

Gestion des règlements clients, gestion des paiements fournisseurs et suivi des litiges

Scénario

2

Pôle 1

1.1.5 Gestion des règlements et traitement des litiges

1.2.5 Traitement des règlements et suivi des litiges



Texteur

Internet

Mise en situation

Dans le cadre des relations externes que l'entreprise entretient habituellement avec ses différents partenaires (clients, fournisseurs, banques...), transmettre une image positive est extrêmement important. C'est pourquoi, toute organisation soigne sa communication externe car c'est un moyen de véhiculer positivement son image et ses valeurs (dynamisme, écoute, prise en charge et réponse adaptée...).

L'entreprise ROUSSILLON LOISIRS veille à cet objectif. Par exemple, régulièrement, elle procède au suivi des règlements des clients, des paiements aux fournisseurs et porte une attention particulière au règlement des litiges.

Début octobre, vous êtes associé à l'ensemble des opérations de suivi des comptes de tiers (clients et fournisseurs). Vous aurez à :

- contrôler les comptes fournisseurs ;
- gérer les règlements fournisseurs et les litiges ;
- gérer les règlements clients et les litiges.

Les activités concernent plusieurs postes de travail et nécessitent différentes phases de réalisation.

→ L'entreprise ROUSSILLON LOISIRS sera-t-elle capable de gérer les règlements clients et fournisseurs et de traiter les litiges ?

Poste : **Stagiaire auprès du directeur des ressources humaines et du directeur financier**

Service : Direction des ressources humaines et direction financière

Nom :

Prénom :

Courriel :

Poste : **Stagiaire auprès de l'assistant logistique et gestion du site de Perpignan**

Service : Direction du site de Perpignan

Nom :

Prénom :

Courriel :

Poste : **Stagiaire auprès de l'assistant administratif**




Service : Direction des ressources humaines et direction financière

Nom :

Prénom :

Courriel :

Planning de travail

	 Assistant direction des ressources humaines et direction financière <i>Contrôler les comptes fournisseurs</i>	 Assistant logistique et gestion <i>Gérer les règlements fournisseurs et les litiges</i>	 Assistant administratif <i>Gérer les règlements clients et les litiges</i>
Phase 1	Prendre connaissance et analyser la procédure de contrôle des comptes fournisseurs Contrôler les comptes fournisseurs Repérer les anomalies dans la tenue des comptes fournisseurs	Rédiger un chèque	Rechercher sur les ressources de l'Internet, le cadre légal relatif aux délais de paiement entre professionnels
Phase 2	Rédiger un courriel destiné à la banque Préparer un plan d'appel téléphonique	Préparer un virement SEPA	Rédiger un courrier type à destination des clients pour informer des changements de conditions de vente
Phase 3	Rédiger une lettre de demande de report d'échéance à un fournisseur	Préparer un courriel de réclamation	Compléter une lettre de change

À vos postes !

Phase 1

	Postes	Travail à faire
4 oct. 201n 9:00	Assistant direction des ressources humaines et direction financière	1.1 Procédez au lettrage des comptes fournisseurs (Docs 1 , 2 , 3 , 4 et 5). 1.2 Mettez à jour le tableau des anomalies (Docs 1 , 2 , 3 , 4 et 5 , Annexe A).
	Assistant logistique et gestion	1.3 Procédez au règlement d'une facture d'un fournisseur par chèque (Doc 8 , Annexe E).
	Assistant administratif	1.4 Recherchez les délais de paiement légaux entre professionnels (Doc 12). 1.5 Rédigez les résultats de vos recherches dans une courte note (Doc 12 , Annexe H).



Phase 2

	Postes	Travail à faire
11 oct. 201n 10:00	Assistant direction des ressources humaines et direction financière	2.1 Rédigez un courriel à la banque pour une anomalie constatée (Docs 5 et 6 , Annexes A et B). 2.2 Préparez la fiche d'appel téléphonique pour une anomalie constatée (Docs 5 et 6 , Annexe C).
	Assistant logistique et gestion	2.3 Complétez un ordre virement SEPA (Docs 9 et 10 , Annexe F).
	Assistant administratif	2.4 Rédigez un courrier type adressé aux agences de voyage de Perpignan (Doc 13 , Annexe I).



Phase 3

	Postes	Travail à faire
18 oct. 201n 11:00	Assistant direction des ressources humaines et direction financière	3.1 Rédigez un courrier à un fournisseur pour demander un report d'échéance (Doc 7 , Annexe D).
	Assistant logistique et gestion	3.2 Rédigez un courriel de réclamation à un fournisseur pour remboursement d'un avoir (Doc 11 , Annexe G).
	Assistant administratif	3.3 Complétez une lettre de change (Docs 14 et 15 , Annexe J).





Assistant direction des ressources
humaines et direction financière

Phase 1

Doc 2 Extrait d'un compte fournisseur

Consultation compte fournisseur						
401WIM WIMMER						
Date	Libellé	Date d'échéance	Débit	Crédit	Lettrage	Solde
24/06/201N	Facture N06/142	30/06/201N		3 211,84 €	A	- 3 211,84 €
30/06/201N	Virement		3 211,84 €		A	0,00 €
01/09/201N	Facture N09/52	30/06/201N		2 003,65 €		- 2 003,65 €
10/09/201N	Avoir N09/631			200,37 €		- 1 803,28 €

Doc 3 Extrait d'un compte fournisseur

Consultation compte fournisseur						
401DAU DAUPHIN						
Date	Libellé	Date d'échéance	Débit	Crédit	Lettrage	Solde
01/09/201N	Facture 6341	30/06/201N		961,01 €		- 961,01 €
30/09/201N	Virement		961,00 €			- 0,01 €

Doc 4 Extrait d'un compte fournisseur

Consultation compte fournisseur						
401PLO CLUB DE PLONGÉE						
Date	Libellé	Date d'échéance	Débit	Crédit	Lettrage	Solde
10/09/201N	Facture 090014	20/09/201N		1 789,42 €		- 1 789,42 €
20/09/201N	Virement		1 879,42 €			90,01 €

Doc 5 Extrait d'un compte fournisseur

Consultation compte fournisseur						
401NET NET						
Date	Libellé	Date d'échéance	Débit	Crédit	Lettrage	Solde
19/07/201N	Facture 07159	25/07/201N		98,50 €	A	- 98,50 €
26/07/201N	Prélèvement		98,50 €		A	0,00 €
19/08/201N	Facture 08417	25/08/201N		98,50 €	B	- 98,50 €
26/08/201N	Prélèvement		98,50 €		B	0,00 €
26/08/201N	Prélèvement		98,50 €			98,50 €
19/09/201N	Facture 09695	25/09/201N		98,50 €	C	0,00 €
26/09/201N	Prélèvement		98,50 €		C	98,50 €

Annexe A Tableau des anomalies

Nom du fournisseur	WIMMER	DAUPHIN	CLUB DE PLONGÉE	NET
Solde	1 803,28 €	0,01 €	- 90,00 €	- 98,50 €
Anomalie détectée	Non	Oui	Oui	
Si oui, laquelle ?		Écart de centimes	Inversion de chiffres	Prélèvement effectué 2 fois
Virement possible	<input checked="" type="checkbox"/> Oui <input type="checkbox"/> Non	<input type="checkbox"/> Oui <input checked="" type="checkbox"/> Non	<input type="checkbox"/> Oui <input checked="" type="checkbox"/> Non	<input type="checkbox"/> Oui <input checked="" type="checkbox"/> Non
Montant du virement à réaliser	1 803,28			



Assistant direction des ressources
humaines et direction financière

Phase 2

Annexe B

Courriel adressé à la banque populaire du sud

Envoyer	De	stagiaire@roussillon-loisirs.fr
	À	directeur@bpsud-perpignan.fr
	Cc	
	Cd	
Objet		Problème de prélèvement

Bonjour,

Après vérification de nos comptes, il apparaît qu'un prélèvement de 98,60 euros a été débité deux fois, en date du 26/08/201N.

Il s'agit sûrement d'une erreur. Nous vous remercions de bien vouloir faire le nécessaire pour que la somme prélevée à tort nous soit restituée rapidement en date de valeur du débit.

Nous comptons sur votre promptitude et votre efficacité afin que les choses rentrent rapidement dans l'ordre.

Salutations.

SARL ROUSSILLON LOISIRS
Route de Canet
66000 PERPIGNAN

Annexe C

Fiche de préparation d'appel téléphonique

FICHE DE PRÉPARATION D'UN APPEL TÉLÉPHONIQUE	
Date : 11/10/201N	
Émetteur : SARL ROUSSILLON LOISIRS Route de Canet – 66000 PERPIGNAN	Destinataire : CLUB DE PLONGÉE
MESSAGE :	
<ul style="list-style-type: none"> – Saluer, se présenter. – Signaler une inversion de chiffres dans le virement (1 879,42 €) effectué le 30/09/201N correspondant au paiement de la facture 090014 d'un montant de 1 789,42 €. – Demander un avoir de 90,00 €, soit la différence. – Remercier. – Prendre congé. 	



Assistant direction des ressources
humaines et direction financière

Phase 3

Annexe D Courrier de report d'échéance adressé au fournisseur

Route de Canet – 66000 PERPIGNAN
Siret : 430 487 093 00010
N° Agrément tourisme : AG 066 46 04 27
Téléphone : 04 68 08 19 88
Télécopie : 04 68 08 25 43
Courriel : perpignan@roussillon-loisirs.fr
Site web : <http://www.roussillonloisirs.fr>



JET SENSATION
31 allée du Levant
66230 CANT EN ROUSSILLON

Objet :
Report d'échéance

Perpignan,
Le 18 octobre 201N

Monsieur,

La lettre de change n° 650915, d'un montant de 38 997,00 €, que vous avez tirée sur nous en règlement de votre facture n° 981014, arrive à échéance le 25 octobre 201N.

Malheureusement, nous connaissons, actuellement des difficultés passagères de trésorerie. Nous serons donc dans l'impossibilité d'honorer la traite à l'échéance convenue.

Vous nous obligeriez donc en acceptant de reporter exceptionnellement l'échéance de cet effet au 30 novembre prochain.

Nous sommes persuadés qu'à cette date nous serons en mesure de tenir tous nos engagements : la régularité de nos règlements antérieurs est la meilleure preuve de notre bonne volonté.

Nous vous remercions, par avance, de votre compréhension et nous vous prions d'agréer, Monsieur, nos sincères salutations.

Le Directeur des ressources humaines
et Directeur financier,
C. Daudet



Assistant logistique et gestion

Phase 1

Annexe E

Chèque à compléter

BANQUE POPULAIRE
DU SUD
BANQUE & ASSURANCE

Payez contre ce chèque Mille huit cent soixante-huit euros et seize cents

Non endossable au profit d'une banque ou de tout autre établissement admis à être endossable par la loi

à BURO

€ 1 868,16 €

Payable en France

A Perpignan

LE 4 octobre 201N

66 PERPIGNAN
2 Bd Aristide Briand
TEL 0820 33 10 88SARL ROUSSILLON LOISIRS
Route de Canet
66000 PERPIGNAN

1 94 10 39209 3

Chèque N°

~ 00000972 ~ 066016607908 ~ 019410392093 ~

Annexe F **Ordre de virement SEPA**

(1) L'envoi du résultat de l'exécution du virement vous sera facturé au tarif en vigueur.
(2) L'envoi d'un message au bénéficiaire du virement vous sera facturé au tarif en vigueur.



Assistant logistique et gestion

Phase 3

Annexe G Courriel de réclamation au fournisseur Golf de Saint-Cyprien

Envoyer

De : stagiaire@roussillon-loisirs.fr

À : golfcyprien@orange.fr

Cc :

Cdi :

Objet : Remboursement avoir A07-09

Bonjour,

Après vérification de nos comptes, vous nous êtes redevables d'un montant de 98,50 €.

Nous souhaitons être remboursés de l'avoir A07-09 établi le 07/07/201N d'un montant de 98,50 € rapidement.

Salutations.

SARL ROUSSILLON LOISIRS
Route de Canet
66000 PERPIGNAN



Phase 1

Annexe H Résultat des recherches sur les délais de paiement entre professionnels

CADRE LÉGAL RELATIF AUX DÉLAIS DE PAIEMENT

Les délais de paiement entre professionnels sont réglementés : sans dispositions contraires figurant aux conditions de vente ou convenues entre les parties, le délai de règlement est fixé au 30^e jour suivant la réception des marchandises ou l'exécution de la prestation. Mais s'il est précisé au contrat, le délai peut aller au-delà des 30 jours, sans dépasser 45 jours fin de mois (ou 60 jours à partir de la facturation). Des dérogations existent pour les produits périssables.

Délais plafonnés

Dans les contrats entre professionnels, le paiement fait l'objet d'une négociation entre les partenaires commerciaux. Le délai de paiement doit obligatoirement figurer sur la facture et dans les CGV.

Le « paiement comptant » peut être exigé, c'est-à-dire que le client a l'obligation de payer le bien ou la prestation le jour de la livraison ou de la réalisation. En revanche, un « paiement à réception » implique un délai d'au moins une semaine, incluant le temps d'acheminement de la facture.

Le délai maximal est fixé au 30^e jour suivant la réception des marchandises ou l'exécution de la prestation, sans dépasser un délai de 60 jours après l'émission de la facture ou à la fin du mois après 45 jours.

Le choix entre les 60 jours calendaires (de date à date) ou les 45 jours fin de mois relève de la liberté contractuelle. Le mode de calcul retenu et les conditions de règlement doivent être précisés dans les CGV ou dans le contrat. Comme il s'agit d'un maximum, ce délai peut être réduit d'un commun accord entre le fournisseur et son client.

Attention : le dépassement des délais et l'absence de mention des pénalités de retard dans les conditions de règlement sont passibles d'une amende de 15 000 €.

Pénalités de retard : Les CGV doivent également préciser les modalités d'application et le taux d'intérêt des pénalités dues en cas de retard de paiement (si le paiement intervient après la date mentionnée sur la facture).



Assistant administratif

Phase 2

Annexe I

Courrier type adressé aux différentes agences de voyage de Perpignan

Route de Canet – 66000 PERPIGNAN
Siret : 430 487 093 00010
N° Agrément tourisme : AG 066 46 04 27
Téléphone : 04 68 08 19 88
Télécopie : 04 68 08 25 43
Courriel : perpignan@roussillon-loisirs.fr
Site web : <http://www.roussillonloisirs.fr>



« Agence »
« Contact »
« Adresse »
« CP » « Ville »

Objet :
Modification de nos CGV
PJ :
1 exemplaire de nos CGV

Perpignan,
Le « date du jour »

Monsieur,

Nos conditions de vente actuelles vous permettent de nous payer avec un délai de 45 jours.

Afin de respecter la législation en vigueur, nous modifions nos conditions générales de vente. Ainsi le délai de paiement ne pourra excéder 30 jours après l'émission de la facture.

Cette modification interviendra au 1er décembre 201N.

Vous trouverez, en pièce jointe, un exemplaire de ces nouvelles conditions générales de vente.

Nous vous remercions, par avance, de bien vouloir respecter cette modification et nous vous prions d'agréer, Monsieur, nos sincères salutations.

Le Directeur des ressources humaines
et Directeur financier,
C. Daudet



Assistant administratif

Phase 3

Annexe J Lettre de change

SARL ROUSSILLON LOISIRS
Route de Canet
66000 PERPIGNAN

Contre cette LETTRE DE CHANGE
stipulée SANS FRAIS
Veuillez payer la somme indiquée
ci-dessous à l'ordre de : **Nous-mêmes**

Mention
LCR
s'il ya lieu

A
Montant pour contrôle

Le
Date de création

Echéance

LCR seulement

€ Montant

946,50 €

18/10/201N

18/11/201N

Réf tiré

946,50 €

RIB du tiré

Domiciliation

16607
Code étab00011
Code guichet01521403176
N° compte23
Clé RIB

BPSUD PERPIGNAN

Valeur en Euros

NOM Et adresse Du tiré
EURL DETENTE LANGUEDOC
741 avenue de la Salanque
66000 PERPIGNAN

Signature

Acceptation ou aval ▲

Ne rien inscrire au dessous de cette ligne ▼