01/..		TVA (taux normal) 20 %				925,06
		TVA (autre taux) %				
		Net à payer				5 550,34
		Échéance				31/01/..

Pôle 1

Gestion administrative des relations externes

Classe de situation

Gestion administrative des relations avec les fournisseurs, les clients et les autres usagers



Créée en 2005, la société Clip Clap est spécialisée dans la vente de vélos pliants ultracompacts.

Installée en région parisienne, l'entreprise fournit principalement les magasins de sports et de loisirs en France et à l'étranger.



SCÉNARIO 1 Gérer les relations avec les fournisseurs p. 199

SCÉNARIO 2 Gérer les relations avec les clients p. 213

FICHE D'IDENTITÉ

SARL CLIP CLAP

155 avenue Laennec
93380 PIERREFITTE-SUR-SEINE
Tél. : +33 (0)1.55.25.23.23
Fax : +33 (0)1.55.25.10.00
contact@clipclap.com
www.clipclap.com
SARL au capital de 45 000 euros
SIRET 351 577 952 00010
TVA : FR03351577952

clip
Clap
diffusion

ACTIVITÉS

Vente de vélos pliants aux magasins de sports et de loisirs

- Vélos pliants
 - gamme Brompton
 - gamme Strida
 - gamme Mobiky
- Accessoires
 - Accessoires Brompton
 - Accessoires Strida
 - Accessoires Mobiky



Directeur
Julien SAUDEMONT



Assistant administratif
Mélissa BRICKY



Achats
Charlotte VIENNE



Stocks
Mickaël JOUREL



Ventes
Christelle MOTTIEZ



Comptabilité finances
William PAYAGE

ORGANISATION

► Mélissa Bricky assiste le directeur de la société. Elle intervient sur l'ensemble des affaires courantes, sur les aspects administratifs, organisationnels et d'échanges avec l'extérieur.

► Charlotte Vienne assure le suivi des approvisionnements. Elle est en relation avec les fournisseurs de l'entreprise.

► Christelle Mottiez traite les ventes et mène les actions commerciales en direction des clients de la société.

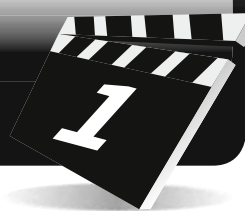
► Mickaël Jourel est chargé du stockage en magasin, de la réception et de l'expédition de la marchandise.

► William Payage traite la comptabilité et les opérations financières de l'entreprise.

Références bancaires

HSBC Saint-Denis

3 place de la Résistance
93200 Saint-Denis
Tél. : 01 55 87 26 00
RIB : 30056 00092 00922000180 13
BIC : CCFRFRPPXXX
IBAN : FR76 3005 6000 9200 9220 0018 013



RÉFÉRENTIEL	
Pôle	Pôle 1 : Gestion administrative des relations externes
Classe de situation	1.1 Gestion administrative des relations avec les fournisseurs
Situations	1.1.1 Tenue des dossiers fournisseurs et des sous-traitants 1.1.2 Traitement des ordres d'achat, des commandes 1.1.3 Traitement des livraisons, des factures et suivi des anomalies
Compétences	– Actualiser une base de données fournisseurs – Passer commande à des fournisseurs – Suivre le processus commande-livraison-facturation
Résultats attendus	– Les dossiers fournisseurs et sous-traitants sont mis à jour en permanence – Le traitement des ordres d'achat et des commandes est assuré dans le respect des délais impartis – Le traitement et le suivi des livraisons et des factures sont assurés ; les anomalies sont traitées et/ou transmises au responsable
Complexité Aléa	– Défaillance du fournisseur



MISE EN SITUATION



➔ pages 153 - 154

- ▶ Chaque jour, l'entreprise examine ses stocks pour s'approvisionner auprès de ses fournisseurs.
- ▶ Lorsqu'un produit n'est plus disponible, une commande est immédiatement déclenchée.
- ▶ Soucieuse de se développer et de satisfaire sa clientèle, Clip Clap veut élargir sa gamme. Elle veut ajouter à son catalogue de nouveaux vélos à assistance électrique et s'adresser à de nouveaux clients.
- ▶ Son développement et ses objectifs l'obligent à investir dans des nouveaux matériels et mobilier pour offrir à ses salariés des conditions de travail optimales.
- ▶ Pour mener à bien ses activités de gestion, les services administratifs disposent d'un PGI et d'une suite de logiciels de bureautique.



**La mise à jour
des dossiers
fournisseurs**



**Les commandes
et les livraisons
des fournisseurs**



**L'achat
de biens
immobilisés**

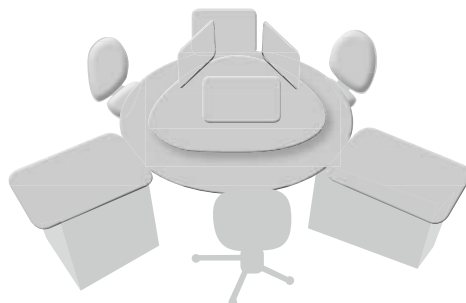
ORGANISATION DU TRAVAIL EN ÎLOTS

Direction

Poste : Assistant administratif
 Nom : Mélissa Bricky
 E-mail : assist+vos initiales@gmail.com
 OpenERP
 Identifiant : bricky Mot de passe : assist-mb

Achats

Poste : Responsable des achats
 Nom : Charlotte Vienne
 E-mail : achats+vos initiales@gmail.com
 OpenERP
 Identifiant : vienne Mot de passe : achats-cv

**Modalités de travail**

Clip Clap utilise un système de codification pour nommer chaque document reçu ou créé.

Pour conserver une trace numérique des documents créés dans le PGI, ils seront enregistrés au format PDF sous un nom significatif dans l'espace privé de chaque élève en reprenant cette codification.

Exemples :

► OpenERP

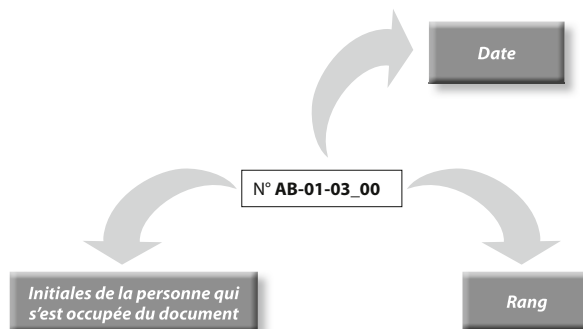
PO00002.PDF (P(urchase) O(rder)) pour commande d'achat n° PO00002, sera enregistré sous **C_HA_AB-01-03_02.PDF**

► ebp

CF00000002 (C(ommande) F(ournisseur)) pour commande fournisseur n° FC00000002, sera enregistré sous **CF_AB-01-03_02.PDF**

Comptabilité finances

Poste : Responsable comptabilité finances
 Nom : William Payage
 E-mail : compta+vos initiales@gmail.com
 OpenERP
 Identifiant : payage Mot de passe : compta-wp

**Constitution des îlots et gestion de la base de données**

Pour s'approcher de la réalité professionnelle, la façon de travailler est la constitution d'îlots de 3 élèves.












Chaque élève se verra attribuer un rôle. Lorsque le scénario est terminé par tous les élèves d'un même îlot, les rôles sont échangés entre eux jusqu'à ce que chaque élève ait fait le scénario dans son ensemble.

DANS LE CAS D'UNE CONFIGURATION AVEC LE PGI ET UN NAS OU UN SERVEUR	DANS LE CAS D'UNE INSTALLATION DU PGI EN LOCAL
Il y a autant d'entreprises que d'îlots et la base de départ est dupliquée.	La base de départ est restaurée sur chaque poste informatique.
Lorsque le scénario est terminé par tous les élèves d'un même îlot, il est nécessaire de supprimer la base et la restaurer aux changements de rôles.	

Le rôle du gérant sera tenu par le professeur qui pourra ainsi réceptionner et valider les travaux.

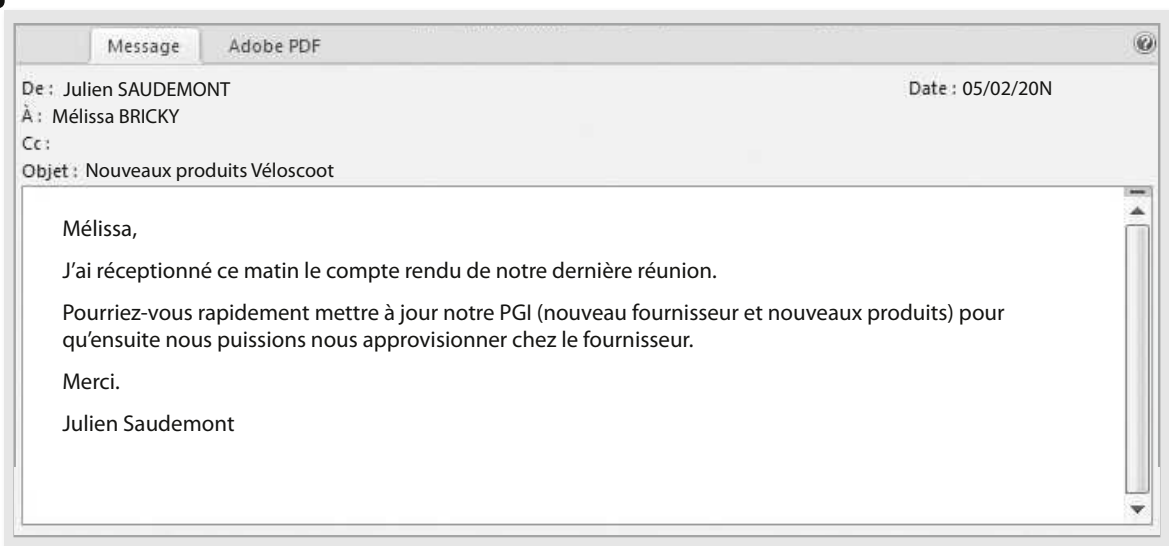
PLANIFICATION DES ACTIVITÉS

Étape 1 5 février

<p>M. Bricky</p>  <p>Assistant administratif</p>  <p>La mise à jour des dossiers fournisseurs</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Prenez connaissance du courriel de M. Saudemont (doc. 1). 2. Examinez l'extrait du compte rendu de la réunion du 4 février et mettez à jour le dossier fournisseurs dans le PGI (doc. 2 et 3). 3. À l'aide de l'extrait de catalogue et du tarif Véloscoot (doc. 4 et 5), complétez le bordereau de mise à jour des nouveaux produits (annexe 1). 4. Mettez à jour le dossier produits dans le PGI (➔ FICHE MICRO 1). 5. Rendez compte de votre travail à M. Saudemont par courriel. 	<p>Open ERP Ou ebp</p> 
<p>C. Vienne</p>  <p>Responsable des achats</p>  <p>Les commandes aux fournisseurs</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Prenez connaissance de la demande de M. Jourel (doc. 6). 2. Traitez et imprimez les commandes fournisseurs à l'aide du PGI (doc. 7) (➔ FICHE MICRO 2). 3. Enregistrez les commandes au format PDF. 4. Rendez compte de votre travail à M. Saudemont par courriel. 	<p>Open ERP Ou ebp</p>  
<p>W. Payage</p>  <p>Responsable comptabilité</p>  <p>L'étude de prix d'un fournisseur</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Prenez connaissance du courriel de M. Saudemont (doc. 8). 2. Recherchez les prix des produits sur le site de notre fournisseur habituel (doc. 9), complétez et imprimez le tableau d'étude (SC01_etude_prix_fournisseurs.xls). 3. Rendez compte de votre travail à M. Saudemont par courriel. 	 

Activités réalisées par l'assistante administrative Mélissa Bricky

DOC 1 Demande de M. Saudemont



DOC 2 Compte-rendu de réunion (extrait)

Compte rendu de la réunion du 4 février 20N

COPIE

Présents :

Julien SAUDEMONT, Mélissa BRICKY, Charlotte VIENNE, Mickaël JOUREL, Christelle MOTTIEZ, William PAYAGE

Ordre du jour :

- 1 – Élargissement de la gamme de produits
- 2 – Promotion et prospection
- 3 – Constitution des stocks

1 – Élargissement de la gamme de produits

La gamme des produits au catalogue va être élargie aux vélos pliants à assistance électrique dès le 1^{er} mars. Le fournisseur Veloscoot fabricant à St-Georges-lès-Baillargeaux (86) a été retenu pour nous fournir deux modèles :

- le Plios-City-SAD2 ;
- le Plios-Urban-SAD2.

Veloscoot nous a fait parvenir des fiches produits que nous allons distribuer (fichiers PDF) et le tarif correspondant.

...

Créez une nouvelle
famille de produits :

Vélos pliables à assistance
électrique.

INFO

Open ERP

La GED contient les pièces commerciales, les documents types et documentations produits. Ils peuvent être consultés et téléchargés à tout moment.

ebp

Tous les documents sont disponibles dans le dossier ClipClap_Documents.

DOC 3 Fiche d'identité du nouveau fournisseur


infogreffe.fr
 Les Greffes des Tribunaux de Commerce

Registre du Commerce
 et des Sociétés



[EXTRAIT KBIS](#) | [DOCUMENTS OFFICIELS](#) | [SURVEILLANCE](#) | [SERVICES](#) | [FORMALITÉS](#) | [ACTIVITÉ JUDICIAIRE](#) | [LES GREFFES](#) | [ACTUS & DOSSIERS](#)

RECHERCHER

[DOCUMENTS OFFICIELS & SERVICES](#) | [ABONNÉS & MEMBRES](#) | [SE CONNECTER](#) | [CRÉER UN COMPTE](#) | [DERNIERS ACHATS](#) | [MON PANIER](#)

VELOSCOOT
 490 812 889 RCS POITIERS
 Greffe du tribunal de commerce de POITIERS

INFORMATIONS SUR L'ENTREPRISE

IDENTITÉ	ÉTABLISSEMENT(S)	11 ACTES DÉPOSÉS	ANNONCES BODACC																				
SIÈGE SOCIAL ZONE ARTISANALE CLOS DE L'ORMEAU 4 BIS RUE CLOS DE L'ORMEAU 86130 ST GEORGES BAILLARCEAUX TEL : 05 49 49 10 00 FAX : 05 49 49 49 49 SIRET 490 812 889 00036 NOM COMMERCIAL VELOSCOOT	ACTIVITÉ (CODE NAF) 3091Z : Fabrication de motocycles INSCRIPTION Immatriculée le 27/06/2006 FORME JURIDIQUE Société par actions simplifiée	DERNIERS CHIFFRES CLÉS <table border="1"> <thead> <tr> <th>Clôture</th> <th>CA</th> <th>Résultat</th> <th>Effectif</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>30/09/2013</td> <td colspan="3">Comptes annuels non déposés</td> </tr> <tr> <td>30/09/2012</td> <td colspan="3">Comptes annuels non déposés</td> </tr> <tr> <td>30/09/2011</td> <td>629 619 €</td> <td>7 767 €</td> <td>4</td> </tr> <tr> <td>30/09/2010</td> <td>499 123 €</td> <td>18 096 €</td> <td></td> </tr> </tbody> </table>	Clôture	CA	Résultat	Effectif	30/09/2013	Comptes annuels non déposés			30/09/2012	Comptes annuels non déposés			30/09/2011	629 619 €	7 767 €	4	30/09/2010	499 123 €	18 096 €		ACTES DÉPOSÉS
Clôture	CA	Résultat	Effectif																				
30/09/2013	Comptes annuels non déposés																						
30/09/2012	Comptes annuels non déposés																						
30/09/2011	629 619 €	7 767 €	4																				
30/09/2010	499 123 €	18 096 €																					

DOC 4 Gamme des vélos pliants au catalogue du fournisseur Veloscoot

Veloscoot  **Fabriqué en France**

Accueil Vélos Électriques Technologies Veloscoot Revendeurs Conseils Veloscoot Contactez-nous My Veloscoot

Espace Revendeurs > Pliants > Tarif

VILLE **PLIANTS** **CITY TREKKING** **SPORT**

Ces autonomies sont non contractuelles et mentionnées à titre indicatif car dépendantes de nombreux facteurs.

Plios City SAD2

LES DAMES AIMENT BIEN MON CADRE BAS
PETIT, JE ME REPLIE FACILEMENT

	36 Volts			
	11 Ah 396 Wh	13,2 Ah 475 Wh	15,6 Ah 562 Wh	17,1 Ah 616 Wh
Autonomie	30 à 70 km	40 à 90 km	50 à 100 km	60 à 130 km
Prix de vente HT €	1 173,25	1 218,75	1 264,25	1 329,90

Plios Urban SAD2

LE CHOUCHOU DES VOYAGEURS
PLIÉ, JE ME FAIS TOUT PETIT

	36 Volts			
	11 Ah 396 Wh	13,2 Ah 475 Wh	15,6 Ah 562 Wh	17,1 Ah 616 Wh
Autonomie	30 à 70 km	40 à 90 km	50 à 100 km	60 à 130 km
Prix de vente HT €	1 173,25	1 218,75	1 264,25	1 329,90


INFO

Nous pratiquerons les prix de vente conseillés par le fournisseur.

Nous ne sommes pas intéressés par les modèles 11 Ah 396 Wh^(*).

^(*) Consommation électrique :
Ah = Ampère-heure
Wh = Watt-heure

DOC 5 Tarif Veloscoot réservé aux professionnels

Veloscoot  4 BIS RUE CLOS DE L'ORMEAU
86130 ST GEORGES BAILLARCEAUX


Reçu le 03/02/N

TARIF HT PROFESSIONNELS
TVA 20 %

Référence	Libellé	Prix HT	Référence	Libellé	Prix HT
PCITY396	Plios City 11 Ah	902,50	PURBAN396	Plios Urban 11 Ah	902,50
PCITY475	Plios City 13,2 Ah	937,50	PURBAN475	Plios Urban 13,2 Ah	937,50
PCITY562	Plios City 15,6 Ah	972,50	PURBAN562	Plios Urban 15,6 Ah	972,50
PCITY616	Plios City 17,1 Ah	1 023,00	PURBAN616	Plios Urban 17,1 Ah	1 023,00

Tarif net hors taxes au 01/01/20N
Livraison sous 48 h – Franco de port et d'emballage – Paiement par virement à 30 jours fin de mois

ANNEXE 1 Bordereau de mise à jour

clip clap  diffusion

155 avenue Laennec
93380 PIERREFITTE-SUR SEINE
Téléphone : 01 55 25 23 23

Bordereau de mise à jour

☒ Nouveau(x) produit(s)
☐ Nouveau(x) tarif(s)

Référence	Désignation	Prix d'achat hors taxes	Prix de vente hors taxes	Fournisseur	Délai de livraison
PCITY475	Plios City 13,2 Ah	937,50	1 218,75	Véloscoot	2 jours
PCITY562	Plios City 15,6 Ah	972,50	1 264,25	Véloscoot	2 jours
PCITY616	Plios City 17,1 Ah	1 023,00	1 329,90	Véloscoot	2 jours
PURBAN475	Plios Urban 13,2 Ah	937,50	1 218,75	Véloscoot	2 jours
PURBAN562	Plios Urban 15,6 Ah	972,50	1 264,25	Véloscoot	2 jours
PURBAN616	Plios Urban 17,1 Ah	1 023,00	1 329,90	Véloscoot	2 jours

Opérateur : **M. Bricky** Le **05/02/N** Signature **M. Bricky**

Activités réalisées par la responsable des achats Charlotte Vienne

DOC 6 Appel de M. Jourel



Mickaël JOUREL
MAGASIN

Bonjour Charlotte, c'est Mickaël,

J'ai déposé hier soir sur ton bureau ma demande de réapprovisionnement. Tu as vu que j'étais en rupture de stock sur plusieurs produits. Pourrais-tu traiter les commandes fournisseurs dans la journée ?

Merci, c'est gentil.
À tout à l'heure...

Bonjour Mickaël !



Charlotte VIENNE
ACHATS

Oui j'ai vu. Pas de problème. Je vais faire ça tout de suite...

À tout à l'heure...

DOC 7 Bordereau de réapprovisionnement



155 avenue Laennec
93380 PIERREFITTE-SUR-SEINE
Téléphone : 01 55 25 23 23

Bordereau de réapprovisionnement

Service

Référence	Désignation	Stock disponible	Stock maximum	Qté à commander	Fournisseur
BROP6LX	VELO PLIANT BROMPTON 6 vitesses	0	80	80	Brompton
BRO9030033	BROMPTON EASY WHELL SET	-3	100	77	Brompton
ST6420	STRIDA PNEU 16 POUCES	-2	100	78	Strida
M022	MOBIKY PNEU MARATHON 12 POUCES	0	100	100	Mobiky

Opérateur : Mickaël Jourel

Le 04/02/20N

Signature

M. Jourel

Saisissez et imprimez les trois commandes.
Enregistrez-les au format PDF dans l'espace numérique.

Activités réalisées par le responsable comptable et financier William Payage

DOC 8 Demande de M. Saudemont

Message Adobe PDF

De : Julien SAUDEMONT Date : 05/02/20N
 À : William PAYAGE
 Cc :
 Objet : Commande magasin

William,

Mickaël m'a remis la demande d'achat de matériels et de mobilier pour le magasin.
 Étudiez et chiffrez la commande puis retournez-moi votre étude.

Merci
 Julien Saudemont

DOC 9 Demande d'achat

Clip Clap diffusion

155 avenue Laennec
 93380 PIERREFITTE-SUR-SEINE
 Téléphone : 01 55 25 23 23

Demander Mickaël JOUREL
Service MAGASIN

Nature de la demande
 Matériel et mobilier pour l'entrepôt

Fournisseur(s) habituel(s)
 AXESS Industries

Site du fournisseur : www.axess-industries.com
Date de la demande 03/02/20N

Accord de la direction

– Étudiez les prix sur le catalogue en ligne.
 – Retournez l'étude à la direction pour accord dans un tableau Excel en pratiquant les conditions fournisseur.

Désignation	Qté	Observations
Chariot magasin charge 400 kg grand plateau	2	Conditions habituelles :
Cercleuse sur table semi-automatique	1	Franco de port - Livr. 72 h
Vestiaire monobloc industrie propre avec deux cases et deux portes sur pieds - larg. 600 mm	2	

DOC 10 Fiche fournisseur

Fiche fournisseur

AXESS INDUSTRIES
 13 rue de Guebwiller
 67100 Strasbourg
 Siret : 489 469 890 00045
 APE : 4666Z

Contact
 Tél. : +33 (0)3 88 18 31 00
 Fax : +33 (0)3 88 33 20 74
 Web : http://www.axess-industries.com
 Courriel : commercial@axess-industries.com













Conditions de règlement
 Virement 45 jours fin de mois

Conditions de livraison
 Délai : 8 jours
 Mode : par route

Frais de port
 de 1 à 99 € Forfait 9 € HT de 300 à 999 € Forfait 35 € HT
 de 100 à 299 € Forfait 20 € HT Plus de 1 000 € Franco

PLANIFICATION DES ACTIVITÉS

Étape 2 19 février

M. Bricky  Assistant administratif  La commande à un nouveau fournisseur	<ol style="list-style-type: none"> 1. Réceptionnez le courriel de M. Saudemont (doc. 11). 2. Saisissez et imprimez la commande au fournisseur Veloscoot (annexe 1) (➔ FICHE MICRO 2). 3. Rendez compte de votre travail à M. Saudemont par courriel. 	Open ERP Ou ebp  
C. Vienne  Responsable des achats  Les livraisons des fournisseurs	<ol style="list-style-type: none"> 1. Prenez connaissance de la demande de M. Jourel (doc. 12). 2. Traitez et imprimez les réceptions des fournisseurs dans le PGI (doc. 13) (➔ FICHE MICRO 2). 3. Rendez compte de votre travail à M. Jourel par courriel. 	Open ERP Ou ebp  
W. Payage  Responsable comptabilité  L'achat de biens immobilisés	<ol style="list-style-type: none"> 1. Réceptionnez le courriel de M. Saudemont (doc. 14). 2. Passez la commande au fournisseur Axess Industries à l'aide du formulaire (SC01_formulaire_cde.doc). 3. Rendez compte de votre travail à M. Saudemont par courriel. 	 

Activités réalisées par l'assistante administrative Mélissa Bricky

DOC 11 Demande de M. Saudemont

Message Adobe PDF

De : Julien SAUDEMONT
À : Mélissa BRICKY
Cc :
Objet : Nouvelle gamme Veloscoot

Date: 19/02/20nn

Mélissa,

Vous avez mis à jour le PGI. Vous pouvez dès aujourd'hui lancer les commandes chez Veloscoot.

Je vous rappelle que nous avons prévu, pour commencer, d'acheter 50 exemplaires des modèles City et Urban en versions 13, 15 et 17 Ah.

Prévenez-moi dès que les commandes sont parties.

Merci.

Julien Saudemont

Traitez la commande Veloscoot avec le PGI.

Enregistrez le document au format PDF dans l'espace numérique.

Activités réalisées par la responsable des achats Charlotte Vienne

DOC 12 Appel de M. Jourel

Bonjour Charlotte,

J'ai réceptionné les commandes Brompton, Strida et Mobiky.

J'ai relevé des anomalies pour deux de nos fournisseurs. Je t'ai envoyé sur ta boîte mél le scan des bons de livraison.

De rien...



Mickaël JOUREL
MAGASIN



Charlotte VIENNE
ACHATS

Bonjour Mickaël !

D'accord, je traite de suite les réceptions.

Merci !

DOC 13 Bons de livraison des fournisseurs



BROMPTON

118 rue des Boulets
75012 PARIS

Tél. : 01 43 48 65 45

SIRET : 40019421300023

RCS : Paris B 400 194 213

CLIP CLAP SARL
155 avenue Laennec

93380 PIERREFITTE-SUR-SEINE

Le 17/02/20N

BON DE LIVRAISON N° 55 874

Réf.	Désignation	Qté
BROP6LX	VELO PLIANT BROMP 6 VIT.	80
BRO9030033	BROMP EASY WHELL SET	55

Rupture réf. BRO9030033

Reliquat 22 pces

Cadre réservé au destinataire :

le 18/02/20N

CLIP CLAP

M. Jourel



105 rue du Château
75014 PARIS

Tél. : 04 43 21 86 34

SIRET 49143223300014

CLIP CLAP SARL
155 avenue Laennec

93380 PIERREFITTE-SUR-SEINE

BON DE LIVRAISON

N° BL7488

Le 17/02/20N

Réf.	Désignation	Qté	Obs.
ST6420	STRIDA PNEU 16'	78	

Transports
LEGENDRE

Réceptionné le :
18/02/20N

CLIP CLAP

M. Jourel

DOC 13 Bons de livraison des fournisseurs (suite)

MOBY

MOBY-TECH
Promenade des Ports
50000 SAINT-LÔ
Tél. : 02 33 77 25 70
SIRET : 52276178200021

Le 17/02/20N

CLIP CLAP SARL
155 avenue Laennec
93380 PIERREFITTE-SUR-SEINE

BON DE LIVRAISON

N° L21 963

Réf.	Désignation	Qté	Observations
M025	V/Commande du 05/02/20N MOB PNEU MARATHON 16'	100	
Erreur de référence 18/02/20N Refusé CLIP CLAP M. Jouve!			

Activités réalisées par le responsable comptable et financier William Payage

DOC 14 Demande de M. Saudemont

Message Adobe PDF

De : Julien SAUDEMONT
À : William PAYAGE
Cc :
Objet : Commande magasin

Date: 05/02/20N

William,

J'ai reçu le chiffrage des matériels et mobilier à acheter pour l'entrepôt. Je vous ai retourné la demande d'achat acceptée.

Vous pouvez lancer la commande chez notre fournisseur Axess Industries.

Prévenez-moi dès que la commande est partie.

Merci.
Julien Saudemont

INFO

Les immobilisations* ne sont pas gérées avec le PGI.
Les commandes se font à l'aide d'un formulaire de commande imprimé et envoyé au fournisseur.

*Ensemble des biens durables détenus par une entreprise et qui ne sont pas destinés à la vente.
Ces biens représentent des investissements engagés afin de développer son activité.

Saisir un nouveau fournisseur

Saisir une nouvelle catégorie de produits – Saisir un nouveau produit



1. 1. Saisir un nouveau fournisseur



Gestion des achats

- Carnet d'adresses
- Fournisseurs
- Réception de produits
- Contrôle facture
- Produits
- Rapport
- Configuration

★ Rechercher : Fournisseurs

CLIENTS FOURNISSEURS

Regrouper par...

Rechercher Vider

Créer Supprimer

1. Cliquer sur le bouton [Achats] .
2. Cliquer sur le menu [Carnet d'adresses].
3. Cliquer sur le menu [Fournisseurs].
4. Cliquer sur le bouton [Créer].

Fournisseurs

Enregistrer Annuler

Nom : VELOSCOOT Référence : VELOS Partenaire :

Langue ? : French / Français

Général Achats-Ventes Comptabilité Historique Notes

5. Saisir le [Nom] du fournisseur.
6. Saisir la [Référence] du fournisseur (code).

Onglet Général

Saisir l'adresse postale [Rue, Code postal, Ville, Pays].
Saisir les informations de communication [Tél., Fax, Courriel].

Onglet Achats-Ventes

Saisir l'adresse du site Web [Site web].

Onglet Comptabilité

Saisir la condition de règlement [Condition de règlement].



1. 2. Créer une nouvelle catégorie de produits



Rapport

- Configuration
- Carnet d'adresses
- Produits
- Catégories de produits
- Unités de mesure

Créer Supprimer

NOM

Tous les produits

Vélos plants

Accessoires

Catégories de produits

Enregistrer Annuler

Nom : Vélos à assistance électrique Catégorie parent :

1. Cliquer sur le bouton [Achats].
2. Cliquer sur le menu [Configuration].
3. Cliquer sur [Produits].
4. Cliquer sur [Catégories de produits].
5. Cliquer sur le bouton [Créer].
6. Saisir le [Nom] de la nouvelle catégorie de produits.
7. Cliquer sur le bouton [Enregistrer].



1. 3. Saisir un nouveau produit



Produits

- Produits par catégorie
- Produits
- Rapport
- Configuration

Contexte...

Regrouper par...

Rechercher Vider

Créer Supprimer

Produits

Enregistrer Annuler

Nom Codes

Nom : PLIOS CITY 13,2 Ah Référence : PCITY475

EAN13 ? :

Information Approvisionnement & emplacements Fournisseurs Description

1. Cliquer sur le bouton [Achats] .
2. Cliquer sur le menu [Produits].
3. Cliquer sur le menu [Produits].
4. Cliquer sur le bouton [Créer].

5. Saisir le [Nom] du produit.
6. Saisir la [Référence] du produit.

Onglet Information

Saisir la désignation du produit [Nom].
Saisir le code du produit [Référence].
Choisir : **Produit stockable** [Type de produit].
Saisir le prix de vente HT [Prix de vente].
Saisir le prix d'achat HT [Prix de revient].

Onglet Approvisionnement

Saisir en nombre de jours le [Délai de livraison client].

Onglet Fournisseurs

Ajouter le fournisseur du produit en cliquant sur le bouton [Créer].

7. Cliquer sur le bouton [Enregistrer] pour terminer.

Saisir une commande fournisseur Réceptionner des produits commandés



2. 1. Saisir une commande fournisseur

Achats

Gestion des achats
Demande de prix
Bons de commande
Carnet d'adresses
Réception de produits
Contrôle facture
Produits
Rapport

Rechercher : Bons de commande

DEVIS À APPROUVER CONFIRMÉ PAR FOURNISSEUR TERMINÉ

Rechercher Vider

Créer Supprimer

Bons de commande

Enregistrer Annuler

Référence commande : PO00004 Date de commande : 05/02/2015 Facturé & payé : Reçu :

Entrepôt : Clip Clap Diffusi Référence du fournisseur :

Bon de commande Livraison et facturation Notes

Fournisseur : BROMPTON FRANCE Adresse : France, PARIS, 118 rue des Boules

Liste de prix : Liste de prix d'achat par défaut Document d'origine :

Lignes d'ordre d'achat Créer

DATE PRÉVUE DESCRIPTION QUANTITÉ UDM DU PRODUIT PRIX UNITAIRE SOUS-TOTAL

Créer : Lignes d'ordre d'achat

Enregistrer & créer Enregistrer & fermer Annuler

Ligne de commande Facturation Notes Historique

Produit : [BROP6LX] VELO PLIANT BROMPTON - 6 vitesses - Guidon multiposition

Quantité : 80 Udm du produit : PCE

Description : VELO PLIANT BROMPTON - 6 vitesses - Guidon multiposition

Date prévue : 07/02/2015 Prix unitaire : 1001,00

Montant hors-taxe : 0,00 Taxes : 0,00 Total : 0,00 Calculer

Demande de prix Confirmé par fournisseur Terminé Annuler Convertir en bon de commande

1. Cliquer sur le bouton [Achats].
2. Cliquer sur le menu [Gestion des achats].
3. Cliquer sur [Bons de commande].
4. Cliquer sur le bouton [Créer].
5. Saisir la date [Date de commande].
6. Choisir le [Fournisseur] dans la liste.
7. Cliquer sur le bouton [Créer] pour saisir les lignes de commande.
8. Choisir le [Produit] dans la liste (ou saisir les premiers caractères du nom du produit puis choisir dans la liste).
9. Saisir la [Quantité].
10. Cliquer sur le bouton [Enregistrer & créer] pour saisir une seconde ligne ou cliquer sur le bouton [Enregistrer & fermer] pour finir.
11. Cliquer sur le bouton [Convertir en bon de commande].
12. Cliquer sur le bouton [Enregistrer] pour terminer.



2. 2. Réceptionner des produits commandés

Achats

Gestion des achats
Carnet d'adresses
Réception de produits
Livraisons entrantes
Réception de produits
Contrôle facture
Produits
Rapport
Configuration

Rechercher : Bons de réception

PRÊT TERMINÉ RELQUATS À FACTURER

Rechercher Vider

Créer Supprimer

RÉFÉRENCE PARTENAIRE RELIQUAT DE ORIG DCK ÉTAT

1] de 1

Informations générales Informations complémentaires

Mouvements de stocks Créer

PRODUIT	QUANTITÉ	UDM	LOT DE PRODUIT	EMPLACEMENT DE DESTINATION	ÉTAT
[BROP6LX] VELO PLIANT BROMPTON - 6 vitesses - Guidon multiposition	80,000	PCE		Emplacements physiques / Votre entreprise / Stock	Disponible
[BRO9030033] BROMPTON EASY WHEEL SET	77,000	PCE		Emplacements physiques / Votre entreprise / Stock	Disponible

New Prêt Terminé

Ouvrir : Mouvements de stocks

Enregistrer Annuler

Information sur le mouvement Emplacements

Produit : [BRO9030033] BROMPTON EASY WHEEL SET Emplacement source : Emplacements physiques / Votre entreprise / Stock

Quantité : 55,000 Rebut Emplacement de destination

- La livraison correspond à la commande :
1. Cliquer sur le bouton [Traiter] [↗].
Les stocks sont mouvementés.
- La livraison ne correspond pas à la commande :
1. Cliquer sur le bouton [Modifier] [✎]
 2. Cliquer sur le bouton [Modifier] [✎] pour saisir la quantité réceptionnée.
 3. Saisir la nouvelle [Quantité] et cliquer sur le bouton [Enregistrer].
 4. Cliquer sur le bouton [Traiter] pour valider le bon de réception.

Saisir un nouveau fournisseur**Saisir une nouvelle famille d'articles – Saisir un nouvel article****1. 1. Saisir un nouveau fournisseur**

1. Cliquer sur le menu [Achats], [Fournisseurs] puis cliquer sur [Fournisseurs].

Ou, cliquer sur le bouton [Fournisseurs]

2. Cliquer sur [+ Ajouter].

3. Saisir le nom du fournisseur [Nom].

Onglet Facturation

Saisir l'adresse de facturation [Adresse, Code postal, Ville, Département, Pays, Site web].

Saisir le contact de facturation [Téléphone fixe, Fax, e-mail].

Onglet Divers

Choisir le [Mode de règlement].

4. Cliquer sur le bouton [Enregistrer et fermer] pour terminer.

**1. 2. Saisir une nouvelle famille d'articles**

1. Cliquer sur le menu [Stocks/Articles], [Articles] puis cliquer sur [Famille articles].

2. Cliquer sur [+ Ajouter].

3. Saisir le nom de la famille d'article [Famille articles].

4. Cliquer sur le bouton [Enregistrer et fermer] pour terminer.

**1. 3. Saisir un nouvel article**

1. Cliquer sur le menu [Stocks/Articles], [Articles] puis cliquer sur [Articles].

2. Cliquer sur [+ Ajouter] et choisir [Biens] ou [Services].

3. Saisir le [Code] article.

4. Choisir la [Famille] d'article dans la liste.

5. Saisir la désignation de l'article [Libellé].

Onglet Détail

Saisir le [Prix d'achat HT].

Saisir le [Prix de vente HT].

Choisir le [Fournisseur] dans la liste.

Onglet Fournisseurs

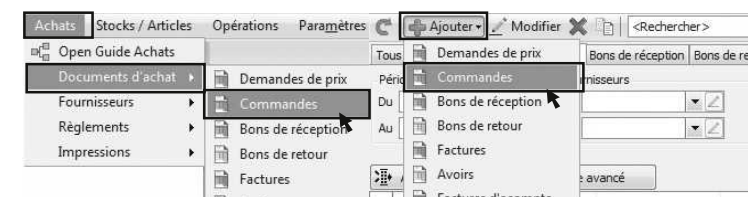
Saisir le prix d'achat [Prix d'achat public HT] et [Prix d'achat net public HT].

6. Cliquer sur le bouton [Enregistrer et fermer] pour terminer.

Saisir une commande fournisseur Réceptionner des articles commandés

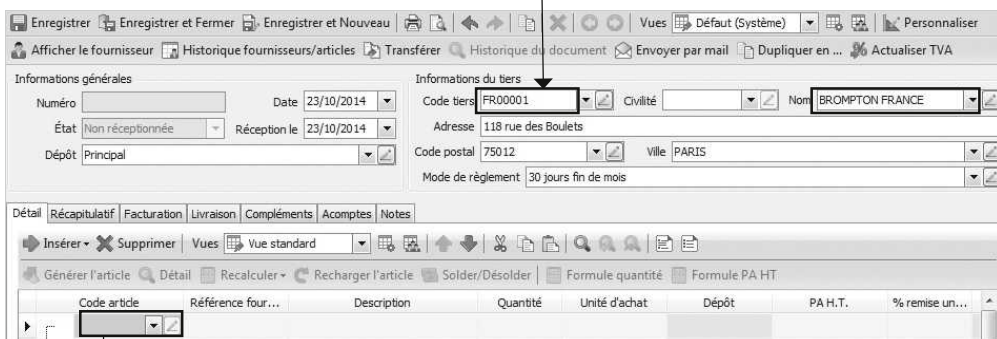


2. 1. Saisir une commande fournisseur



1. Cliquer sur le menu [Achats], [Documents d'achat] puis cliquer sur [Commandes].
2. Cliquer sur [Ajouter].
3. Choisir [Commandes] dans la liste.

4. Choisir le [Code tiers] ou le [Nom] du fournisseur.



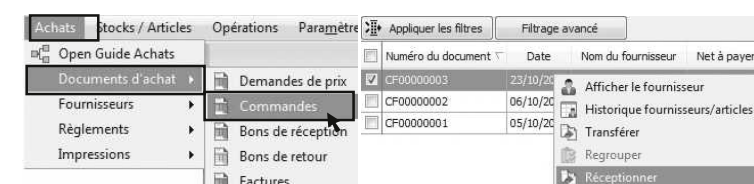
Onglet Détail

- Saisir le [Code article].
Saisir la [Quantité] commandée.
Poursuivre sur la seconde ligne si nécessaire.

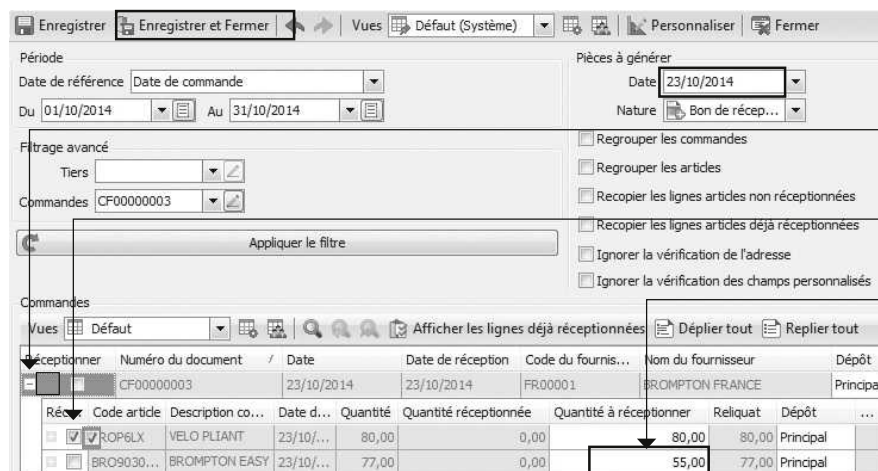
5. Cliquer sur le bouton [Enregistrer et fermer] pour terminer.



2. 2. Réceptionner des articles commandés



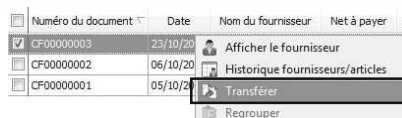
1. Cliquer sur le menu [Achats], [Documents d'achat] puis cliquer sur [Commandes].
2. Cliquer sur [Ajouter].
3. Cliquer avec le bouton droit de la souris sur la commande à réceptionner.



4. Saisir, si besoin, la [Date] de livraison.
5. Cliquer sur le bouton [+] pour développer les lignes de la commande.
6. Cocher la case de la ligne des articles livrés totalement [☒].
7. Saisir la [Quantité à réceptionner] pour les articles livrés partiellement.
8. Cliquer sur le bouton [Enregistrer et fermer] pour terminer.

Remarque :

Lorsqu'une livraison est conforme à la commande, le bon de réception peut être créé directement par un clic droit sur la ligne du bon de commande.



RÉFÉRENTIEL

Pôle	Pôle 1 : Gestion administrative des relations externes
Classe de situation	1.2 Gestion administrative des relations avec les clients et les usagers
Situations	1.2.1 Participation à la gestion administrative de la prospection 1.2.2 Tenue des dossiers clients, donneurs d'ordre et usagers 1.2.3 Traitement des devis, des commandes 1.2.4 Traitement des livraisons et de la facturation
Compétences	<ul style="list-style-type: none"> – Assurer le suivi administratif d'opérations de prospection – Actualiser une base de données clients – Assurer le traitement de devis et de commandes – Assurer le traitement administratif des livraisons et la facturation
Résultats attendus	<ul style="list-style-type: none"> – Les tâches administratives liées à la recherche de prospects et à la réponse aux appels d'offres sont assurées – La collecte et la mise à jour de l'ensemble des informations relatives aux clients et usagers sont réalisées – La gestion administrative des devis et des commandes clients est assurée dans le respect des délais et des règles – Le traitement et le suivi des livraisons et de la facturation sont effectués, les anomalies sont rectifiées dans le respect de la relation avec les clients et les usagers
Complexité	Aucune



MISE EN SITUATION



➔ pages 197 - 198

- Pour lancer sa nouvelle gamme, la société Clip Clap doit présenter à ses clients les nouveaux produits qu'elle propose. Il s'agit pour elle de communiquer efficacement pour recevoir rapidement de nouvelles commandes.
- Chaque jour, le service des ventes reçoit des commandes de ses clients. Elles doivent être traitées dans la journée pour assurer une livraison immédiate.
- Une gestion efficace oblige le chef d'entreprise à un suivi précis de l'activité de la société. Les états calculés permettent d'avoir une vue globale des résultats.



**La création
et la diffusion
d'un support
de prospection**



**La mise à jour
des dossiers clients,
le traitement
des commandes
et des livraisons**



**La production
de calculs liés
aux ventes**

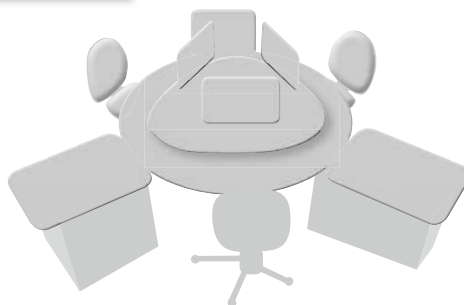
ORGANISATION DU TRAVAIL EN ÎLOTS

Direction

Poste : Assistant administratif
 Nom : Mélissa Bricky
 E-mail : assist+vos initiales@gmail.com
 OpenERP
 Identifiant : bricky Mot de passe : assist-mb

Ventes

Poste : Responsable des ventes
 Nom : Christelle Mottiez
 E-mail : ventes+vos initiales@gmail.com
 OpenERP
 Identifiant : vienne Mot de passe : ventes-cm



Modalités de travail

Clip Clap utilise un système de codification pour nommer chaque document reçu ou créé. Pour conserver une trace numérique des documents créés dans le PGI, ils seront enregistrés au format PDF sous un nom significatif dans l'espace privé de chaque élève en reprenant cette codification.

Exemples :

► OpenERP

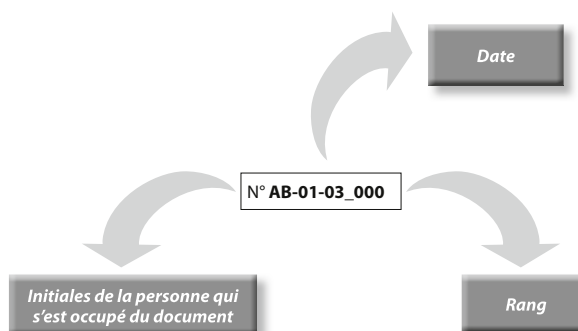
PO00002.PDF (P(urchase) O(rder)) pour commande d'achat n° PO00002, sera enregistré sous C_HA_AB-01-03_02.PDF

► ebp

CF00000002 (C(ommande) F(ournisseur)) pour commande fournisseur n° FC00000002, sera enregistré sous CF_AB-01-03_02.PDF

Comptabilité finances

Poste : Responsable comptabilité finances
 Nom : William Payage
 E-mail : compta+vos initiales@gmail.com
 OpenERP
 Identifiant : payage Mot de passe : compta-wp



Constitution des îlots et gestion de la base de données

Pour s'approcher de la réalité professionnelle, la façon de travailler est la constitution d'îlots de 3 élèves.












Chaque élève se verra attribuer un rôle. Lorsque le scénario est terminé par tous les élèves d'un même îlot, les rôles sont échangés entre eux jusqu'à ce que chaque élève ait fait le scénario dans son ensemble.

DANS LE CAS D'UNE CONFIGURATION AVEC LE PGI ET UN NAS OU UN SERVEUR	DANS LE CAS D'UNE INSTALLATION DU PGI EN LOCAL
Il y a autant d'entreprises que d'îlots et la base de départ est dupliquée.	La base de départ est restaurée sur chaque poste informatique.
Lorsque le scénario est terminé par tous les élèves d'un même îlot, il est nécessaire de supprimer la base et la restaurer aux changements de rôles.	

Le rôle du gérant sera tenu par le professeur qui pourra ainsi réceptionner et valider les travaux.


PLANIFICATION DES ACTIVITÉS

Étape 1 10 avril

<p>M. Bricky</p>  <p>Assistant administratif</p>  <p>La création et la diffusion d'un support de prospection</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Prenez connaissance de l'appel de M. Saudemont (doc. 1). 2. Poursuivez la mise en forme de la plaquette commerciale destinée à la promotion de la gamme Veloscoot (doc. 2) (SC02_plaquette_Veloscoot.doc). 3. Imprimez le document obtenu. 4. Rendez compte de votre travail à M. Saudemont par courriel. 	 
<p>C. Mottiez</p>  <p>Responsable des ventes</p>  <p>La mise à jour des dossiers clients et le traitement de commandes</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Prenez connaissance du courriel de M. Saudemont (doc. 3). 2. À l'aide des informations fournies par le site web du groupe CLC Loisirs, mettez à jour le dossier des clients dans le PGI (doc. 4). 3. Rendez compte de votre travail à M. Saudemont par courriel. 	<p>Open ERP Ou Lebp</p> 
<p>W. Payage</p>  <p>Responsable comptabilité</p>  <p>La production de calculs liés aux ventes</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Prenez connaissance de l'appel téléphonique de Mme Bricky (doc. 5). 2. Poursuivez la construction de la feuille de calcul demandée (doc. 6) (SC02_etude_des_ventes.xls). Vous imprimerez le document et les formules de calcul. 3. Rendez compte de votre travail à M. Saudemont par courriel. 	 

Activités réalisées par l'assistante administrative Mélissa Bricky

DOC 1 Appel de M. Saudemont




Julien SAUDEMONT
DIRECTION

Bonjour Mélissa.

Nous avons vu ensemble le projet de plaquette commerciale pour la promotion de nos nouveaux produits...

D'accord...

Merci, à tout à l'heure.



Mélissa BRICKY
ASSISTANTE

Bonjour !

Oui, la maquette est prête. Il reste à placer le texte et à terminer la mise en forme.

Je termine ça dans la journée et je vous dépose un exemplaire.

DOC 2 Plaquette commerciale

Présentation de l'Urban

Je suis le Plios Urban SAD2.
Je suis le chouchou des
camping-caristes et des gens
de mer.
Je suis tout équipé et roule
comme un grand.
Plié en 30 s, je me fais tout
petit.

Présentation du City

Je suis Plios City SAD2.
Les dames aiment bien
mon cadre bas.
Je suis tout équipé
et roule comme un grand.
Plié en 30 s, je me fais tout
petit.

Promotion de la gamme :

Clip Clap présente la gamme de vélos électriques Plios parfaitement adaptés aux routes des vacances et aux déplacements quotidiens et urbains.

Cette gamme de vélos pliants adopte un format compact pour se glisser facilement dans les soutes des camping-cars ou dans le coffre d'une voiture. Équipés d'un écran tactile, d'une connexion USB et d'un moteur aluminium étanche, les deux modèles adoptent une batterie lithium de 11 à 17 Ah et revendiquent une autonomie de 40 à 130 km selon le modèle de batterie retenu.

Un badge (sans pile) permet de protéger la batterie contre le vol. Plusieurs badges peuvent être enregistrés. En cas de vol, la batterie se désactive.

En haut de la plaquette, texte de promotion de la gamme, police taille 11, paragraphes justifiés.

Face à chaque image, nom du modèle en titre, gras, taille 12, centré, texte de présentation maigre taille 11 justifié.

Coordonnées Clip Clap en pied de page taille 9, paragraphe centré.

Clip Clap présente... *Plaquette commerciale sous Word à finaliser*

Veloscoop SA & ASSOCIÉS **Fabriqués en France**
Les vélos pliables à assistance électrique

Texte

Plios City SAD2



Texte

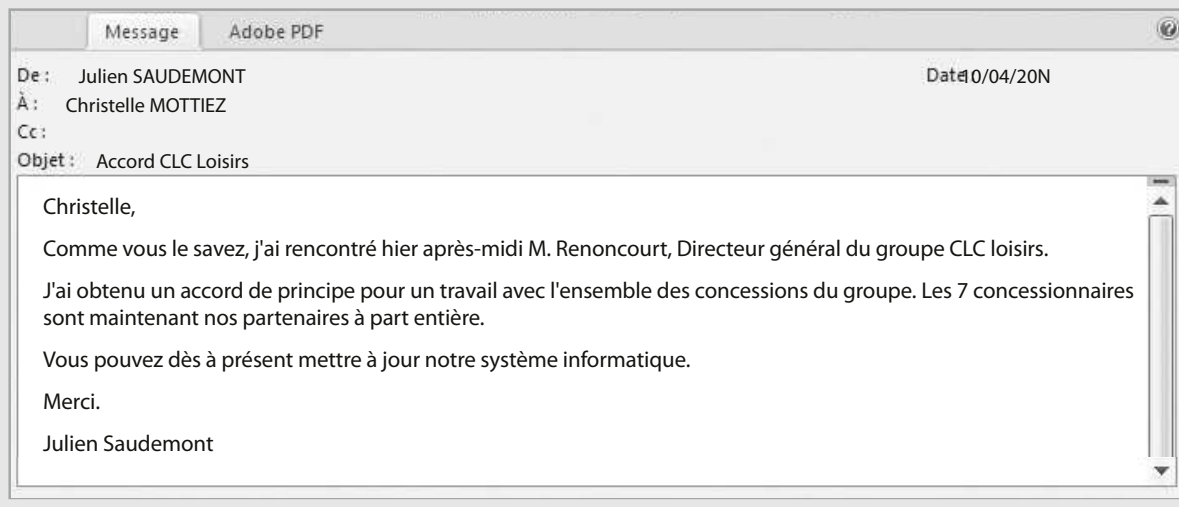
Texte


Plios Urban SAD2



Activités réalisées par la responsable des ventes Christelle Mottiez

DOC 3 Courriel de M. Saudemont





CLC VALENCIENNES
188, Avenue de Denain
59200 VALENCIENNES
Tél : 03 27 49 74 63
civalenciennes@clc-loisirs.com

CLC METZ
171, route de Thionville
57100 METZ
Tél : 03 87 31 05 85
clometz@clc-loisirs.com

CLC SAINT-DIZIER
Route de Villiers en l'au
52100 SAINT-DIZIER
Tél : 03 25 05 10 48
commercial@clc-loisirs.com

CLC ILE-DE-FRANCE
RN 15 - RANTIGNY
60200 CAITFRY
Tél : 03 44 73 33 86
clcid@clc-loisirs.com

CLC NANCY
35 route de Toul
54840 VELAINE EN HAYE
Tél : 03 83 23 31 44
clcnancy@clc-loisirs.com

CLC TROYES
ZAC des Marnières, 6 Rue des Vignes
10410 VILLECHETIF
Tél : 03 25 82 56 30
clctroyes@clc-loisirs.com

CLC ALSACE
Parc d'activités des Nations-RN 83
67230 BENFELD
Tél : 03 88 74 07 30
clalsace@clc-loisirs.com

CLC VOSGES
13 allée n°4 - Zone INOVA 3000
88150 Thaon-les-Vosges
Tél : 03 29 39 30 30
clcvosges@clc-loisirs.com

CLC ORLEANS
Route d'Orléans - RN 152
45130 MEUNG SUR LOIRE
Tél : 02 38 44 41 17
clcorleans@clc-loisirs.com

La base de données du PGI doit être mise à jour. Nous pouvons enregistrer ces 9 nouveaux partenaires.
Chaque concession pourra commander directement selon ses besoins aux conditions suivantes :

- franco de port et d'emballage,
- règlement à 30 jours fin de mois.

Activités réalisées par le responsable comptable et financier William Payage

DOC 5 Appel de M. Bricky

Bonjour William.

Julien rencontre son conseiller financier en fin de semaine. Il a besoin d'un état des ventes pour les deux derniers exercices comptables. Il m'a remis les chiffres hier matin.
J'ai commencé une feuille de calcul mais je n'aurai pas le temps de la finir aujourd'hui.
Peux-tu t'en occuper et lui transmettre le fichier ?

Merci, c'est sympa !



Mélissa BRICKY
ASSISTANTE
ADMINISTRATIVE

Bonjour Mélissa.

Ok, je fais ça dès que possible.

À tout à l'heure.



William PAYAGE
COMPTABILITÉ
FINANCES

DOC 6 Étude des ventes

Chiffres d'affaires réalisés

Chiffres d'affaires HT 20N-2 en euros

Vélos Brompton	135 420
Accessoires Brompton	14 314
Vélos Mobiky	94 414
Accessoires Mobiky	9 444
Vélos Strida	102 596
Accessoires Strida	4 598

Chiffres d'affaires HT 20N-1 en euros

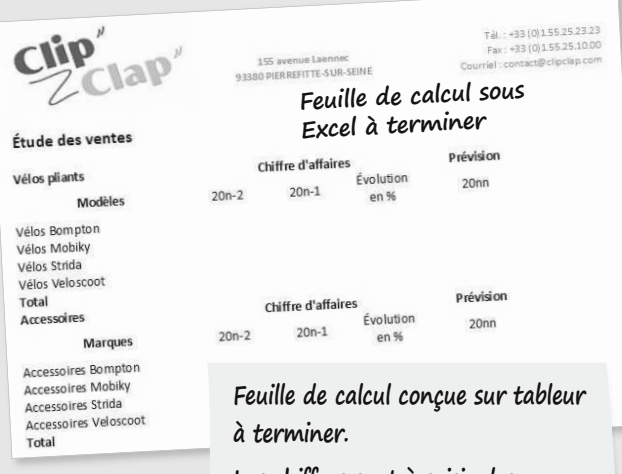
Vélos Brompton	149 955
Accessoires Brompton	15 510
Vélos Mobiky	102 477
Accessoires Mobiky	10 055
Vélos Strida	113 988
Accessoires Strida	4 933

Prévisions

Évolution prévisionnelle pour l'année 20N

Vélos pliants (pour chaque marque)	+12 %
Accessoires (pour chaque marque)	+ 8 %
VAE (*) Veloscoot (d'après étude de marché)	55 000 € HT

(*) Vélo à assistance électrique



Feuille de calcul sous Excel à terminer

Les chiffres sont à saisir, les formules de calcul sont à poser, la feuille de calcul doit être mise en forme et imprimée.

PLANIFICATION DES ACTIVITÉS

Étape 1 22 avril

M. Bricky  Assistant administratif  La création et la diffusion d'un support de prospection	<ol style="list-style-type: none"> 1. Prenez connaissance des notes prises par Mélissa Bricky chez M. Saudemont (doc. 7). 2. Préparez le courriel destiné aux clients pour promouvoir la gamme Veloscoot (annexe 1). 3. Saisissez et imprimez le document dans Word. 4. Envoyez le document au format PDF à M. Saudemont pour validation. 	 
C. Mottiez  Responsable des ventes  La mise à jour des dossiers clients et le traitement de commandes	<ol style="list-style-type: none"> 1. Prenez connaissance du courriel de Mélissa Bricky (doc. 8). 2. Saisissez les commandes dans le PGI. 3. Préparez les bons de livraison destinés au magasin. 4. Imprimez les pièces commerciales obtenues. 5. Complétez le bordereau de suivi des commandes (annexe 2). 6. Prévenez par courriel Mickaël Jourel pour qu'il prépare les commandes. 	 Ou  
W. Payage  Responsable comptabilité  La production de calculs liés aux ventes	<ol style="list-style-type: none"> 1. Prenez connaissance du courriel de M. Saudemont (doc. 9). 2. Créez et imprimez le graphique demandé (annexe 3). 3. Envoyez par courriel le document obtenu à M. Saudemont. 	 

Activités réalisées par l'assistante administrative Mélissa Bricky

DOC 7 Notes prises le 22 avril par Mélissa Bricky chez M. Saudemont

	Le 22/04/N
	Plaquette promo Veloscoot vue - OK
	→ Préparer courriel pour envoi plaquette Veloscoot aux clients LCL Loisirs.
	→ Envoyer texte courriel à Julien pour contrôle.
	→ Prévoir plaquette format PDF pour envoi en PJ.
	À faire dans la journée.

De : contact@clipclap.com
 Date : 22/04/20N
 Objet : Nos vélos pliants à assistance électrique
 Pièce(s) jointe(s) : Plaquette_Veloscoot.PDF

Message

Bonjour,
Clip Clap diffusion a le plaisir de vous adresser en exclusivité la brochure de sa nouvelle collection de vélos pliants à assistance électrique.
Idéals pour les propriétaires de bateaux, de caravanes ou de camping-car, deux modèles vous sont proposés : le Plios Urban SAD2 et le Plios City SAD2.
Les accords que nous avons passés récemment avec les concessionnaires du groupe LCL vous permettent de bénéficier dès à présent des meilleures conditions.

Bien cordialement,
L'équipe Clip Clap diffusion

Activités réalisées par la responsable des ventes Christelle Mottiez

DOC 8 Courriel de M. Bricky

Message

Adobe PDF

De : Mélissa BRICKY

Date: 22/04/20N

À : Christelle MOTTIEZ

Cc :

Objet : Commandes clients

Christelle,

je te fais suivre les 2 courriels que j'ai reçus hier soir pour que tu puisses traiter les commandes dans la journée.

À tout à l'heure,

Mélissa.

De : rando.cycles@rando.cycles.fr

Date : 20nn-04-18-15:48

À : contact@clipclap.com

Objet : COMMANDE

Madame,

Merci de me faire parvenir les articles suivants :

- 5 PNEUS STRIDA INNOVA 18 POUCES
- 5 ANTIVOLS STRIDA PLIABLES
- 1 SAC DE TRANSPORT STRIDA

Cordialement,

J. Faillard

De : contact@amplitudebike.fr

Date : 20nn-04-18-10:25

À : contact@clipclap.com

Objet : COMMANDE

Madame,

Veuillez me faire parvenir les articles suivants aux conditions habituelles :

- 2 BROMPTON 6 vitesses réf. BROS6LBK
- 2 MOBIKY 16 STEVE 8 vitesses réf. MB16S

Cordialement,

B. Desoindre - Amplitude

ANNEXE 2 Bordereau de mise à jour



155 avenue Laennec
93380 PIERREFITTE-SUR-SEINE
Téléphone : 01 55 25 23 23

Bordereau de suivi des commandes

SEMAINE N° 17

- ☒ Commande(s) client(s)
☐ Commande(s) fournisseur(s)

Date	Partenaire	Réf. cde	Réf. livr.	Livraison	Livré le
22/04/20N	RANDO CYCLES	SO0004	OUT/0004	<input checked="" type="checkbox"/> Totale <input type="checkbox"/> Partielle	24/04/20N
22/04/20N	AMPLITUDE BIKE	SO0005	OUT/0005	<input checked="" type="checkbox"/> Totale <input type="checkbox"/> Partielle	24/04/20N
				<input type="checkbox"/> Totale <input type="checkbox"/> Partielle	
				<input type="checkbox"/> Totale <input type="checkbox"/> Partielle	
				<input type="checkbox"/> Totale <input type="checkbox"/> Partielle	

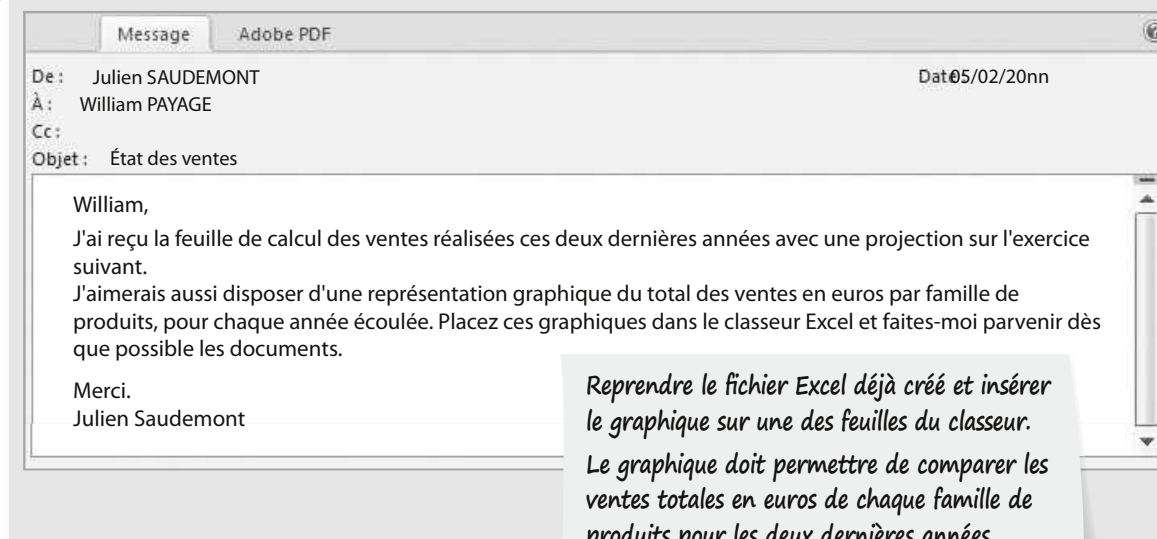
Opérateur : **C. Mottiez**Le **24/04/20N**

Signature

C. Mottiez

Activités réalisées par le responsable comptable et financier William Payage

DOC 9 Demande de M. Saudemont



Reprendre le fichier Excel déjà créé et insérer le graphique sur une des feuilles du classeur.
Le graphique doit permettre de comparer les ventes totales en euros de chaque famille de produits pour les deux dernières années.
Le graphique doit être envoyé au format PDF à M. Saudemont.

ANNEXE 3 Création d'un graphique

Choix du graphique	<input checked="" type="checkbox"/> Histogramme <input type="checkbox"/> Barres <input type="checkbox"/> Secteurs <input type="checkbox"/> Courbe
Titre du graphique	Total des ventes 20n-1 et 20n-2 par famille de produits
Titre de l'axe des abscisses	Familles de produits
Titre de l'axe des ordonnées	Chiffre d'affaires en euros

Saisir un nouveau client

Saisir une commande client et traiter la livraison



3. 1. Saisir un nouveau client

1. Cliquer sur le bouton [Ventes] .
2. Cliquer sur le menu [Carnet d'adresses].
3. Cliquer sur le menu [Clients].
4. Cliquer sur le bouton [Créer].

5. Saisir le [Nom] du fournisseur.
6. Saisir la [Référence] du fournisseur (code).

Onglet Général

Saisir l'adresse postale [Rue, Code postal, Ville, Pays].
Saisir les informations de communication [Tél., Fax, Courriel].

Onglet Achats-Ventes

Saisir l'adresse du site Web [Site Web].

Onglet Comptabilité

Saisir la condition de règlement [Condition de règlement].



3. 2. Saisir une commande client

1. Cliquer sur le bouton [Ventes].
2. Cliquer sur le menu [Bons de commande].
3. Cliquer sur le bouton [Créer].

4. Saisir la [Date] de commande.
5. Choisir le [Client] dans la liste.
6. Cliquer sur le bouton [Créer] pour saisir les lignes de commande.
7. Choisir le [Produit] dans la liste.
8. Saisir la [Quantité] commandée.
9. Cliquer sur le bouton [Enregistrer et créer] pour saisir une seconde ligne ou sur [Enregistrer et fermer] pour terminer.

Saisir un nouveau client Saisir une commande client et traiter la livraison

Bons de commande

Enregistrer Annuler

Référence commande : SO004 Date : 22/04/2016 Payé ? : ☐

Magasin : Your Company Référence client : Livré ? : ☐

Commande de ventes Autre information Historique

Client : RANDO CYCLES Adresse de commande : France, PARIS, 9 rue Ferdinand Po

Montant hors-taxe : 0,00 Taxes : 0,00 Total : 0,00 Calculer Facture Anticipée

Devis En cours Terminée Annuler la commande Imprimer devis Confirmer la commande

10. Cliquer sur le bouton [Confirmer la commande].

OpenERP a transformé le devis en commande et a créé un bon de livraison en attente de validation.

Bons de commande

→ Bon de livraison 'OUT/00004' est planifié pour le 04/24/2016.
→ Le devis 'SO004' a été transformé en bon de commande.

Enregistrer Annuler

Référence commande : SO004 Date : 22/04/2016

Pièces jointes

Rapports

Devis / Commande

Personnaliser

11. Cliquer sur le lien [Devis / Commande] pour imprimer le document.

12. Cliquer sur le bouton [Enregistrer] pour terminer.



3. 3. Traiter la livraison

VENTES ACHATS ENTREPÔT COMPTABILITÉ RESSOURCES

Gestion d'entrepôt

Bons de réception

Mouvements internes

Bons de livraisons

Mouvements de produits

Planificateurs

Produits

Rapports

Rechercher : Bons de livraisons

PRÉT EN ATTENTE TERMINÉ RELIQUATS À FACTURER

Grouper par ...

Créer Supprimer

RÉFÉRENCE	PARTENAIRE	ORIGINE	DATE DE COMMANDE	DATE PRÉV
OUT/00004	RANDO CYCLES	SO004	22/04/2016 02:00:00	24/04/2016

1. Cliquer sur le bouton [Entrepôt].

2. Cliquer sur [Bons de livraison].

3. Cliquer sur le bouton [Crayon] pour accéder au bon de livraison.

Bons de livraisons

Enregistrer Annuler

Référence : OUT/00004 Origine : SO004 Date de commande : 22/04/2016 02:00:00

Adresse : RANDO CYCLES: France, PARIS, 9 rue Ferdinand Foureau Date prévue : 24/04/2016 02:00:00

Facturation : Non Applicable Reliquat de : Journal de stock : Journal des Livraisons

Produits Informations complémentaires Notes

Mouvements de stocks

PRODUIT	QUANTITÉ UDM	LOT DE PRODUCTION	COLIS	EMPLACEMENT SOURCE	DATE	ÉTAT
[ST6460] STRIDA PNEU INNOVA 18 POUCES	5,000 PCE			Emplacements physiques / Votre entreprise / Stock	24/04/2016 02:00:00	Attente de disponibilité
[ST7251] STRIDA ANTIVOL PLIABLE	5,000 PCE			Emplacements physiques / Votre entreprise / Stock	24/04/2016 02:00:00	Attente de disponibilité
[ST8050] STRIDA SAC DE TRANSPORT	1,000 PCE			Emplacements physiques / Votre entreprise / Stock	24/04/2016 02:00:00	Attente de disponibilité

Produits à traiter

Produits

Mouvements du produit

PRODUIT	QUANTITÉ	UNITÉ DE MESURE	LOT DE PRODUCTION
[ST6460] STRIDA PNEU INNOVA 18 POUCES	5,000	PCE	
[ST7251] STRIDA ANTIVOL PLIABLE	5,000	PCE	
[ST8050] STRIDA SAC DE TRANSPORT	1,000	PCE	

Forcer la disponibilité

Annuler Valider

4. Cliquer sur le bouton [Forcer la disponibilité].

5. Cliquer sur le bouton [Valider] pour mouvementer les stocks.

6. Cliquer sur le bouton [Valider] pour terminer.

Saisir un nouveau client

Saisir une commande client et traiter la livraison



3.1. Saisir un nouveau client

1. Cliquer sur le menu [Ventes], [Clients] puis cliquer sur [Clients].

Ou, cliquer sur le bouton [Clients]

2. Cliquer sur [Ajouter] puis sur [Clients].

3. Saisir le nom du fournisseur [Nom].

Onglet Facturation

Saisir l'adresse de facturation [Adresse, Code postal, Ville, Département, Pays, Site web].

Saisir le contact de facturation [Téléphone fixe, Fax, e-mail].

Onglet Divers

Choisir le [Mode de règlement].

4. Cliquer sur le bouton [Enregistrer et fermer] pour terminer.



3.2. Saisir une commande client

1. Cliquer sur le menu [Ventes], [Documents de vente] puis cliquer sur [Commandes].

2. Cliquer sur [Ajouter].

3. Choisir [Commandes] dans la liste.

4. Choisir le [Code tiers] ou le [Nom] du client.

Code article	Référence client	Description	Quantité	Code unité	Dépôt	PV HT	% remise u
ST6460		STRIDA PNEU INNOVA 18 POUCES	5,00		Principal	36,67	
ST7251		STRIDA ANTIVOL PLIABLE	5,00		Principal	65,83	
ST8050		STRIDA SAC DE TRANSPORT	1,00		Principal	25,00	

Onglet Détail

Saisir le [Code article].

Saisir la [Quantité] commandée.

Poursuivre sur la seconde ligne si nécessaire.

5. Cliquer sur le bouton [Enregistrer et fermer] pour terminer.

Saisir un nouveau client

Saisir une commande client et traiter la livraison



3. 3. Traiter la livraison

Numéro du document	Date	Nom du client	Net à payer	Imprimé	Dépôt	Multi dépôts	État de livraison
CM00000004	20		5,00		Principal		Non livrée
CM00000003	09		2,00		Principal		Livrée totalement
CM00000002	07		0,02		Principal		Livrée totalement
CM00000001	05		7,95		Principal		Livrée totalement

■ La liste des commandes est ouverte :

1. Cliquer avec la bouton droit de la souris sur la commande puis cliquer sur [Transférer].

■ Le bon de commande est ouvert :

1. Cliquer sur [Transférer].
2. Saisir la date de livraison.

3. Vérifier qu'il s'agit d'un transfert en bon de livraison
4. Cliquer sur le bouton [Lancer].

Le bon de livraison est créé. Il peut être ouvert pour être imprimé.