



Gestion Administration

TOME UNIQUE

CORRIGÉ

**2^e
édition**

Sous la direction d'**Isabelle Malbranque**
Inspectrice de l'Éducation nationale, Économie-Gestion
et de

Jean-Charles Diry
Inspecteur pédagogique régional, Économie-Gestion

Nadia Chabbert
Laurette Devreese
Lysiane Dupont
Catherine Joliclercq
Serge Pintiaux
Boussaïna Yousfi
Dorothée Widhen
Professeurs d'Économie-Gestion en lycée professionnel

Avec la collaboration de
Michèle Sendre-Haidar
Inspectrice de l'Éducation nationale, Lettres
&

Véronique Saunier
Professeur de Français en lycée professionnel

Crédit photographique

Ph © Matton Images

Ph © Phovoir

Page 137 : © Paul A. Souders / CORBIS

Création logos pages 373, 377, 380 : Félix Mellier

COUVERTURE ET MAQUETTE INTÉRIEURE

Primo-Primo

MISE EN PAGE

Ici & ailleurs

ILLUSTRATIONS

Anne Du Breuil, Nicolas Grégoire

RELECTURE

Isabelle Hannebicque



« 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 978-2-216-13186-0

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 d'exploitation du Droit de copie (20 rue des Grands Augustins, 75006 Paris), est illicite et constitue une contrefaçon. Seules sont autorisées, d'une part, les reproductions strictement réservées 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

SOMMAIRE

Bac pro Gestion-Administration Seconde

CHAPITRES		MISSIONS		RÉFÉRENTIEL	
TABLEAU DES ORGANISATIONS p. 10					
WAVY SURF p. 10					
À la découverte de l'entreprise p. 11		<div><div>1. Découvrir un contexte d'activité professionnelle</div><div>2. Identifier les principaux partenaires de l'entreprise</div></div>			
PÔLE 1 • GESTION ADMINISTRATIVE DES RELATIONS EXTERNES					
1.1 Gestion administrative des relations avec les fournisseurs					
INDIGO p. 21					
1. Tenue des dossiers fournisseurs et sous-traitants p. 23		<div><div>1. Vérifier des informations auprès d'un fournisseur</div><div>2. Repérer les règles de tenue des dossiers fournisseurs</div><div>3. Mettre à jour le fichier fournisseurs</div></div>		<div><div>PERFORMANCE</div><div>Complexité : Cas de sous-traitant d'un fournisseur</div><div>COMPÉTENCE : Actualiser une base de données fournisseurs</div><div>RÉSULTATS ATTENDUS : Les dossiers fournisseurs et sous-traitants sont mis à jour en permanence</div></div>	
2. Traitement des ordres d'achats, des commandes p. 31		<div><div>1. Identifier une procédure d'achat</div><div>2. Recenser les informations et remplir un bon de commande</div><div>3. Repérer les éléments pour passer une commande en ligne</div></div>		<div><div>PERFORMANCE</div><div>Complexités : Achats en ligne ; Achats à des fournisseurs UE et hors UE</div><div>COMPÉTENCE : Passer commande à des fournisseurs</div><div>RÉSULTAT ATTENDUS : Le traitement des ordres d'achat et des commandes est assuré dans le respect des délais impartis</div></div>	
3. Traitement des livraisons, des factures et suivi des anomalies p. 45 La réception, le contrôle des commandes et le suivi des anomalies		<div><div>1. Contrôler la livraison</div><div>2. Mettre à jour le planning et repérer les retards de livraison</div><div>3. Traiter les anomalies de livraison</div></div>		<div><div>PERFORMANCE</div><div>Complexités : Transmission d'anomalies à un responsable ; Cas de livraisons nécessitant des retours et rappels successifs</div><div>COMPÉTENCE : Suivre le processus commande-livraison-facturation</div><div>RÉSULTATS ATTENDUS : Le traitement et le suivi des livraisons et des factures sont assurés ; les anomalies sont traitées et/ou transmises au responsable</div></div>	
4. Traitement des livraisons, des factures et suivi des anomalies p. 57 Le contrôle des factures et le suivi des anomalies		<div><div>1. Contrôler une facture fournisseur</div><div>2. Contrôler un avoir pour retour de marchandises</div><div>3. Contrôler un avoir pour conditions de vente non respectées</div><div>4. Contrôler un avoir pour ristourne</div></div>		<div><div>PERFORMANCE</div><div>Complexités : Correction d'anomalies de facturation concernant des produits, des quantités, des réductions ; Traitement de produits importés UE et hors UE</div><div>COMPÉTENCE : Suivre le processus commande-livraison-facturation</div><div>RÉSULTATS ATTENDUS : Le traitement et le suivi des livraisons et des factures sont assurés ; les anomalies sont traitées et/ou transmises au responsable</div></div>	
AROMATIC COSMÉTIQUES p. 69					
1.2 Gestion administrative des relations avec les clients et les usagers					
5. Participation à la gestion administrative de la prospection p. 71		<div><div>1. Suivre une prospection</div><div>2. Répondre à un appel d'offres</div><div>3. Mettre à jour le fichier des prospects « Gamme Aromathérapie »</div></div>		<div><div>PERFORMANCE</div><div>Complexités : Modification d'un fichier de prospects ; Suivi d'un publipostage</div><div>COMPÉTENCE : Assurer le suivi administratif d'opérations de prospection</div><div>RÉSULTATS ATTENDUS : Les tâches administratives liées à la recherche de prospects et à la réponse aux appels d'offres sont assurées</div></div>	

CHAPITRES	MISSIONS	RÉFÉRENTIEL
6. Tenue des dossiers clients p. 83	<ol style="list-style-type: none"> 1. Classer et archiver les données clients 2. Mettre à jour le fichier clients 3. Relancer les clients 	PERFORMANCE Complexité : Absence de fichier clients COMPÉTENCE : Actualiser une base de données clients RÉSULTATS ATTENDUS : La collecte et la mise à jour de l'ensemble des informations relatives aux clients et au usagers sont réalisées
7. Traitement des devis, des commandes p. 95	<ol style="list-style-type: none"> 1. Participer à la préparation et au contrôle des devis 2. Contrôler les demandes reçues et préparer les bons de commande 3. Participer à l'établissement des commandes de clients européens 	PERFORMANCE Complexités : Commandes mixtes de biens et de services associés ; Commande avec des clients UE COMPÉTENCE : Assurer le traitement de devis et de commandes RÉSULTATS ATTENDUS : La gestion administrative des devis et des commandes clients est assurée dans les respects des délais et des règles, notamment ceux fixés par les services techniques et commerciaux
8. Traitement des livraisons p. 109	<ol style="list-style-type: none"> 1. Contrôler les bons de livraison des commandes en ligne 2. Participer au contrôle des bons de livraison 3. Gérer les anomalies nécessitant le retour des produits livrés 	PERFORMANCE Complexités : Correction d'anomalies de livraison concernant des produits, des quantités, des réductions ; Anomalies nécessitant des retours COMPÉTENCE : Assurer le traitement administratif des livraisons RÉSULTATS ATTENDUS : Le traitement et le suivi des livraisons sont effectués, les anomalies sont rectifiées dans le respect de la relation avec les clients et les usagers.
9. Traitement de la facturation p. 121	<ol style="list-style-type: none"> 1. Participer au contrôle des factures de vente 2. Préparer la saisie des factures avec prestations de services 3. Participer à l'établissement des avoirs 	PERFORMANCE Complexités : Correction d'anomalies de facturation concernant des produits, des quantités, des réductions ; Factures mixtes de biens et services associés COMPÉTENCE : Assurer le suivi administratif de la facturation RÉSULTATS ATTENDUS : Le traitement et le suivi de la facturation sont effectués, les anomalies sont rectifiées dans le respect de la relation avec les clients et les usagers

PÔLE 3 • GESTION ADMINISTRATIVE INTERNE

3.1 Gestion des informations

SPORTOUS p. 133



10. Collecte et recherche d'informations p. 135 Le recueil d'informations	<ol style="list-style-type: none"> 1. Identifier les informations 2. Recueillir des informations 3. Sécuriser des données 	PERFORMANCE Complexités : Champ de recherche étendu ; Demande d'information technique ; Sources à vérifier ; Informations en langue étrangère COMPÉTENCE : Exploiter la veille et mobiliser les techniques de recherche RÉSULTATS ATTENDUS : Les informations sont obtenues dans les délais et répondent aux besoins
11. Collecte et recherche d'informations p. 145 La veille informationnelle	<ol style="list-style-type: none"> 1. Organiser la veille informationnelle 2. Apprécier la fiabilité et la pertinence de l'information 3. Améliorer la visibilité d'un site web 	PERFORMANCE Complexités : Demande d'information technique ; Sources à vérifier COMPÉTENCE : Exploiter la veille et mobiliser les techniques de recherche RÉSULTATS ATTENDUS : Les informations sont obtenues dans les délais et répondent aux besoins
12. Production d'informations structurées p. 153 Les écrits courants	<ol style="list-style-type: none"> 1. Définir la structure d'un document 2. Rédiger un courrier externe 3. Rédiger un document interne 4. Rédiger une information en langue étrangère 	PERFORMANCE Complexité : Aucune COMPÉTENCE : Mobiliser des techniques de production et de structuration de document RÉSULTATS ATTENDUS : Les documents produits répondent à des objectifs précis et respectent les normes, les consignes de présentation et les usages en vigueur dans l'entité
13. Production d'informations structurées p. 165 La finalisation des écrits courants	<ol style="list-style-type: none"> 1. Se conformer à des consignes de présentation 2. Créer des modèles de document 3. Améliorer l'aspect visuel des supports d'information 4. Contrôler la production des informations saisies 	PERFORMANCE Complexités : Production d'un support inédit, intégrant des contraintes esthétiques ; Gestion de textes longs COMPÉTENCE : Mobiliser des techniques de production et de structuration de document RÉSULTATS ATTENDUS : Les documents produits répondent à des objectifs précis et respectent les normes, les consignes de présentation et les usages en vigueur dans l'entité

CHAPITRES	MISSIONS	RÉFÉRENTIEL
14. Production d'informations structurées La production de documents multimédias p. 175	1. Éditer une newsletter 2. Mettre en place une boîte à idées virtuelle 3. Modifier des documents en mode collaboratif	PERFORMANCE Complexité : document multimédia COMPÉTENCE : Mobiliser des techniques de production et de structuration de document RÉSULTATS ATTENDUS : Les documents produits répondent à des objectifs précis et respectent les normes, les consignes de présentation et les usages en vigueur dans l'entité
15. Organisation et mise à disposition des informations La circulation d'informations et de documents p. 185	1. Identifier le destinataire et vérifier le contenu d'un dossier 2. Exploiter un schéma de circulation des documents 3. Repérer une opération dans un processus administratif 4. Automatiser le traitement de l'information	PERFORMANCE Complexités : Volume important d'informations ; Pluralité des sources d'information COMPÉTENCE : Organiser les informations pour les rendre disponibles aux utilisateurs RÉSULTATS ATTENDUS : L'organisation des informations assure leur actualisation, leur accessibilité et leur diffusion aux utilisateurs concernés, dans le respect des règles de sécurité et de confidentialité
16. Organisation et mise à disposition des informations Le classement de documents p. 195	1. Organiser le classement des documents 2. Conserver l'information 3. Mettre à disposition l'information	PERFORMANCE Complexités : Volume important d'informations ; Multiplicité des lieux de stockage ; Utilisation nomade des documents COMPÉTENCE : Organiser les informations pour les rendre disponibles aux utilisateurs RÉSULTATS ATTENDUS : L'organisation des informations assure leur actualisation, leur accessibilité et leur diffusion aux utilisateurs concernés, dans le respect des règles de sécurité et de confidentialité

3.2 Gestion des modes de travail

ORPI p. 207




17. Gestion des flux de courriers Le courrier entrant p. 209	1. Réceptionner le courrier entrant 2. Diffuser le courrier entrant en le remettant ou en le transférant à la personne ou au service concerné 3. Recevoir, classer et filtrer des messages 4. Exploiter un carnet d'adresses et une liste de diffusion	PERFORMANCE Complexités : Traitement de courrier confidentiel et personnel ; Fichier des destinataires à constituer ; Homonymie ; Gestion des courriels indésirables COMPÉTENCE : Traiter le courrier entrant ou sortant RÉSULTATS ATTENDUS : Les différents courriers ou messages sont réceptionnés et/ou transmis fidèlement et dans les délais aux destinataires concernés
18. Gestion des flux de courriers Le courrier sortant p. 219	1. Préparer l'expédition des lettres et colis 2. Appliquer les tarifs d'affranchissement correspondants et vérifier le suivi des envois 3. Contrôler l'acheminement et la réception du courrier 4. Gérer un carnet d'adresses et envoyer des messages	PERFORMANCE Complexités : Traitement de courrier confidentiel et personnel ; Fichier des destinataires à constituer ; Délais restreints de transmission ; Courrier en langue étrangère COMPÉTENCE : Traiter le courrier sortant RÉSULTATS ATTENDUS : Les différents courriers ou messages sont réceptionnés et/ou transmis fidèlement et dans les délais aux destinataires concernés
19. Gestion des flux d'appels téléphoniques p. 229	1. Réceptionner des appels téléphoniques et gérer la densité du trafic 2. Traiter et filtrer les appels téléphoniques entrants 3. Émettre des appels téléphoniques	PERFORMANCE Complexités : Densité du trafic ; Double appel ; Filtrages et barrages téléphoniques ; Nomadisme et transfert d'appel ; Interlocuteur étranger COMPÉTENCE : Traiter les appels entrants et sortants RÉSULTATS ATTENDUS : Les appels sont traités, filtrés et transmis en fonction des consignes

3.3 Gestion des espaces de travail et des ressources

UNIVERS CHOCOLAT p. 239



20. Postes de travail et aménagement des espaces p. 241	1. Appliquer les principes ergonomiques au poste de travail 2. Identifier les risques professionnels 3. Veiller à appliquer les règles de prévention et de sécurité	PERFORMANCE Complexité : Réaménagement lié à des évolutions technologiques ou à des restructurations COMPÉTENCE : Veiller au caractère opérationnel et fonctionnel des espaces et des postes de travail RÉSULTATS ATTENDUS : Les espaces de travail sont aménagés dans le respect des règles d'ergonomie et de sécurité ; les postes de travail sont fonctionnels
--	---	--

CHAPITRES	MISSIONS	RÉFÉRENTIEL
21. Gestion des contrats de maintenance, abonnements, licences informatiques p. 249	<ol style="list-style-type: none"> 1. Assurer le suivi administratif des contrats et des licences informatiques 2. Demander la révision d'un contrat de maintenance 3. Souscrire un contrat d'abonnement de fourniture d'énergie 	<p>PERFORMANCE</p> <p>Complexités : Technicité des contrats ; Avenant au contrat ; Changement de prestataire ; Résiliation d'un contrat</p> <p>COMPÉTENCE : Assurer le suivi des contrats et des abonnements</p> <p>RÉSULTATS ATTENDUS : Les échéances sont vérifiées, les contrats sont renouvelés</p>
22. Gestion des fournitures, consommables et petits équipements p. 261	<ol style="list-style-type: none"> 1. Assurer les besoins en fournitures et consommables de bureau d'après les stocks 2. Comparer les offres des fournisseurs et passer une commande 3. Contrôler les livraisons et traiter les litiges sur achats 	<p>PERFORMANCE</p> <p>Complexités : Achats en ligne ; Articles non suivis ; Changement de matériel ; Retard de livraison ; Changement de fournisseur</p> <p>COMPÉTENCE : Anticiper les flux et le niveau d'un stock</p> <p>RÉSULTATS ATTENDUS : Les fournitures et consommables sont commandés en quantité suffisante et dans les délais impartis</p>
23. Gestion des agendas p. 269	<ol style="list-style-type: none"> 1. Lire et exploiter les données d'un agenda personnel 2. Mettre à jour un agenda personnel 3. Mettre à jour un agenda électronique et le partager 	<p>PERFORMANCE</p> <p>Complexités : Synchronisation des agendas ; Agendas partagés</p> <p>COMPÉTENCE : Mettre à jour des agendas personnels et partagés</p> <p>RÉSULTATS ATTENDUS : Les agendas sont coordonnés et mis à jour en permanence, dans le respect des contraintes de disponibilité</p>
PÔLE 4 • GESTION ADMINISTRATIVE DES PROJETS		
4.1 Suivi opérationnel du projet		
MAIRIE D'HULLUCH p. 279 		
24. Mise en forme et diffusion du descriptif du projet p. 281	<ol style="list-style-type: none"> 1. Inventorier les tâches administratives liées à l'appel d'offres 2. Assurer le suivi d'un projet sous forme de graphique 3. Mettre en forme un extrait du cahier des charges du projet 4. Diffuser le descriptif du projet 	<p>PERFORMANCE</p> <p>Complexités : Informations et documents à compléter ; Fichier destinataire à créer ; Densité et technicité des documents ; Mise en ligne du projet ; Modification des acteurs</p> <p>COMPÉTENCE : Réaliser un descriptif de projet à partir d'éléments composites, adapté à différents acteurs</p> <p>RÉSULTATS ATTENDUS : Le descriptif du projet, mis en forme dans le respect du modèle, est diffusé aux acteurs concernés</p>
25. Organisation de la base documentaire p. 291	<ol style="list-style-type: none"> 1. Préparer la base documentaire d'un projet 2. Vérifier les données à enregistrer 3. Collecter les informations indispensables à la réponse 	<p>PERFORMANCE</p> <p>Complexité : Aucune</p> <p>COMPÉTENCE : Constituer une base documentaire</p> <p>RÉSULTATS ATTENDUS : La base documentaire est structurée et mise à jour</p>

Scénarios

Scénario 1 • Un PGI pour dynamiser la gestion commerciale p. 299

Scénario 2 • C'est la fête au village! p. 317



SOMMAIRE DES SCÉNARIOS

1 Un PGI pour dynamiser la gestion commerciale



Rôles/Postes	Environnement numérique	Durée (séance de 3 h)	Pôles	Situations de travail	Complexités	Aléas/Difficultés
Rôle 1 Gestionnaire des approvisionnements Service Achats	- PGI OpenERP 6.1 - PGI EBP	1	1	1.1.1 Tenue des dossiers fournisseurs 1.1.2 Traitement des ordres d'achat, des commandes 1.1.3 Traitement des livraisons, des factures et suivi des anomalies	Correction d'anomalies de facturation	
Rôle 2 Gestionnaire commercial Service des Ventes	- PGI OpenERP 6.1 - PGI EBP	1	1 et 3	1.2.3 Traitement des devis et des commandes 1.2.4 Traitement des livraisons et de la facturation 3.2.2 Gestion des flux de courrier	Gestion de courriels	
Rôle 3 Magasinier Service Entrepôt	- PGI OpenERP 6.1 - PGI EBP	1	1 et 3	1.1.4 Traitement des livraisons-fournisseurs 1.2.4 Traitement des livraisons aux clients	Retards de livraison	



2 C'est la fête au village!

Rôles/Postes	Environnement numérique	Durée (séance de 3 h)	Pôles	Situations de travail	Complexités	Aléas/Difficultés
Rôle 1 Assistante administrative Direction générale des services	PGI OpenERP 6.1	1	4	3.2.4 Mise en forme et diffusion du descriptif du projet 3.4.2 Planification et suivi des activités 1.1.2 Traitement des ordres d'achats, des commandes		Planifier le projet dans le module Projet du PGI Perte de document
Rôle 2 Secrétaire Comité des fêtes	Logiciel Archives Perso	1	4	1.1.2 Production d'informations structurées 3.1.3 Organisation et mise à disposition des informations	Gestion des différents formats de document Effectuer une recherche documentaire	

Fiches Savoirs		
Fiche Savoirs 1	p. 333	Les fournisseurs et la commande
Fiche Savoirs 2	p. 334	La prospection
Fiche Savoirs 3	p. 335	Facture d'achat - Facture de vente
Fiche Savoirs 4	p. 337	Taxe sur la valeur ajoutée (TVA)
Fiche Savoirs 5	p. 339	Les techniques et outils de recherche
Fiche Savoirs 6	p. 340	La conduite d'entretiens téléphoniques
Fiche Savoirs 7	p. 341	Les écrits professionnels
Fiche Savoirs 8	p. 343	La modélisation des documents
Fiche Savoirs 9	p. 344	L'utilisation des styles
Fiche Savoirs 10	p. 345	La charte graphique
Fiche Savoirs 11	p. 347	Le mode révision du texteur
Fiche Savoirs 12	p. 349	La valeur juridique des documents
Fiche Savoirs 13	p. 351	Les procédés de gestion électronique
Fiche Savoirs 14	p. 353	Le schéma de circulation des documents
Fiche Savoirs 15	p. 355	La protection des données
Fiche Savoirs 16	p. 357	Les modes de classement
Fiche Savoirs 17	p. 358	Les outils et procédés de classement
Fiche Savoirs 18	p. 359	L'expédition de courriers
Fiche Savoirs 19	p. 361	Les outils de gestion du temps

Ateliers rédactionnels		
Atelier rédactionnel 1	p. 365	De la prise de notes à sa reformulation - Observation
Atelier rédactionnel 2	p. 367	De la prise de notes à sa reformulation - Production
Atelier rédactionnel 3	p. 369	La note de service - Observation
Atelier rédactionnel 4	p. 371	La note de service - Production
Atelier rédactionnel 5	p. 373	La lettre commerciale - Observation
Atelier rédactionnel 6	p. 375	La lettre commerciale - Production
Atelier rédactionnel 7	p. 377	Le document publicitaire - Observation
Atelier rédactionnel 8	p. 379	Le document publicitaire - Production
Atelier rédactionnel 9	p. 381	Le descriptif de projet - Observation
Atelier rédactionnel 10	p. 383	Le descriptif de projet - Production

Les organisations



Tableau récapitulatif des organisations



19 Avenue de la Côte d'Argent
33680 Lacanau

Fabrication, réparation, décoration et commercialisation de planches de surf
Vente de vêtements, d'accessoires et d'équipements de surf, en magasin et sur site web

Effectif : 18 salariés
SA à directoire au capital de 6 000 €
Projet : développer un programme de protection de l'environnement avec une entreprise spécialisée

CA : 12 millions €

RCS Bordeaux

837 721 133

Code APE : 3230Z

Siren : 837 721 133

TVA intracommunautaire : FR56837721133



40 chemin de Paisy
69760 Limonest

Grossiste en linge de maison
Vente par correspondance de linge de maison aux particuliers et aux collectivités

Effectif : 100 salariés
SA à directoire au capital de 900 000 €

190 000 clients abonnés

Projet : développement des parts de marché à l'export

CA : 61,9 millions €

RCS Lyon B466 500 683

Siren : 466 500 683 00019

Siren : 466 500 683

Code NAF : 4791 A

TVA intracommunautaire :

FR 29 466 500 683



ZAC de la Foire
74650 Chavanod

Société spécialisée dans la conception et la fabrication de produits de beauté naturels et bio

Effectif : 100 salariés

SA à conseil d'administration

Capital : 1144 800 €

RCS Annecy B 499 315 323

Siret : 499 315 323 00018

Code NAF : 2042Z

TVA intracommunautaire :

FR 81 499 315 323

TVA acquittée sur les débits

pour les produits -

TVA exigible sur

les encaissements

pour les soins et

les stages

de formation



2 place de la Libération
34130 Mauguio

Activités sportives centres de vacances

Effectif : 50 salariés

12 clubs actuellement représentés dans la région du Languedoc-Roussillon

Association loi 1901

Montant des cotisations annuelles : 35 000 €

Montant des subventions :

45 500 €

• de fonctionnement :

20 000 €

• d'investissement :

25 500 €

Projet : construction

d'un Club House

subventionné par

la mairie à hauteur

de 120 000 €



Agence Abrite
8 place du Docteur-Clément
34250 Palavas-les-Flots

Achat-vente de maisons, appartements, garages, locaux commerciaux, gérance locative, locations

Effectif : 5 salariés

SARL au capital de 7 622 €

24 agences dans la région de Montpellier
L'agence SARL ABRITE fait partie du 1^{er} réseau immobilier en France

CA : 1 525 000 €

Objectif pour l'année suivante : + 10 %

RCS Montpellier

B 393 223 045

Siret : 393 223 045 999 13

Code APE : 703A

TVA intracommunautaire :

FR 58 393 223 045



18 rue de la Roquette
75011 Paris

Artisan chocolatier
Fabrication et vente de chocolats aux particuliers, aux entreprises, à la boutique et sur site web

Effectif : 5 salariés

EURL au capital de 5 000 €

Projet : ouverture dans un an d'une seconde boutique dans le 8^e arr. de Paris

CA : 250 000 €

RCS Paris B 438 999 255 RM 014

Siren : 438 999 255

Code NAF : 1082Z

TVA intracommunautaire :

FR 48 438 999 255



rue Pierre-Malvoisin
62410 Hulluch

Commune du Pas-de-Calais dans le canton de Wingles

Maire : M. André Kuchcinski

Population : 3170 habitants

Superficie : 6 km²

Communauté de communes : Lens-Liévin

Heures d'ouverture de la mairie :

• Du lundi au vendredi :

de 8 h 00 à 12 h 00 et

de 13 h 30 à 17 h 00

• Le samedi

de 8 h 00 à 12 h 00

Code Insee : 62464

Siren : 216 204 644

Principaux concurrents

Une quinzaine de distributeurs, mais très peu de fabricants

De très nombreuses entreprises vendent du linge de maison par correspondance

MP2 Cosmétique Solutions- Paris
SARL Luna Rosa - Moret-sur-Loing

10 agences immobilières à Palavas-les-Flots

2 artisans chocolatiers dans le 11^e arr. de Paris et une trentaine d'artisans chocolatiers dans Paris

À la découverte de l'entreprise

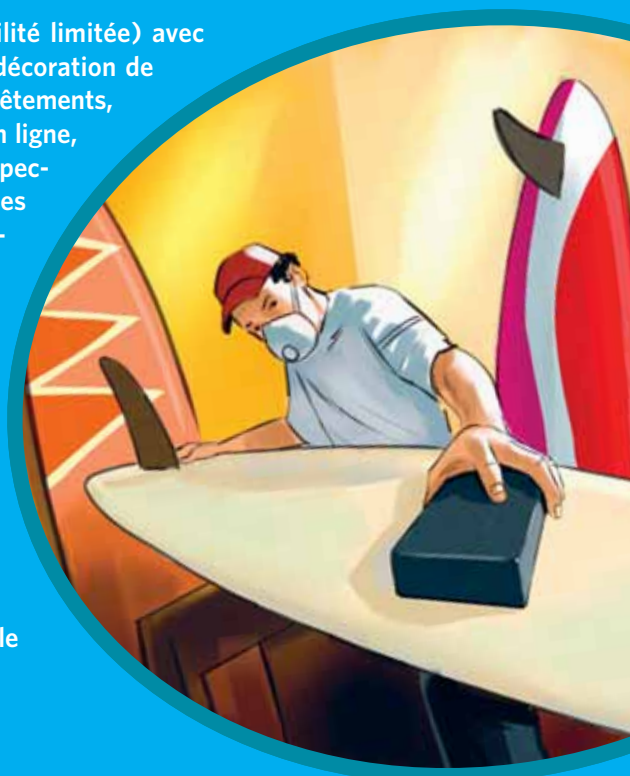


WAVY SURF est une SARL (société à responsabilité limitée) avec 18 salariés pour la fabrication, la réparation et la décoration de planches de surf, la commercialisation et la vente de vêtements, accessoires et équipements de surf, en magasin et en ligne, *via* le site internet. Les « surfers » sont, en principe, respectueux de l'environnement. En revanche, la fabrication des planches est problématique car le matériau utilisé, le polyuréthane, est nocif pour l'écosystème.

Impliquée dans la sauvegarde des océans, WAVY SURF s'est donc investie dans un programme de protection de l'environnement, avec une entreprise spécialisée dans la chimie « verte » et un groupe industriel, afin de mettre au point des composites 100 % cellulose (lin, liège) pour remplacer le polyuréthane.

Dans le cadre de votre préparation au baccalauréat Gestion Administration, vous effectuez une période de formation en milieu professionnel au sein de la SARL WAVY SURF. Mme Janelle Faria, votre maître de stage, a en charge :

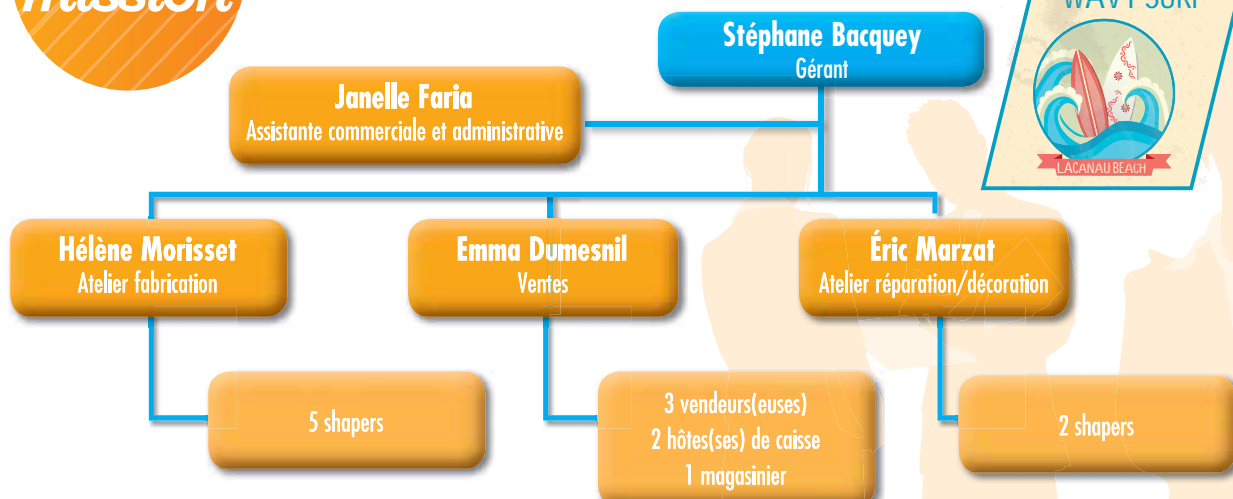
- l'accueil des visiteurs, clients, fournisseurs ;
- le traitement des dossiers (saisie de documents, classement...) et le suivi des informations (courriels, fax...);
- le suivi des contrats, des dossiers du personnel ;
- la gestion administrative et comptable de la structure, etc.



Votre mission

Mme Janelle Faria vous propose de :

- découvrir un contexte d'activité professionnelle ;
- identifier les principaux partenaires de l'entreprise.



* Un shaper est un artisan qui fabrique les planches de surf.



Mission 1

Découvrir un contexte d'activité professionnelle

Vous rencontrez M. Bacquey, chef d'entreprise, pour l'interroger. Ses réponses vous permettront de caractériser son entreprise et de la présenter en classe lors de votre retour de PFMP.

➤ **1** Complétez la fiche d'identité (document 1, tableau récapitulatif des organisations p. 10, annexe A).

DOC. 1 > Votre rencontre avec M. Bacquey



Bonjour Monsieur, je voudrais vous poser quelques questions...

Je vous écoute...

Vous êtes le chef d'entreprise de la société WAVY SURF, comment avez-vous fait pour créer cette entreprise ?

Ah ! Vaste question... Tout d'abord, il faut avoir envie d'investir et son temps et des moyens financiers, et puis, bien sûr, il faut une idée de produit, d'un service à proposer. Ensuite se poser les bonnes questions ; comme par exemple : « À qui cela va-t-il s'adresser ? », « Y a-t-il de la concurrence ? », « Qu'est-ce que j'apporte en plus ? », « Où faut-il que je m'installe ? », « Quels sont les fournisseurs ? », et beaucoup d'autres questions encore...

Pourquoi avoir choisi Lacanau et les planches de surf ?

Étant originaire de Lacanau et passionné de surf, j'ai pensé que les surfeurs seraient contents de pouvoir personnaliser leur planche. C'est un sport très populaire et, même s'il y a de la concurrence (une quinzaine d'entreprises spécialisées dans la distribution de planches de surf dans la région), il y a très peu de fabricants. J'avais donc ma place à prendre...



Vous souhaitiez créer cette entreprise seul ?

Non, je me suis associé avec Hélène Morisset qui était tentée par l'aventure. Il y a aussi la question des moyens financiers, la banque nous a prêté une partie des fonds et nous avons apporté le reste, soit 6 000 € à nous deux.

Bon et après, que faut-il faire ?

Après, il faut choisir le statut juridique de l'entreprise, nous avons choisi la SARL car cela permettait de limiter notre responsabilité financière aux montants investis.



Et le nom ? Le logo ?

Oui, vous avez raison, il faut trouver une dénomination sociale et vérifier que ce nom ne soit pas déjà utilisé ; un logo qui représente l'entreprise. Puis nous avons aussi réservé un nom de domaine afin de créer un site internet. Et il faut aussi trouver des locaux afin que la société ait une adresse, c'est ce qu'on appelle le siège social.



Donc cette fois c'est fini...

Eh ! bien non, il faut aller à la Chambre de commerce et d'industrie qui s'occupera de déclarer l'activité et de demander l'immatriculation de la société. C'est important car cela signifie que la société existe et que son identité est protégée. On reçoit ensuite le numéro du Registre du commerce et des sociétés, le code de l'activité et d'autres numéros obligatoires qui doivent figurer sur les documents commerciaux.

Et le personnel ? Et les machines ?

Oui, c'est très important. Nous avons développé une activité de fabrication de planches, une autre de réparation et de décoration, et une dernière de ventes. Donc, évidemment, il faut des machines et des moyens humains. Il faut aussi penser à bien organiser l'activité de la société.

Votre affaire marche-t-elle bien ?

Oui, nous avons fait un chiffre d'affaires de 12 000 000 €, et nous avons des projets.



Ah ! oui ? Lesquels ?

Nous voudrions développer un programme de protection de l'environnement, avec une entreprise spécialisée dans la chimie « verte », car le polyuréthane utilisé dans la fabrication des planches est nocif pour l'écosystème.

Vous devez être connu dans la région...

Oui, c'est ce que l'on appelle le rayonnement ; notre entreprise est connue dans tout le département de la Gironde pour la clientèle locale, mais également à l'internationale. D'autres questions ?

Oui, une dernière, vous êtes équipés d'ordinateurs, quels sont les outils numériques utilisés ?

Très bonne question, nous utilisons des outils libres tels que la suite d'OpenOffice pour les logiciels bureautiques et le PGI OpenErp pour la gestion. Nous avons 5 ordinateurs reliés en réseau et les logiciels sont accessibles sur tous les postes.

Je vous remercie de m'avoir accordé votre temps, je vais pouvoir compléter mon tableau.

ANNEXE A > Fiche d'identité de l'entreprise

Dénomination sociale	Wavy Surf	Effectif salarié	18 salariés
Siège social	19 avenue de la Côte d'Argent 33680 Lacanau	Nombre de services	4 services
Forme juridique	SARL	Équipement informatique	5 ordinateurs en réseau – Suite OpenOffice et le PGI OpenERP
Montant du capital	6 000 €	Concurrence	Une quinzaine de distributeurs mais très peu de fabricants
Montant du chiffre d'affaires	12 000 000 €	Clientèle	Particuliers
N° RCS	RCS : 837 721 133 Bordeaux	Rayonnement	Départemental et international
Code activité (NAF ou APE)	3230Z	Projets	Développer un programme de protection de l'environnement avec une entreprise spécialisée
Activité	Fabrication et réparation de planches de surf, ventes de planches, de vêtements et d'accessoires		



Mission 2

Identifier les principaux partenaires de l'entreprise

Mme Faria souhaite que vous connaissiez mieux les principaux partenaires de l'entreprise. C'est au travers de situations de communication que vous apprendrez à les identifier.

- **2** Prenez connaissance des documents relatifs à des situations de communication puis identifiez, dans chaque cas, l'émetteur, le destinataire et les circonstances de l'échange (**document 2, annexe B**).
- **3** Indiquez, pour chacune d'elles, le type de partenaire concerné (**document 3, annexe B**).

DOC. 2 > Situations de communication

A



Société Navy Surf bonjour! Vous pouvez laisser un message en précisant le motif de votre appel, votre nom et un numéro de téléphone. C'est à vous!

Bonjour Madame, je suis Monsieur Plichart. J'aimerais savoir si ma commande n° 1456 est prête s'il vous plaît. Vous pourrez me joindre au 06 45 20 12 36 Merci!

C



OLA, la radio des surfers! On se retrouve après quelques messages! « Wavy Surf, spécialiste du surf et accessoires. Vente en ligne et dans notre magasin, réparation, décoration, à Lacanau... »

E



Bonjour Madame, Je suis élève en seconde Bac Pro Gestion administration au lycée de Saint-Médard en Jalles. Je dois effectuer une période en entreprise de 3 semaines en novembre. Est-ce qu'il y a une possibilité dans votre entreprise?

Bonjour Madame, société Wavy Surf de Lacanau. Puis-je parler à votre responsable maintenance à propos de notre rendez-vous annuel pour l'entretien de notre photocopieur s'il vous plaît?

B



À tout le personnel NOTE DE SERVICE

Objet : Les congés de fin d'année

Afin d'organiser au mieux les équipes pendant les fêtes de fin d'année, chaque salarié fera connaître les dates de congé souhaitées pour la période citée en objet.

Les demandes seront adressées au secrétariat de direction avant le 10 octobre 201N.

Le 4 septembre 201N,
Stéphane Bacquey
Gérant

D

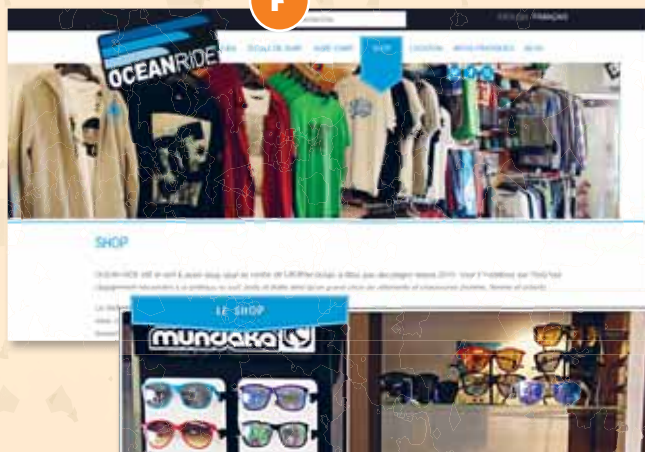
RELEVÉ DE COMPTE N° 009



WAVY SURF
19 avenue de la Côte d'Argent
33680 Lacanau

Votre agence

F



G



DOC. 2 > Situations de communication (suite)

H

Envoyer

De... Dominique Durant

À... Janelle.faria@wavysurf.fr

Date : 4 septembre 201N 13:50

Objet : Votre contrat d'assurance

Afin de pouvoir mettre à jour votre contrat d'assurance, je vous remercie de me contacter rapidement au 05 23 36 45 35

Bien cordialement

AXA – Dominique Durant

J

WAVY SURF

19 avenue de la Côte d'Argent
33680 Lacanau
Tél. : 05 56 54 46 57
Fax : 05 56 54 02 57
www.wavysurf.fr
wavysurf@gmail.com

Centre des impôts
2 rue Jules Ferry
33200 Bordeaux

Lacanau,
Le 04 septembre 201N

Objet : changement d'adresse

Monsieur,

Je vous notifie par la présente le changement d'adresse de notre société WAVY SURE, effectif depuis le 1^{er} septembre 201N.

TÉLÉCOPIE

A : Quicksilver/Mme Breuil (ventes) **De :** Wavy Surf

Télécopie : 05 56 78 45 12 **Pages :** 2

Téléphone : 05 56 78 45 13 **Date :** 04/09/201N

Ré : [Tapez du texte] **Cc :** [Tapez du texte]

☒ Urgent ☐ Pour révision ☐ Veuillez commenter ☐ Veuillez répondre ☐ Veuillez recycler

Commentaires :

Madame,

Conformément à notre conversation téléphonique de ce jour, je vous confirme notre commande (voir page suivante).

Cordialement,

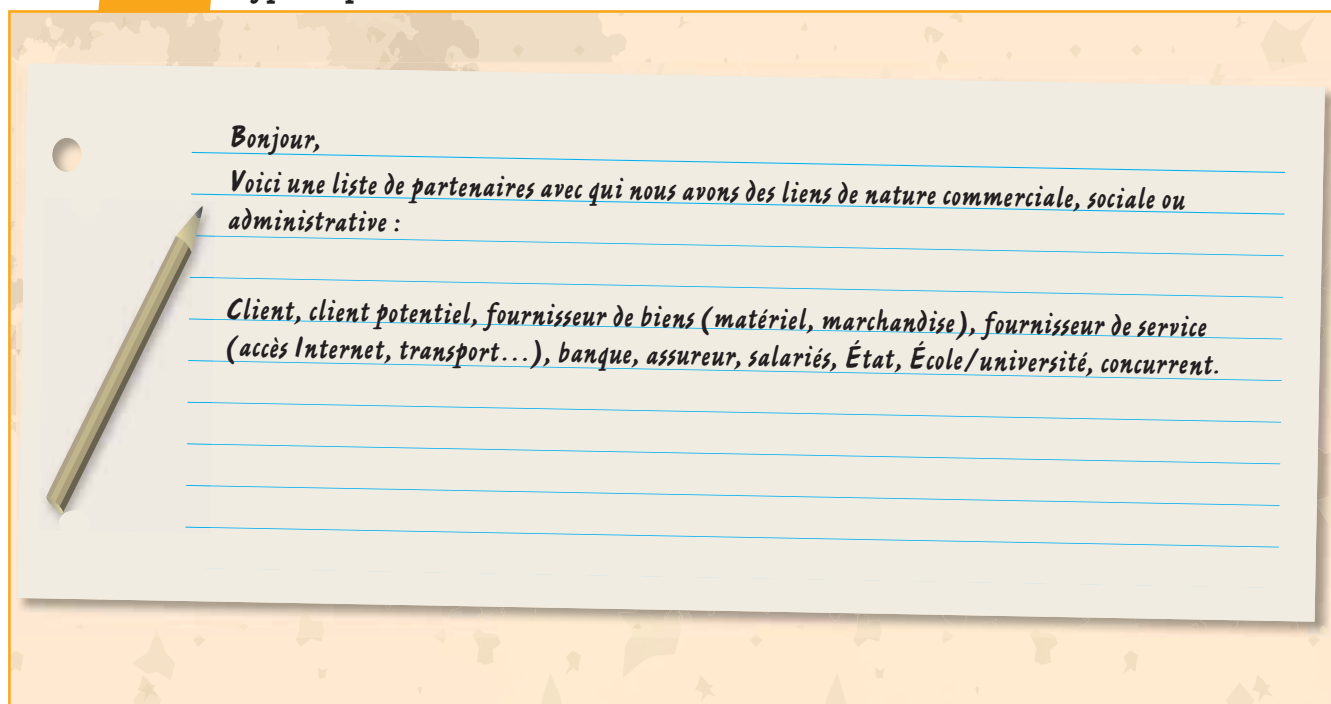
Janelle FARIA

ANNEXE B > Document d'analyse des situations de communication

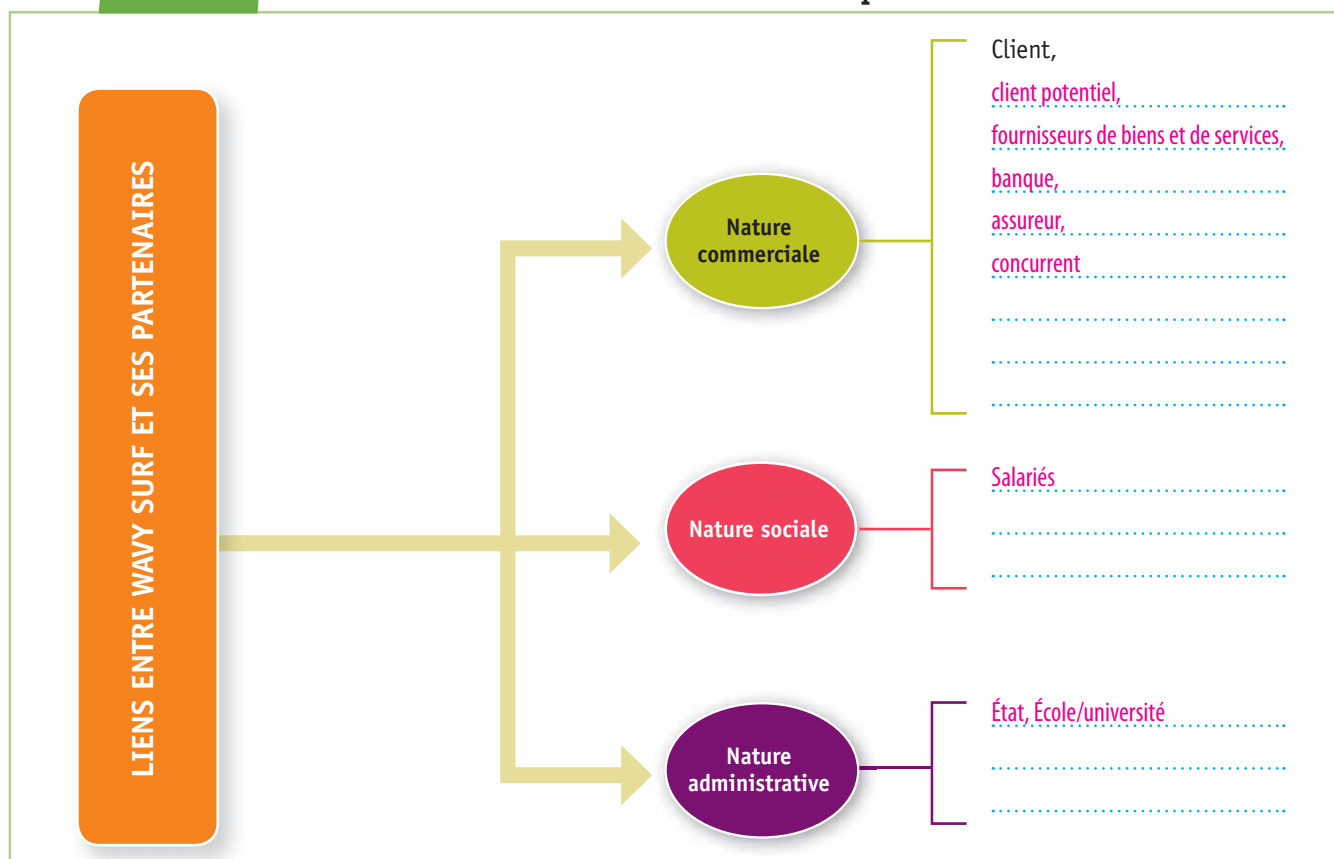
Situation	Émetteur	Destinataire	Circonstance de l'échange	Type de partenaire
A	M. Pichart	Navy Surf	Commande n° 1456	Client
B	M. Bacquey, gérant	Tout le personnel	Les congés de fin d'année	Salariés
C	La radio Ola	Les auditeurs	Publicité	Clients potentiels
D	Crédit Agricole	Navy Surf	Gestion du compte bancaire de l'entreprise	Banque
E	Une élève de bac Pro GA	Navy Surf	Période de formation en entreprise	École/université
F	Oceanride	Internauts	Navigation sur le site commercial d'Oceanride	Concurrent
G	Navy Surf	Entreprise de maintenance	Rendez-vous annuel d'entretien du photocopieur	Fournisseur de service
H	AXA, Dominique Durant	Navy Surf, Janelle Faria	Notre contrat d'assurance	Assureur
I	Wavy Surf	Quicksilver	Commande du 04/09	Fournisseur de bien
J	Wavy Surf	Centre des impôts	Changement d'adresse	État

- 4 Regroupez les types de partenaires en fonction de la nature de leurs relations avec WAVY SURF (document 3, annexe C).

DOC. 3 > Type de partenaires



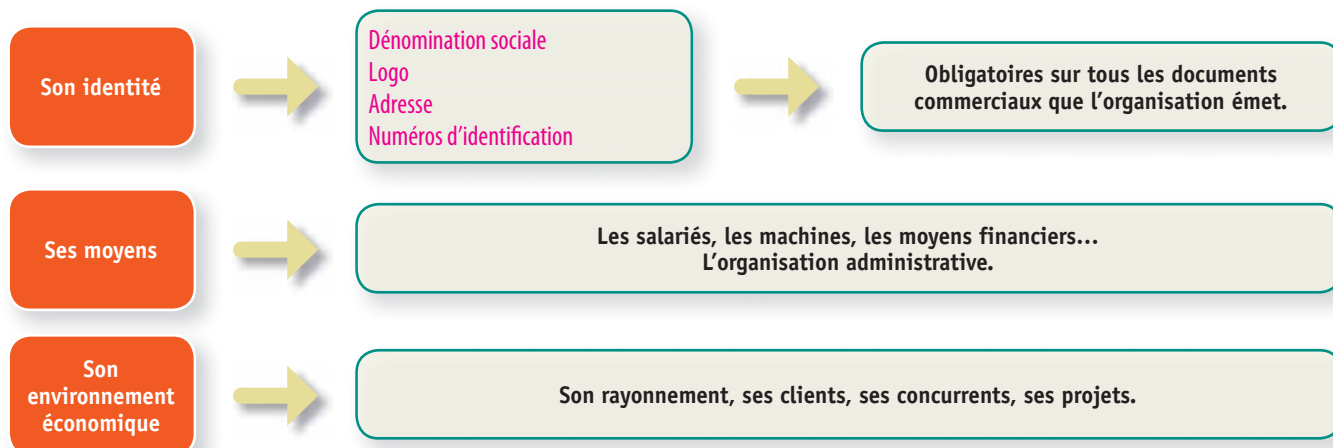
ANNEXE C > Schéma des liens entre WAVY SURF et ses partenaires





1 Découvrir un contexte d'activité professionnelle

La découverte d'une organisation passe par l'appréhension du contexte de son activité professionnelle. Il faut être capable de définir son identité et son environnement économique.



2 Identifier les principaux partenaires de l'entreprise

Les **partenaires** de l'entreprise sont les individus, ou les groupes d'individus, auxquels l'organisation **s'associe** dans le but de réaliser un **projet**.



Les liens entre l'organisation et ses partenaires sont de nature :

→ commerciale

→ sociale

→ administrative



ENTRAÎNEMENT 1

Repérer les activités des services

Les activités de votre période de formation ont été négociées avec votre professeur et votre tutrice.

- 1 Situez-vous dans l'organigramme et identifiez la personne avec qui vous réaliserez le travail (documents 1 et 2, organigramme, p. 11).
- 2 Complétez le tableau en regroupant les tâches par service (annexe).

DOC. 1 > Rôle de chaque personne responsable de service

Nom	Rôle
M. Bacquet	Approuve les règlements aux fournisseurs, prépare le projet de l'entreprise et est responsable juridiquement des activités menées par ses collaborateurs.
Mme Faria	Reçoit les factures des fournisseurs, les vérifie et prépare les règlements. Elle établit les factures de réparation et de décoration. Elle suit la gestion du personnel, prépare les documents publicitaires, les tableaux de statistiques et les différents courriers. Elle tient la comptabilité des opérations courantes. Elle remet les chèques en banque.
Mme Morisset	Reçoit les ordres de fabrication, se charge de passer les commandes de fournitures destinées aux ateliers, suit la réception des produits et communique à Mme Faria les marchandises réceptionnées.
Mme Dumesnil	Gère les stocks et passe les commandes de la boutique, réceptionne les marchandises et transmet les éléments nécessaires au contrôle des factures reçues à Mme Faria. Elle met à jour le site internet et communique les éléments de statistiques à Mme Faria ainsi que la recette journalière.
M. Marzat	Reçoit les planches à réparer ou à décorer et transmet les éléments de facturation à Mme Faria.

DOC. 2 > Les activités négociées

De :	jfaria-wavysurf@gmail.com	12 : 23
À :	Stagiaire	
Objet :	Liste des activités négociées	

Bonjour,

Voici les activités que vous allez réaliser pendant votre période de formation :

Préparer un tableau sur les produits à mettre en promotion, préparer une commande de vêtements, préparer une commande de matières premières pour l'atelier fabrication, préparer un état des présences/absences des salariés, établir un récapitulatif des ventes de vêtements de la semaine, préparer un courrier pour un retard de livraison de fournitures d'atelier de réparation, réceptionner et contrôler la livraison de fournitures d'atelier de fabrication, contacter par écrit l'entreprise spécialisée dans la chimie verte dans le cadre du projet.

Cordialement, Janelle Faria

ANNEXE > Tâches par service

Service	Responsable	Activités relevant du service concerné
Assistante commerciale et administrative	Mme Faria	Préparer un tableau sur les produits à mettre en promotion Préparer un état des présences/absences des salariés Établir un récapitulatif des ventes de vêtements de la semaine Préparer un courrier pour un retard de livraison de fournitures d'atelier de réparation
Atelier fabrication	Mme Morisset	Préparer une commande de matières premières pour l'atelier fabrication Réceptionner et contrôler la livraison de fournitures d'atelier de fabrication
Ventes	Mme Dumesnil	Préparer une commande de vêtements
Gérant	M. Bacquet	Contacteur par écrit l'entreprise spécialisée dans la chimie verte dans le cadre du projet



ENTRAÎNEMENT 2

Analyser une situation commerciale

Mme Faria vous remet un document. Elle vous demande d'analyser la situation commerciale à l'origine de celui-ci.

■ Complétez le schéma d'analyse de la situation commerciale (**document**, **annexe**).

DOC. > Document remis par Mme Faria



19 avenue de la Côte d'Argent
33680 Lacanau
Tél. : 05 56 54 46 57
Fax : 05 56 54 02 57
www.wavysurf.fr
wavysurf@gmail.com

GOLD COAST
15 rue de Sourdis
33000 Bordeaux

Lacanau,
Le 04 septembre 201N

Nos réf. :
Objet : N/ commande n° 14-09-332

Messieurs,

Les articles relatifs à la commande n° 14-09-332, du 25 août dernier, m'ont été livrés hier.
Au déballage, j'ai constaté une erreur sur un lot de combinaisons. En effet, alors que j'avais commandé :
5 combinaisons Typhoon femme 3/2 mm,

j'ai été livré de :
5 combinaisons Typhoon homme 3/2 mm.

Cette erreur me pénalise car je ne peux pas satisfaire mes clientes.
C'est pourquoi, je vous demande de me faire parvenir les articles commandés de toute urgence, en échange de ceux livrés par erreur.

Veuillez agréer, Messieurs, mes salutations.

Stéphane BACQUEY
Gérant

ANNEXE > Schéma d'analyse de la situation commerciale



Circonstances de l'échange : **commande n° 14-09-332**

Nature du lien : **commerciale**



INDIGO



La collection « Maison » avec quatre univers :

- Nature
- Bohème
- Star
- Lauréat (gamme garantie 5 ans)

La collection « Table » :

- Nappes damassées pour les réceptions
- Chemins de table et sets en métis
- Torchons pour la vaisselle délicate
- Essuie-mains qui n'ont pas peur de se montrer !
- Serviettes de table pour tous les jours...



Fiche d'identité de l'entreprise

Siège social : 40 chemin de Paisy 69760 Limonest
Téléphone : +33 (0)4 72 52 37 77
Télocopie : +33 (0)4 72 52 37 78
Site internet : www.indigo.com
Forme juridique : SA à directoire
Montant du capital : 900 000 €
SIREN : 466 500 683
SIRET : 466 500 683 00019
N° TVA intracommunautaire : FR 29 466 500 683
Code NAF : 4791 A (vente à distance sur catalogue général)
Date de création : janvier 1996

RIB (extrait)

BNP PARIBAS
Rue de la République 69760 Limonest

Relevé d'identité bancaire (RIB)

Code banque	Code guichet	Numéro de compte	Clé RIB
30009	01549	000016458019	68

Activités

Depuis plus de 10 ans, la société Indigo est grossiste en linge de maison. Elle vend par correspondance (en ligne et sur catalogue) une des plus grandes collections de linge de maison de qualité destiné aux particuliers et aux collectivités.

Politique de l'entreprise : l'entreprise Indigo souhaite augmenter son chiffre d'affaires, ses marges et ses parts de marché, notamment à l'export. Les objectifs de l'entreprise sont de négocier de manière très ferme avec les fournisseurs. En outre, si l'un des clients rencontre un problème, il faut être en mesure de lui répondre le plus rapidement possible.

Quelques chiffres

Chiffre d'affaires • 201N : 61,9 millions d'euros
• 201(N-1) : 72,7 millions d'euros

Nombre de clients abonnés : 190 000

Effectif : 100 personnes

Date de mise en ligne • juillet 1997 (site grand public)

Ventes en ligne • juillet 2001 (site professionnel)

Organisation

Annuaire interne

Richard GOMEZ	Direction générale	04 93 48 70 01	rgo@indigo.com
Pierre DELCOURT	Directeur adjoint	04 93 48 70 03	pde@indigo.com
Isabelle DELBARRE	Secrétariat de direction	04 93 48 70 02	ide@indigo.com
Maryse CHOUQUET	Comptabilité	04 93 48 70 18	mch@indigo.com
Jean-Philippe MAQUARD	Achats	04 93 48 70 11	jpma@indigo.com
Laurence GRACIEK	Responsable des approvisionnements	04 93 48 70 13	lgr@indigo.com
Éric DAHER	Ventes	04 93 48 12 23	eda@indigo.com
Frank EKERN	Contrôle qualité	04 93 48 12 31	fek@indigo.com
Francis DUBOIS	Entrepôt	06 12 55 47 89	fdu@indigo.com

La gestion de la **société anonyme à directoire** et conseil de surveillance repose sur une dissociation entre :

- la fonction de direction de l'entreprise, assumée par le directoire ;
- le contrôle de cette même direction, assuré par le conseil de surveillance.

La tenue des dossiers fournisseurs et sous-traitants

1

INDIGO

La société Indigo attache une importance toute particulière à la fiabilité des données concernant ses fournisseurs. Régulièrement celles-ci sont vérifiées et les dossiers mis à jour.

En stage dans l'entreprise, affecté au service des Achats sous la responsabilité de son chef, Jean-Philippe Maquard, vous participerez au traitement des dossiers fournisseurs.



Votre mission

Pour mieux vous sensibiliser aux enjeux et à la bonne tenue des dossiers fournisseurs, M. Maquard vous demande de l'aider dans les activités suivantes. Vous devrez :

- vérifier des informations auprès d'un fournisseur ;
- repérer les règles de tenue des dossiers fournisseurs ;
- mettre à jour le fichier fournisseurs.

Fiche Savoirs 1 : « Les fournisseurs et la commande » 

Complexité

- Cas de sous-traitant d'un fournisseur

Aléas

- Informations incertaines sur un fournisseur
- Anomalies dans un catalogue fournisseur
- Défaillance d'un fournisseur ou d'un sous-traitant

Résultats attendus

Les dossiers fournisseurs et sous-traitants sont mis à jour en permanence

Performance
attendue

Compétence rattachée : actualiser une base de données fournisseurs



Mission 1

Vérifier des informations auprès d'un fournisseur

Le responsable des achats, M. Maquard, vous charge de vérifier certaines informations auprès de la société Runiot et Fils. Il vous laisse un message sur votre bureau ainsi qu'une note rappelant les règles à appliquer dans les relations avec l'extérieur.

- **1** Complétez la fiche de préparation de l'appel téléphonique à passer auprès de la société Runiot et Fils (documents 1 à 3, annexe A).

DOC. 1 > Message de M. Maquard

Le 05/11

Bonjour

Nous avons négocié avec la société **RUNIOT et Fils** un délai de paiement à **60 jours** après la facturation et, dans leur dernière offre, ce délai a été ramené à **45 jours**. Pouvez-vous les contacter pour avoir plus d'informations ?
Je vous laisse une édition de la fiche fournisseur.
Merci

DOC. 2 >

Extrait de la charte de communication

INDIGO

Les bonnes attitudes à avoir dans les relations avec nos partenaires

- Se présenter.
- Être poli, souriant ; au téléphone, le sourire s'entend.
- Utiliser un langage professionnel.
- Être diplomate, une réclamation doit se faire en utilisant des termes courtois.
- Être à l'écoute de votre interlocuteur.
- S'assurer que le message a été transmis en le vérifiant et en le contrôlant.

DOC. 3 > Fiche fournisseur

Fournisseur : RUNIOT ET FILS (4011610)			
Code	4011610	Fax	04 75 05 23 33
Nom	RUNIOT et Fils	Mél	contact@runiotfils.fr
Société	Sté RUNIOT et Fils	Site web	www.runiotfils.fr
Forme juridique	SARL	Nom du contact	LUIROPE Sabine
SIRET	43673193400021	Titre du contact	Mademoiselle
N° TVA	FR12436731934	Fonction du contact	Responsable ventes
Adresse	39 rue Jacquemart	Tél. du contact	04 75 05 68 25
Code postal	26100	Fax du contact	04 75 05 23 33
Ville	ROMANS	Mél du contact	contact@runiotfils.fr
Pays	FRANCE	Délai de règlement	60 jours
Famille fournisseurs	Fabricant	Taux remise	Néant
Téléphone	04 75 05 68 11	Observations	Port en supplément 125 € HT

ANNEXE A > Fiche de préparation d'appel téléphonique

INDIGO

FICHE MESSAGE

Société : **RUNIOT et Fils** Tél. : **04 75 05 68 11**
Nom du contact : **Mlle LUIROPE Sabine** Motif de l'appel : **Délai de paiement**

PLAN DU MESSAGE

Prise de contact : **Bonjour, je suis XXXXXXXXX de la société Indigo, je souhaite parler à Mlle Luirope.**
Contenu de l'appel : **Le délai de règlement a-t-il été modifié ? Nous avons négocié un paiement à 60 jours et, sur votre dernière offre, il est à 45 jours. S'agit-il d'une erreur ?**
Conclusion et prise de congé : **Donc le délai est bien de XXX jours. Merci pour ces précisions ; je vous souhaite une bonne journée.**

Mission 2 Repérer les règles de tenue des dossiers fournisseurs

La société Indigo assure le suivi administratif rigoureux des dossiers fournisseurs ; dans ce cadre, M. Maquard a mis en place des consignes très précises qu'il vous faut appliquer. En consultant le fichier fournisseurs, M. Maquard a relevé certaines anomalies.

➤ 2 Corrigez les anomalies (document 4, annexe B).

DOC. 4 > Consignes de tenue des dossiers fournisseurs

INDIGO

1. La codification

Chaque fournisseur reçoit un code de 7 chiffres.

Ex. : **4011090**

401 : les 3 premiers chiffres du compte comptable « fournisseur »,

1 : fournisseur résidant en France. Ce 4^e chiffre peut prendre la valeur « 2 » pour le fournisseur de l'Union européenne ou la valeur « 3 » pour celui domicilié hors Union européenne.

090 : numéro attribué par le service administratif.

2. Le report des informations

Les informations à reporter sont organisées en zones :

- Coordonnées et contacts
- Informations bancaires
- Informations commerciales et comptables
- Suivi

3. La protection des données fournisseurs

Les informations fournisseurs sont très sensibles, il est nécessaire de les protéger afin de garantir leur confidentialité, leur intégrité et leur disponibilité. Seules les personnes habilitées du service Achats sont autorisées à en avoir l'accès. Elles se connectent sur le serveur après avoir saisi un nom de connexion (*login*) et un mot de passe. Pour plus de sécurité, le mot de passe est changé tous les 2 mois.

Il va de soi qu'il est absolument interdit de communiquer à quiconque une donnée concernant l'un de nos fournisseurs.

ANNEXE B > Anomalies relevées par M. Maquard

Société BORDART (+ 050) domiciliée à CAMBRAI (59405) porte le code **401050** et l'information concernant le montant du crédit accordé par la société BORDART a été saisie dans la zone « Informations bancaires » :

Correction du code : 4011050 ; l'information doit être saisie dans la zone « Informations commerciales et comptables »

CORDURY FABRIC (+ 097) domiciliée à TUNIS (TUNISIE) porte le code **401097** et le mél de demande d'informations envoyé à la société a été saisi dans la zone « Coordonnées et contacts » :

Correction du code : 4013097 ; l'information doit être saisie dans la zone « Suivi »

MANUFACTURE PILLA (+ 535) domiciliée à GRÂCE HOLLOGNE (BELGIQUE) porte le code **401535** et l'identité de la responsable des achats de la société MANUFACTURE PILLA a été saisie dans la zone « Suivi » :

Correction du code : 4012535 ; l'information doit être saisie dans la zone « Coordonnées et contacts »

➤ 3 Vous recevez un appel de Sylvia, votre collègue du service des ventes, qui vous interroge (documents 4 et 5, annexe C).

DOC. 5 > Appel téléphonique de Sylvia

Bonjour, sur mon poste informatique, je ne peux pas accéder au fichier fournisseurs, c'est normal ?

ANNEXE C > Votre réponse

Bonjour Sylvia, oui c'est normal, car vous ne faites pas partie du service Achats



Mission 3

Mettre à jour le fichier fournisseurs

Indigo distribue également des couettes. Afin de faciliter la distribution de cet article volumineux, Indigo doit utiliser un conditionnement adéquat : la mise sous vide. Cela nécessite un outillage spécifique que la société ne possède pas. Indigo doit faire appel à une société sous-traitante pour réaliser cette activité. Or, cette société, pour la troisième fois, ne remplit pas ses obligations ; il convient de noter ce problème.

➤ **4** Mettez à jour la fiche du fournisseur (documents 6 à 8, annexe D).

DOC. 6 > Extrait du contrat

Extrait du contrat

Le 10/02/201N
[...]

1. Objet de la prestation à réaliser

Conditionnement des couettes dans un emballage sous vide.

2. Tâches à exécuter par le prestataire

La SARL Pack Service devra spécifiquement :

- réceptionner les couettes commandées par nos soins,
- les conditionner en utilisant du film polyoléfine épaisseur 45 µ (µ = micron = 1/1 000 mm),
- expédier les produits sous vide à nos locaux.

3. Calendrier

La SARL Pack Service reçoit un double de la commande passée à nos fournisseurs. Une fois la réception faite, elle dispose d'un délai de 8 jours pour effectuer le conditionnement et la livraison de nos produits.

4. Paiement

Facturation à 30 jours – règlement par virement.

5. Prix

150,00 € HT par palette de 10 couettes.
[...]

DOC. 7 > Copie du courriel

De : Franck Ekern 10 : 59
À : Jean-Philippe Maquard
Objet : Livraison Pack Service

Joindre un fichier : [] FF T T C

Bonjour Jean-Philippe,
La dernière livraison des couettes de la société Pack Service a posé problème :
1) elle est arrivée avec 3 jours de retard sur la date prévue ;
2) 3 couettes n'étaient plus sous vide, le film d'emballage utilisé était beaucoup plus fin que d'habitude et la soudure a lâché.
Il faut faire quelque chose !
Cordialement,
Frank Ekern
Sté Indigo – Contrôle qualité

DOC. 8 > Procédure de gestion du risque

INDIGO

Le risque fournisseur

Faible : retard de livraison 1 jour, prestation conforme.

Moyen : un problème de conformité signalé.

Élevé : prestation non conforme, retard de livraison supérieur à 2 jours.

Noter sur la fiche fournisseur en observation les problèmes constatés et bloquer ce fournisseur de façon à ce qu'il n'apparaisse plus dans la liste des fournisseurs au moment de lancer une commande.

ANNEXE D > Extrait de la fiche du fournisseur Pack Service

Fournisseur : PACK SERVICE (4011520)

Code	4011520	Délai de règlement	30 jours par virement
Société	Pack Service	Téléphone	+33 (0)4 37 48 11 49
Forme juridique	SARL	Fax	+33 (0)4 37 48 09 22
Adresse	89 avenue des Sources	Risque	Faible <input type="checkbox"/> Moyen <input type="checkbox"/> Élevé <input checked="" type="checkbox"/>
Code postal	69130	Bloqué	Oui <input checked="" type="checkbox"/> Non <input type="checkbox"/>
Ville	ECULLY	Observations	Livraison avec 3 jours de retard..... Prestation défectueuse.....
Famille fournisseurs	Sous-traitant		

Il a fallu rechercher un nouveau fournisseur pour réaliser la prestation. M. Maquard a sélectionné un Établissement et service d'aide par le travail (ESAT) employant des travailleurs handicapés qui répond parfaitement aux critères définis dans le cahier des charges. Il vous communique les informations nécessaires.

- **5** Complétez le formulaire de création du nouveau fournisseur pour que votre tuteur puisse le vérifier avant sa création dans le PGI (**document 9, annexe E**).

DOC. 9 > Télécopie du nouveau fournisseur

ESAT BALTHAZAR – Établissement public à caractère médico-social
16 av. des Frères Lumière – 69008 Lyon
Site web : www.esat.balthazar.com
Tél. : 04 78 72 01 52 – Fax : 04 78 72 10 12

Numéro attribué : 025
Activer l'option « relevé du compte »

TÉLÉCOPIE

À : M. Maquard	DE : Valentin ROMET
SOCIÉTÉ : Indigo	OBJET : Nos informations
TÉLÉCOPIE : 04 72 52 37 78	NOMBRE DE PAGES : 1
TÉLÉPHONE : 04 72 52 37 77	DATE : 06/11/201N

Monsieur,

C'est avec plaisir que nous vous confirmons les renseignements demandés :

- Responsable du pôle travail adapté : Mme Zoé CLAIRE
- Adresse de l'atelier : 2 chemin du Génie 69200 VENISSIEUX
- Tél. : 04 78 12 45 66 – 06 04 02 56 30 – mél : zclaire@esat.balthazar.fr

Rappel des conditions de règlement : par virement à 30 jours (code VIR30) sur le compte de la Banque postale de l'ESAT.

Nos coordonnées bancaires : Banque postale Centre financier Lyon, 8 rue Félix Brun 69900 Lyon Cedex 20 –
Tél. : 04 72 72 71 10 – Compte n° 254588M038 Clé 39 Code banque 20041 Code guichet 01007

Nos conditions commerciales : remise de 10 % à partir de 5 palettes de 10 articles – Franco de port.

Nos meilleures salutations.

Valentin ROMET, Directeur général
mél : vromet@esat.balthazar.fr



Aide

Une **remise** est une réduction accordée sur le prix annoncé. Elle peut être systématique ou bien conditionnée aux quantités achetées. **Franco de port** signifie que le transport est gratuit.

ANNEXE E > Fiche du fournisseur ESAT Balthazar

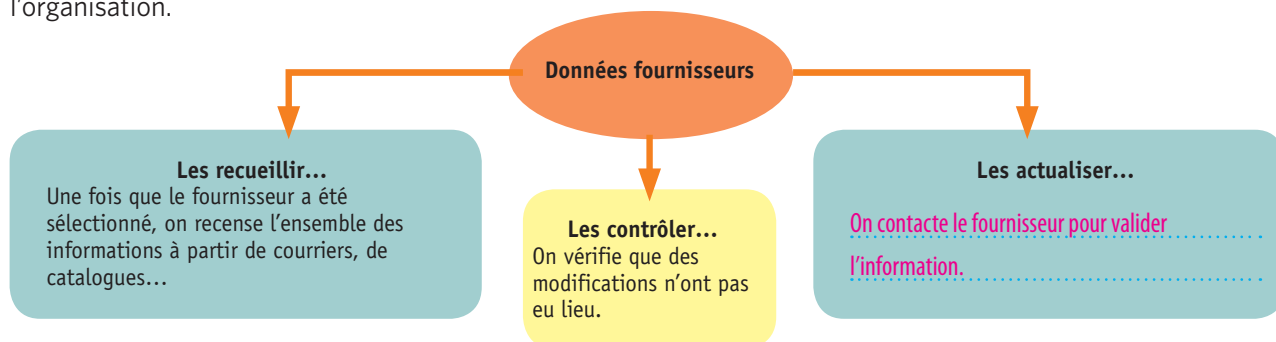
Fournisseur : ESAT BALTHAZAR (4011025)

Code	4011025	Fonction du contact	Responsable du pôle Travail adapté
Nom	ESAT BALTHAZAR	Téléphone du contact	04 78 12 45 66
Société	ESAT BALTHAZAR	Portable du contact	06 04 02 56 30
Forme juridique	Ets public médico-social	Fax du contact	
SIRET		Mél du contact	zclaire@esat.balthazar.fr
Adresse 1	16 av. des Frères-Lumière	Site web du contact	
Code postal adresse 1	69008	Compte comptable	4011025
Ville adresse 1	LYON	Taux remise	10 % à partir de 5 palettes de 10 articles
Pays	FRANCE	Observations	Franco de port
Adresse 2	2 chemin du Génie	Mode de paiement	Virement à 30 jours
Code postal adresse 2	69200	Libellé mode de paiement	VIR30
Ville adresse 2	VENISSIEUX	Relevé compte	oui
Famille fournisseurs	Sous-traitant	Nom banque	Banque postale centre financier Lyon
Nom du dirigeant	Valentin ROMET	Adresse banque	8 rue Félix Brun
Téléphone	04 78 72 01 52	Code postal banque	69900
Portable		Ville banque	Lyon Cedex 20
Fax	04 78 72 10 12	Pays banque	FRANCE
Site web	www.esat.balthazar.com	Code banque	20041
Mél	vromet@esat.balthazar.fr	Code guichet	01007
Nom du contact	Zoé CLAIRE	Numéro compte	254588M038
Titre du contact	Madame	Clé RIB	39



1 Vérifier des informations auprès d'un fournisseur

Il est nécessaire que les informations soient vérifiées en permanence et, si l'on constate des disparités ou des anomalies, il faut en informer le fournisseur en appliquant les règles de bonne communication en vigueur dans l'organisation.



Quelles sont les informations susceptibles d'être mises à jour ? *Les coordonnées, les conditions de vente, les tarifs, les articles.*

2 Repérer les règles de tenue des dossiers fournisseurs

- Les données des fournisseurs sont **centralisées** et **organisées** :
 - une fiche fournisseur ou un fichier fournisseurs (par exemple dans un PGI) centralise l'ensemble des données.

Exemples de données centralisées sur la fiche fournisseur : *dénomination sociale, adresse, personne à contacter, mode de paiement, coordonnées bancaires.*

- les données sont structurées dans des rubriques.

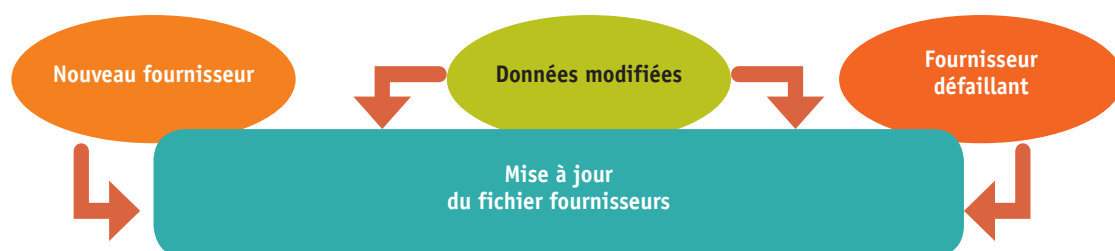
Exemples de rubrique de données : *coordonnées et contacts, informations bancaires, informations commerciales et comptables, suivi.*

- Les données des fournisseurs sont **conservées** et **sécurisées** :
 - Une sauvegarde des fichiers et une protection d'accès aux données sont nécessaires pour respecter le cadre réglementaire de la CNIL (Commission nationale de l'informatique et des libertés).

Comment peut-on protéger les données fournisseurs ? *Donner un login et un mot de passe aux seuls utilisateurs autorisés afin de restreindre l'accès à la base fournisseurs.*

3 Mettre à jour le fichier fournisseurs

L'efficacité d'une organisation se mesure, entre autres choses, avec des **données actualisées**.



ENTRAÎNEMENT 1

Vérifier des informations sur un article

Jean-Philippe Maquard s'est aperçu d'anomalies dans le catalogue du fournisseur Alba Tissus. Il vous demande de contacter la société pour éclaircir la situation.

Préparez le courriel à envoyer à la société Alba Tissus (documents 1 à 3, annexe).

DOC. 1 > Extrait du fichier articles

Code	Désignation courte	PA HT	Nom fourn.	Réf. fourn.
DB131246	Pokémon Drap de bain 70 × 140	9,67 €	ALBA TISSUS	PKDB70
DB131247	Teletubbies Drap de bain 70 × 140	9,67 €	ALBA TISSUS	TEDB70
DB131248	Walt Disney Drap de bain 70 × 140	9,67 €	ALBA TISSUS	WDDB70
DB175944	Pokémon Lot de 2 gants	1,64 €	ALBA TISSUS	PKGT2
DB175945	Teletubbies Lot de 2 gants	1,64 €	ALBA TISSUS	TEGT2
DB175946	Walt Disney Lot de 2 gants	1,64 €	ALBA TISSUS	WDGT2
DB263096	Pokémon Serviette 50 × 100	6,66 €	ALBA TISSUS	PKSV50
DB263098	Walt Disney Serviette 50 × 100	6,66 €	ALBA TISSUS	WDSV50

DOC. 2 > Extrait du catalogue d'Alba Tissus

Libellé	Réf.	Prix
<i>Série Pokémon</i>		
Drap de bain 70 × 140	PKDB70	9,67 €
Lot de 3 gants	PKGT2	1,64 €
Serviette 50 × 100	PKSV50	6,66 €
<i>Série Walt Disney</i>		
Drap de bain 70 × 140	HWDDB70	9,67 €
Lot de 3 gants	HWDTGT2	1,64 €
Serviette 50 × 100	HWDSV50	6,66 €

DOC. 3 > Alba Tissus (4011010) – Extrait de la fiche fournisseur

Fournisseur : Alba Tissus (4011010)			
Code	4011010	Fax	03 41 36 22 07
Nom	ALBA TISSUS	Mél du dirigeant	c.guillet@albatissus.fr
Société	ALBA TISSUS	Site web	www.albatissus.fr
Forme juridique	EURL	Nom du contact	Louis GUILLET
Adresse	43 rue des Abbés Mathis et Marion	Titre du contact	Monsieur
Code postal	88700	Fonction du contact	Responsable commercial
Ville	RAMBERVILLERS	Tél. du contact	03 41 43 13 26
Pays	FRANCE	Fax du contact	03 41 36 14 20
Téléphone	03 41 43 13 24	Mél du contact	l.guillet@albatissus.fr

ANNEXE > Fiche de préparation du courriel

De : stagiaire

À : l.guillet@albatissus.fr

Objet : Anomalies catalogue

Joindre un fichier :

FF T T G I S A [icônes]

Monsieur,

Nous avons constaté dans votre dernier catalogue que les gants des séries Pokémon et Walt Disney étaient vendus par lot de 3 alors qu'ils étaient vendus par lot de 2 jusqu'à maintenant. D'autre part, les références de la série Walt Disney ne correspondent pas à celles que nous avons enregistrées. Auraient-elles changé ? Pouvez-vous nous donner des précisions ?

Cordialement,

Stagiaire



ENTRAÎNEMENT 2

Mettre à jour la fiche d'un fournisseur

M. Maquard a reçu un courriel de la société Alibart qu'il vous transfère pour que vous le traitiez.

Mettez à jour la fiche du fournisseur Alibart (document, annexe).

DOC. > Courriel du fournisseur Alibart

De : « Alice Favre » <favre@alibart.com >
À : « Maquard » <jpma@indigo.com>
Objet : Informations importantes

Joindre un fichier : **FF** **T** **G** **I** **S** **A** **☰** **☰**

Bonjour Monsieur Maquard,
 Nous vous informons que désormais c'est Sébastien Roger votre nouveau contact commercial.
 Vous pourrez le joindre par tél. au 06 13 02 55 56 (le n° du fixe reste inchangé) et par courriel à l'adresse roger@alibart.com.
 Nous profitons de ce message pour vous communiquer nos nouvelles coordonnées bancaires :
 BNP Paribas 21 rue d'Épinal 88190 Golbey Tél. : 0820820001
 Code banque 30004
 Code guichet 01529
 Numéro de compte 00020096965 Clé RIB : 48
 Bien cordialement,
Alice Favre – Établissement ALIBART – Fabricant de linge de lit
 48 rue du Général-de-Gaulle 88000 Chantaine
 Tél. : 03 29 35 18 62 – Fax : 03 29 35 51 02

ANNEXE > Fiche du fournisseur

Fournisseur :			
Code	4011015	Fonction du contact	Commercial
Nom	Éts ALIBART	Téléphone du contact	03 29 35 18 70
Société	Éts ALIBART	Portable du contact	06 95 45 32 11 06 13 02 55 56
Forme juridique	SARL	Mél du contact	li@alibart.com roger@alibart.com
Capital	31 000 €	Mode de paiement	90 jours fin de mois le 10
SIRET	44517834700026	Libellé mode de paiement	T090FM10
Code APE	174A	Compte comptable	4011015
N° TVA	FR50445178347	Relevé compte	oui
Adresse 1	48 rue du Général-de-Gaulle	Taux remise	Néant
Code postal adresse 1	88000	Observations	Escompte de 3 % en cas de règlement sous 8 jours. Promotions une fois par trimestre.
Ville adresse 1	CHANTRAINE		
Pays	FRANCE	Nom banque	Crédit Agricole BNP Paribas
Famille fournisseurs	Fabricant	Adresse banque	87 rue ND de Lorette 21 rue d'Épinal
Nom du dirigeant	Alice FAVRE	Code postal banque	88000 88190
Téléphone	03 29 35 18 62	Ville banque	CHANTRAINE GOLBEY
Fax	03 29 35 51 02	Pays banque	France FRANCE
Site web	www.alibart.com	Code banque	20181 30004
Mél	favre@alibart.com	Code guichet	01487 01529
Nom du contact	LI XiaoTing ROGER Sébastien	Numéro compte	11442206412 00020096965
Civilité	Madame Monsieur	Clé RIB	87 48

Le traitement des ordres d'achat, des commandes

2

INDIGO

Pour son activité commerciale, Indigo doit s'approvisionner régulièrement en marchandises et en fournitures. Dans l'organisation de son processus d'achat en fonction de ses spécificités, elle cherche à rendre efficace la relation aux fournisseurs. Pour votre deuxième semaine de stage, vous êtes affecté au service des approvisionnements sous la tutelle de Laurence Graciek, responsable du service.



Votre mission

Durant cette semaine, vous aidez Mme Graciek à passer les commandes d'articles auprès des fournisseurs habituels. Mme Graciek souhaite systématiquement contrôler votre travail et votre compréhension préalablement à toute saisie informatique. Vous aurez à :

- identifier une procédure d'achat ;
- recenser les informations et remplir un bon de commande ;
- repérer les éléments pour passer une commande en ligne.

Fiche Savoirs 1 : « Les fournisseurs et la commande » 

Performance
attendue

Complexité

- Achats en ligne
- Achats à des fournisseurs UE et hors UE

Aléas

- Ordre d'achat erroné
- Commande à modifier ou à annuler

Résultats attendus

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

Compétence rattachée : passer commande à des fournisseurs



Mission 1

Identifier une procédure d'achat

Dans un premier temps, Laurence Graciek vous présente oralement une liste d'opérations réalisées habituellement lors des achats de marchandises. Vous avez pris en note la procédure.

- **1** Afin de s'assurer que vous avez compris la procédure, votre tutrice vous soumet un schéma qu'elle vous demande de compléter (document 1, fiche Savoirs 1, annexe A).

DOC. 1 > Votre prise de notes

État des réapprovisionnements → Vérification des informations sur les articles à commander → Saisie du bon de commande et édition en double exemplaire → Envoi du bon de commande par télécopie, courriel ou courrier.

→ Bon de livraison et contrôle → Génération du bon de réception puis de la facture provisoire → Réception de la facture et contrôle avec la facture provisoire → Si conformité, validation de la facture provisoire et génération de l'écriture comptable d'achat.

Classement du double du bon de commande → Classement du document de réception → Classement de la facture → Mise à jour éventuelle des informations concernant le fournisseur, l'article...

ANNEXE A > Procédure appliquée aux achats

■ 1^{re} étape :

– État des réapprovisionnements
– Vérification des informations sur les articles à commander



Saisie du bon de commande

Édition du bon de commande en double exemplaire

Envoi du bon de commande (par courrier, fax ou Internet)

Classement du double du bon de commande

■ 2^e étape :



Bon de livraison et contrôle

Classement du bon de réception

Génération du bon de réception puis de la facture provisoire

■ 3^e étape :

Réception de la facture et contrôle avec la facture provisoire



Classement de la facture

Si conformité, validation de la facture provisoire et génération de l'écriture comptable d'achat
Mise à jour éventuelle des données fournisseur et article





Mission 2

Recenser les informations et remplir un bon de commande

Maintenant que vous connaissez la procédure d'achat, Laurence Graciek vous remet l'état des réapprovisionnements qui vous permettra de passer commande auprès du fournisseur habituel, Alibart.

- **2** Surlignez, dans les documents fournis par Mme Graciek, les informations nécessaires pour remplir le bon de commande (documents 2 et 3, annexe B).
- **3** Complétez à présent le bon de commande à faxer au fournisseur, en date du 12 novembre. Mme Graciek vous informe que le dernier bon de commande portait le numéro 11125 (documents 2 et 3, annexe B).

DOC. 2 > État des réapprovisionnements au 12/11/201N

Code article	Désignation	Unité de vente	Prix d'achat	Qté à commander	Code fournisseur	Référence fournisseur
PL255114	Shéhérazade Drap housse 140 × 190 cm	1	9,02 €	85	4011015	120DH1
PL451509	Shéhérazade Drap 180 × 290 cm	1	10,00 €	70	4011015	120DD3
PL229032	Shéhérazade Taie 50 × 70 cm	1	4,98 €	225	4011015	120TA1
PL371335	Khartoum Drap housse 160 × 200 cm	1	10,00 €	110	4011015	130DH2
PL972142	Khartoum Drap 240 × 300 cm	1	13,34 €	110	4011015	130DD5
PL239348	Khartoum Housse de couette 260 × 240 cm	1	26,72 €	95	4011015	130HC4
PL588016	Khartoum Traversin 85 × 185 cm	1	5,32 €	100	4011015	130TR2

DOC. 3 > Fiche fournisseur

Fournisseur : ETS ALIBART (4011015)			
Code	4011015	Fax	03 29 35 51 02
Nom	Ets ALIBART	Mél	favre@alibart.com
Société	Ets ALIBART	Site web	www.alibart.com
Forme juridique	SARL	Nom du contact	ROGER Sébastien
SIRET	44517834700026	Titre du contact	Monsieur
N° TVA	FR50445178347	Fonction du contact	Commercial
Adresse	48 rue du Général-de-Gaulle	Tél. du contact	03 29 35 18 70
Code postal	88000	Fax du contact	03 29 35 51 02
Ville	CHANTRAINE	Mél du contact	roger@alibart.com
Pays	FRANCE	Délai de règlement	90 jours fin de mois le 10
Famille fournisseurs	Fabricant	Taux remise	Néant
Téléphone	03 29 35 18 62	Observations	Port et emballage compris



Aide

Le **code article** est la référence du produit dans l'entreprise dans laquelle vous vous situez.

L'**unité** est le nombre d'articles minimal qui peut être vendu.

Ex. : par lot de 12, de 100, de 1...

Le **code fournisseur** correspond au fournisseur qui va livrer le produit.

La **référence fournisseur** est le code de l'article chez le fournisseur.

**Grossiste en linge de maison**

SA au capital 900 000 €

40 chemin de PAISY

69760 LIMONEST

Tél. : 04 72 52 37 77 Fax : 04 72 52 37 78

Siret 466 500 683 00019

RCS Lyon B 466 500 683

FR 29 466 500 683

BNP Paribas 000016458019

Site www.indigo.com

COMMANDE N° 11126

Date : 12/11/201N

Service demandeur	Approvisionnements
Nom du demandeur	Laurence Graciek

Éts ALIBART
48 rue du Général-de-Gaulle
88000 CHANTRAINE

Référence	Désignation	Unité	Quantité	PU HT
120DH1	Shéhérazade Drap housse 140 × 190 cm	1	85	9,02 €
120DD3	Shéhérazade Drap 180 × 290 cm	1	70	10,00 €
120TA1	Shéhérazade Taie 50 × 70 cm	1	225	4,98 €
130DH2	Khartoum Drap housse 160 × 200 cm	1	110	10,00 €
130DD5	Khartoum Drap 240 × 300 cm	1	110	13,34 €
130HC4	Khartoum Housse de couette 260 × 240 cm	1	95	26,72 €
130TR2	Khartoum Traversin 85 × 185 cm	1	100	5,32 €

Observations : Port et emballages compris – Règlement à 90 jours fin de mois le 10.

Signature
Laurence Graciek

**Aide**

Il faut reporter les coordonnées du fournisseur dans le cadre vierge de l'en-tête et signer le bon de commande. C'est dans la rubrique « observations » que l'on reporte les conditions de livraison et les délais de paiement.



Mission 3

Repérer les éléments pour passer une commande ligne

Un des fournisseurs d'Indigo propose de commander directement les articles à partir de son site. Le compte n'est pas encore créé et Laurence Graciek vous confie la préparation de son ouverture.

- **4** Remplissez le formulaire de création d'un compte d'achat en ligne (**fiche de présentation de l'entreprise** p. 10, **document 4, annexe C**).

DOC. 4 > Courriel reçu de Laurence Graciek

De : Laurence Graciek
A : stagiaire@indigo.com
Date : 12/11/201N
Objet : Création d'un compte

Bonjour,

Je vous demande de bien vouloir compléter le formulaire de création d'un compte d'achat en ligne pour la société Indigo sur le site du fournisseur Bordart. Je serai la personne qui passera les commandes et Francis Dubois, du service Entrepôt, réceptionnera les livraisons. Voici son numéro de portable : 06 12 55 47 89.

Le mot de passe choisi est : LGINDIGO*12. Je souhaite être informée des nouveautés en avant-première. Merci.

Laurence Graciek

ANNEXE C > Formulaire de création d'un compte

■ **Identifiants du compte**

Adresse mél : lgr@indigo.com *
Mot de passe : LGINDIGO*12 (minimum 5 caractères)
Confirmation : LGINDIGO*12 *

■ **Informations société**

Raison sociale : INDIGO *
N° de TVA : FR 29466500683 (précisez si société membre de l'UE)
N° SIRET : 46650068300019 (précisez si société française)
Code APE : 4791A

■ **Personne à contacter**

Civilité : M. ☒ Mme/Mlle ☐
Prénom : Francis *
Nom : Dubois *
Téléphone portable : 06 12 55 47 89 (requis par les transporteurs pour gérer la livraison - rendez-vous ou absence - et vous informer par SMS de son bon déroulement)
Tél. fixe ou Fax : 04 72 52 37 77

■ **Domiciliation**

Adresse : 40 chemin de Paisy *
Complément adresse : (précisez bâtiment, étage, code, etc. pour faciliter la livraison)
Code postal : 69760 *
Ville : LIMONEST *
Pays : France * (obligatoire)

☒ Je souhaite découvrir en avant-première les offres par mél.

En application de la loi Informatique et libertés du 6 janvier 1978, vous disposez à tout moment d'un droit d'accès et de modification des données personnelles vous concernant.

Satisfaite de votre travail, Mme Graciek vous demande maintenant de préparer la commande à passer en ligne. Elle la vérifiera avant de la valider.

➤ **5** Après avoir accompli les formalités d'accès, remplissez le formulaire de commande en ligne (documents 5 et 6, annexe C à consulter, annexes D à H).

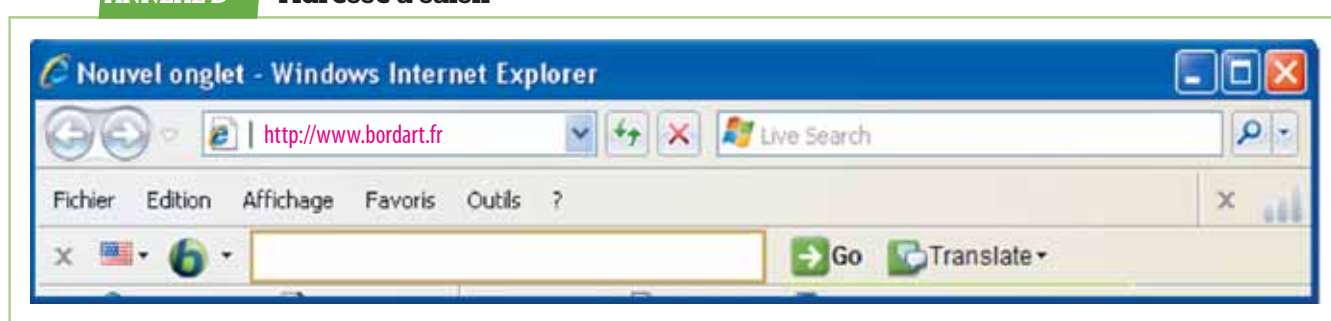
DOC. 5 > État des réapprovisionnements (extrait)

Code article	Désignation	Unité de vente	Prix d'achat	Qté à commander	Code fournisseur	Référence fournisseur
NS380660	Chemin de table Terracotta	1	7,32 €	25	4011050	CHE20T
NS159794	Lot de serviettes Terracotta	2	3,65 €	20	4011050	SER30T
NS356697	Lot de sets de table Terracotta	2	4,65 €	15	4011050	SET40T
NS380660	Chemin de table Ficelle chanvre	1	7,32 €	30	4011050	CHE20C
NS356698	Lot sets de table Ficelle chanvre	2	4,65 €	20	4011050	SET40C

DOC. 6 > Extrait de la fiche fournisseur

Fournisseur : Société BORDART (4011050)			
Code	4011050	Dirigeant	PAQUET Pierre
Nom	Société BORDART	Mél	paquet@bordart.fr
Société	Société BORDART	URL	www.bordart.fr
Forme juridique	SA	Nom du contact	MERCIER Thierry
Adresse	3 rue de Maubeuge BP53	Fonction du contact	Responsable commercial
Code postal	59405	Mél du contact	mercier@bordart.fr
Ville	CAMBRAI	Délai de règlement	60 jours
Pays	FRANCE	Taux remise	Variable
Téléphone	03 27 82 18 21	Observations	Port en sus : 50 € HT

ANNEXE D > Adresse à saisir



ANNEXE E > Accès au compte

Déjà client? Votre mél :

Votre mot de passe :

[mot de passe oublié?](#)

ANNEXE F > Choix de la rubrique

Linge de lit ☐

Éponge ☐

Rideaux ☐

Linge de table et de cuisine ☒

ANNEXE G > Choix de la sous-rubrique

LINGE DE TABLE ET DE CUISINE

- ☐ Nappe carrée
- ☐ Nappe rectangulaire
- ☐ Nappe ronde
- ☐ Nappe ovale
- ☐ Serviettes de cuisine
- ☒ Chemins de table, sets et serviettes de table
- ☐ Torchons
- ☐ Essuie-mains
- ☐ Tissue au mètre uni
- ☐ Tissue au mètre
- ☐ Tablier
- ☐ Gant manique

ANNEXE H > Formulaire de commande en ligne

Réf.	Libellé	Couleur	Dispo	PU HT	Unité	Quantité à ajouter au panier
CHE2AN	Chemin de table ficelle 50 × 175 cm	anis		7,32 €	1	<input type="text" value=""/>
CHE2CA	Chemin de table ficelle 50 × 175 cm	cassis		7,32 €	1	<input type="text" value=""/>
CHE20C	Chemin de table ficelle 50 × 175 cm	chanvre		7,32 €	1	<input type="text" value="30"/>
CHE2IV	Chemin de table 50 × 175 cm	ivoire		7,32 €	1	<input type="text" value=""/>
CHE20T	Chemin de table 50 × 175 cm	terracotta		7,32 €	1	<input type="text" value="25"/>
CHE20S	Chemin de table 50 × 175 cm	sienne		7,32 €	1	<input type="text" value=""/>
SER3AN	Serviettes de table 50 × 50 cm	anis		3,65 €	2	<input type="text" value=""/>
SER3CA	Serviettes de table 50 × 50 cm	cassis		3,65 €	2	<input type="text" value=""/>
SER30C	Serviettes de table 50 × 50 cm	chanvre		3,65 €	2	<input type="text" value=""/>
SER3IV	Serviettes de table 50 × 50 cm	ivoire		3,65 €	2	<input type="text" value=""/>
SER30T	Serviettes de table 50 × 50 cm	terracotta		3,65 €	2	<input type="text" value="20"/>
SER30S	Serviettes de table 50 × 50 cm	sienne		3,65 €	2	<input type="text" value=""/>
SET4AN	Sets de table ficelle 30 × 50 cm	anis		4,65 €	2	<input type="text" value=""/>
SET4CA	Sets de table ficelle 30 × 50 cm	cassis		4,65 €	2	<input type="text" value=""/>
SET40C	Sets de table ficelle 30 × 50 cm	chanvre		4,65 €	2	<input type="text" value="20"/>
SET4IV	Sets de table 30 × 50 cm	ivoire		4,65 €	2	<input type="text" value=""/>
SET40T	Sets de table 30 × 50 cm	terracotta		4,65 €	2	<input type="text" value="15"/>
SER40S	Sets de table 30 × 50 cm	sienne		4,65 €	2	<input type="text" value=""/>
					Montant des articles	638,35 €
					Montant de la remise	44,68 €
					Frais de port	50,00 €
					Total HT commande	643,67 €
<div> <div>– 5 % de remise dès 100 € d'achat</div> <div>– 7 % de remise dès 500 € d'achat</div> <div>– 12 % de remise dès 1 000 € d'achat</div> </div> <div> <div>Tx de la remise</div> <div><input type="text" value="7 %"/></div> </div> <div> <div>Disponible immédiatement </div> <div>Dernières pièces en stock </div> <div>En fabrication </div> </div>						

[Passez commande](#)



Aide

La **remise** est accordée selon le montant des achats. Le montant de la remise est le résultat du calcul suivant : (Montant des articles × Taux de remise) / 100. Le **total HT de la commande** est égal à : Montant des articles – Montant de la remise + Frais de port.



1 Identifier une procédure d'achat

- La procédure d'achat est spécifique à chaque entreprise. Néanmoins, elle comprend toutes les actions (opérations et démarches) à mener ; de l'identification d'un besoin d'achat à la passation de commande.
- Identifier et comprendre la procédure permet de se repérer dans un processus de traitement et de suivi des achats.
- En général, le point de départ est un besoin de réapprovisionnement (actuel ou potentiel) traduit par une demande d'achat ou constaté sur un état des réapprovisionnements.
- **Le bon de commande** est le document commercial de base. Il est de forme manuscrite ou numérique (après saisie ou généré automatiquement).
- **Le bon de réception** accompagne la livraison des marchandises. Il atteste de la réception et du contrôle de la livraison.
- **La facture** est le document comptable établi par le fournisseur. Elle est envoyée quelques jours après ou elle accompagne le bon de réception.

2 Recenser les informations et remplir un bon de commande

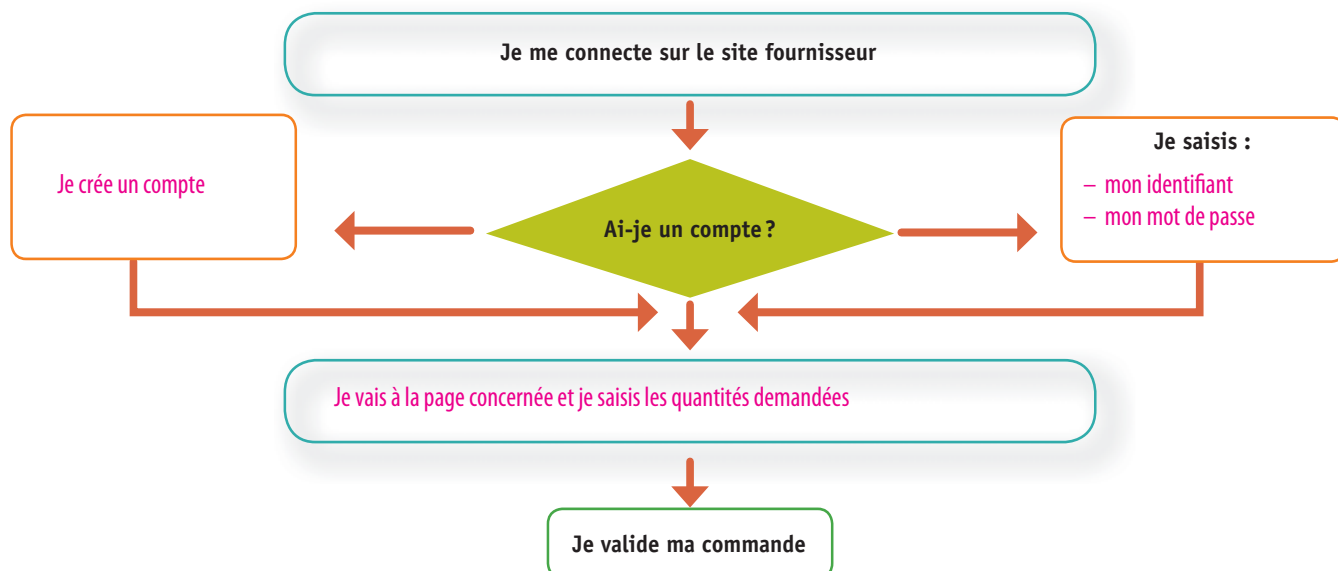
Avant de passer une commande, il est nécessaire de rassembler les informations indispensables.

Pour passer une commande, il faut rechercher des informations concernant...	Quelles informations ?	Où les trouver ?
... les articles à commander	La référence du produit chez le fournisseur L'unité de vente Son prix unitaire Les quantités à commander	Fichiers articles État de réapprovisionnement ou ordre d'achat
... le fournisseur	Ses coordonnées Ses conditions de vente	Fichier fournisseurs

Une fois les éléments réunis, on établit le bon de commande sans oublier de le signer.

3 Repérer les éléments pour passer une commande en ligne

Pour passer une commande en ligne :



ENTRAÎNEMENT 1

Commander des articles habituels

Mme Graciek, en réunion toute la matinée du 14 novembre, vous a laissé une note ainsi que les éléments nécessaires pour préparer les commandes d'articles concernant des peignoirs de bain et du linge de table. Elle contrôlera votre travail à son retour.

■ Complétez les bons de commande n° 11127 et n° 11128 à envoyer aux fournisseurs, en date du 14 novembre (documents 1 à 3, annexes A à C).

DOC. 1 > État des réapprovisionnements au 14/11/201N

Code article	Désignation	Famille article	Prix d'achat	Qté à commander	Code fournisseur	Référence fournisseur
DR483370	Fanny 150 × 220 cm – cassis	Draps de bain	13,04 €	25	4012535	3125-220-CA
DR483371	Fanny 150 × 220 cm – écru	Draps de bain	13,04 €	30	4012535	3125-220-EC
DR483372	Fanny 150 × 220 cm – lin	Draps de bain	13,04 €	35	4012535	3125-220-LI
DR983276	Fanny 150 × 240 cm – cassis	Draps de bain	15,05 €	25	4012535	3125-240-CA
DR983277	Fanny 150 × 240 cm – écru	Draps de bain	15,05 €	30	4012535	3125-240-EC
DR983278	Fanny 150 × 240 cm – lin	Draps de bain	15,05 €	45	4012535	3125-240-LI
NS843296	Épicéa Nappe carrée 160 × 160 cm	Nappes et sets	11,67 €	50	4011540	EC160
NS931969	Épicéa Lot de 3 serv. 45 × 45 cm	Nappes et sets	5,32 €	45	4011540	ES045
NS271927	Épicéa Nappe rect. 160 × 200 cm	Nappes et sets	15,35 €	52	4011540	ER200
NS788457	Épicéa Nappe rect. 160 × 250 cm	Nappes et sets	18,36 €	50	4011540	ER250
NS596957	Épicéa Nappe rect. 160 × 300 cm	Nappes et sets	21,71 €	48	4011540	ER300
NS477607	Nappe Métis ronde 180 cm chanvre	Nappes et sets	16,69 €	40	4012535	7890-180-CH
NS316630	Nappe Métis rect. 140 × 200 cm chanvre	Nappes et sets	15,35 €	60	4012535	7890-200-CH

DOC. 2 > Message

Le 14/11

Bonjour

Les articles coloris cassis bénéficient d'une réduction exceptionnelle de 5 %.
Vous en tiendrez compte dans les prix d'achat.
Il y a une erreur sur les quantités à commander pour les nappes métis rondes : il faut lire 50 articles au lieu de 40.
Merci de rectifier.

L. Graciek

ANNEXE A > Fiche de calcul

■ Calcul du nouveau prix unitaire des :

Draps de bain Fanny 150 × 220 cm – cassis :
 $13,04 € - (13,04 \times 5 \%) = 12,39 €$

Draps de bain Fanny 150 × 240 cm – cassis :
 $15,05 € - (15,05 \times 5 \%) = 14,30 €$



DOC. 3 Fichier fournisseurs

Code	Forme jurid.	Nom société	Adresse	Code postal	Ville	Pays	Tél.	Fax	Dirigeant	Resp. com.	Mode règlement.	Conditions de livraison
4011010	EURL	ALBA TISSUS	43 rue des Abbés Mathis et Marion	88700	Rambervillers	FRANCE	03 41 43 13 24	03 41 36 22 07	GUILLLET Claire	GUILLLET Louis	Chèque sous 8 jours	Franco à partir de 800 € d'achats 50 € HT en dessous
4011015	SARL	Ets ALIBART	48 rue du Général-de Gaulle	88000	Chantraine	FRANCE	03 29 35 18 62	03 29 35 51 02	FAVRE Alice	ROGER Sébastien	Traite à 90 jours fin de mois, le 10	Port et emballages compris
4011025	Ets public médico-social	ESAT BALTHAZAR	16 av des Frères Lumière	69008	Lyon	FRANCE	04 78 72 01 52	04 78 72 10 12	ROMET Valentin	CLAIRE Zoé	Virement à 30 jours	Franco de port
4011038	SARL	Ets BIRBAT	133 rue Denis Papin	73290	La Motte Servolex	FRANCE	04 79 65 89 70	04 79 65 21 44	RUILLET Sophie	RUILLET Sophie	Chèque à 30 jours	Transport compris
4011050	SA	Sté BORDART	3 rue de Maubeuge BP53	59405	Cambrai	FRANCE	03 27 82 18 21	03 27 82 18 60	PAQUET Pierre	MERCIER Thierry	Traite à 60 jours	Port en sus 50 €
4011300	EURL	Tissus ISOATE	31 rue de l'Abrivado, ZI mas de Chalvidan	30000	Nîmes	FRANCE	04 66 31 40 12	04 66 31 40 12	DOLLY Stéphanie	DOLLY Stéphanie	Traite à 60 jours fin de mois le 15	Franco
4011435	SARL	Textile MORBERT	16 rue de la Cidrerie	35113	Domagne	FRANCE	02 99 04 60 76	02 99 04 53 92	FICHUNET Alex	PIKOUNH Mathilde	Traite à 60 jours	Port compris
4011540	SARL	PIRIER	55 av. du Dr Schinazi	33083	Bordeaux	FRANCE	05 56 67 89 43	05 56 69 11 28	JOUQUET Michèle	THOURAO Marc	Traite à 45 jours	Livraison par transporteur
4011610	SARL	RUNIOT et Fils	39 rue Jacquemart	26100	Romans	FRANCE	04 75 05 68 11	04 75 05 23 33	ZERBIB Zhora	LUIROPE Sabine	Traite à 60 jours	Port en sus 125 € HT
4012535	SA	MANUFACTURE PILLA	35 rue Jean Gruslin - Zonning Industriel	BE-4460	Grâce hollogne	BELGIQUE	(32)42 39 10 67	(32)42 39 10 86	VANFORGER Philippe	AZIRET Gaëlle	Traite à 60 jours fin de mois	Franco de port et d'emballage
4013097	SARL	CORDURY FABRIC	rue Nebhana Bardo Tunis	2000	Tunis	TUNISIE	(216)98 54 79 80	(216)71 57 49 35	BEN ROUMA Estia	ZEROUAL Karim	Virement à 30 jours	Transitaire
4013130		DEVI TEXTILES	Near Talap Temple	670002	Cannanore (Kerala)	INDE	(91)4 972 701 008	(91)4 972 702 448	M. RAMANAN	M. NATARAJAN	Virement à 60 jours	Transitaire
4013085		CHINA PRODUCT COTTON	No. 2056 MingShen Business Plaza, Cao Bao Rd 312	258790	Shanghai	CHINE	(86)21-64 368 225	(86)21-64 587 287	Feng XU	Anqi HUANG	Virement à 30 jours fin de mois	Transitaire

ANNEXE B > Bon de commande

INDIGO

Grossiste en linge de maison

SA au capital 900 000 €

40 chemin de PAISY

69760 LIMONEST

Tél. : 04 72 52 37 77 Fax : 04 72 52 37 78

Siret 466 500 683 00019

RCS Lyon B 466 500 683

FR 29 466 500 683

BNP Paribas 000016458019

Site www.indigo.com

COMMANDE N° 11127

Date : 14/11/201N

Service demandeur	Approvisionnements
Nom du demandeur	Laurence Graciek

SA MANUFACTURE PILLA
35 rue Jean-Gruslin - Zonning industriel
BE-4460 GRÂCE HOLLOGNE
BELGIQUE

Référence	Désignation	Unité	Quantité	PU HT
3125-220-CA	Draps de bain Fanny 150 × 220 cm – cassis	1	25	12,39 €
3125-220-EC	Draps de bain Fanny 150 × 220 cm – écru	1	30	13,04 €
3125-220-LI	Draps de bain Fanny 150 × 220 cm – lin	1	35	13,04 €
3125-240-CA	Draps de bain Fanny 150 × 240 cm – cassis	1	25	14,30 €
3125-240-EC	Draps de bain Fanny 150 × 240 cm – écru	1	30	15,05 €
3125-240-LI	Draps de bain Fanny 150 × 240 cm – lin	1	45	15,05 €
7890-180-CH	Nappe Métis ronde 180 cm chanvre	1	50	16,69 €
7890-200-CH	Nappe Métis rect. 140 × 200 cm chanvre	1	60	15,35 €

Observations : Franco de port et d'emballage – règlement par traite à 60 jours fin de mois

Signature

Laurence Graciek



ANNEXE C >

Bon de commande



Grossiste en linge de maison

SA au capital 900 000 €

40 chemin de PAISY

69760 LIMONEST

Tél. : 04 72 52 37 77 Fax : 04 72 52 37 78

Siret 466 500 683 00019

RCS Lyon B 466 500 683

FR 29 466 500 683

BNP Paribas 000016458019

Site www.indigo.com

COMMANDE N° 11128

Date : 14/11/2011

Service demandeur	Approvisionnements
Nom du demandeur	Laurence Graciek

Société PIRIER
55 avenue du Docteur Schinazi
33083 BORDEAUX

Référence	Désignation	Unité	Quantité	PU HT
EC160	Épicéa Nappe carrée 160 × 160 cm	1	50	11,67 €
ES045	Épicéa Lot de 3 serv. 45 × 45 cm	1	45	5,32 €
ER200	Épicéa Nappe rect. 160 × 200 cm	1	52	15,35 €
ER250	Épicéa Nappe rect. 160 × 250 cm	1	50	18,36 €
ER300	Épicéa Nappe rect. 160 × 300 cm	1	48	21,71 €

Observations : Livraison par transporteur – règlement par traite à 45 jours

Signature
Laurence Graciek

ENTRAÎNEMENT 2

Modifier une commande

Laurence Graciek vient de s'apercevoir que la commande passée le 12 novembre auprès du fournisseur Isoate comporte des erreurs. Elle vous remet les éléments nécessaires afin de modifier la commande passée.

■ Préparez le courriel à envoyer à la société Tissus Isoate (documents 1 à 4, annexe).

Courriel reçu

DOC. 1 > de Laurence Graciek

De: Laurence Graciek
À: stagiaire@indigo.com
Date: 14/11/201N 10 : 07
Objet: Commande Isoate

Bonjour,
Je vous demande de bien vouloir contacter le fournisseur pour modifier la commande du 12/11 :
– remplacer la toile rectangulaire fushia par la toile rectangulaire pomme 138 × 250 cm – même quantité
– supprimer les toiles laquées ronde fushia 150 cm.
Merci de faire le nécessaire.

L. Graciek

DOC. 2 > Bon de commande du 12 novembre 201N



Grossiste en linge de maison
SA au capital 900 000 €
40 chemin de PAISY
69760 LIMONEST
Tél. : 04 72 52 37 77
Fax : 04 72 52 37 78

Siret 466 500 683 00019
RCS Lyon B 466 500 683
FR 29 466 500 683
BNP Paribas 000016458019
Site www.indigo.com

COMMANDE N° 11125

Date : 12 novembre 201N

Service demandeur	Approvisionnements
Nom du demandeur	Laurence Graciek

Tissus Isoate
31 rue de l'Abrivado,
ZI mas de Chalvidan
30000 NÎMES

Réf.	Désignation	Unité	Qté	PU HT
F240135	Toile laquée ronde 135 cm – fushia	1	40	7,66 €
F240150	Toile laquée ronde 150 cm – fushia	1	40	9,67 €
P220430	Toile laquée ovale 150 × 230 cm – pomme	1	60	13,88 €
F230451	Toile laquée rect. 138 × 200 cm – fushia	1	50	9,33 €
O220430	Toile laquée ovale 150 × 230 cm – orange	1	50	13,88 €

Observations : Franco de port –
Règlement à 60 jours fin de mois le 15

Signature : Laurence Graciek

DOC. 3 > Fiche fournisseur

Fournisseur : Tissus Isoate (4011300)

Code	4011300	Dirigeant	DOLLY Stéphanie
Nom	Tissus ISOATE	Mél	contact@isoate.com
Société	Tissus ISOATE	URL	www.isoate.com
Forme juridique	EURL	Nom du contact	DOLLY Stéphanie
Adresse	31 rue de l'Abrivado, ZI mas de Chalvidan	Fonction du contact	Responsable commercial
Code postal	30000	Mél du contact	contact@isoate.com
Ville	NÎMES	Délai de règlement	Traite à 60 jours fin de mois le 15
Pays	FRANCE	Taux remise	Variable
Téléphone	04 66 31 40 12	Observations	Franco de port



DOC. 4 > Extrait du catalogue du fournisseur Isoate

Code article	Désignation	Famille article	Prix d'achat	Référence fournisseur
NS728373	Toiles laquées ovale 150 × 230 cm – fushia	Nappes et sets	13,88 €	F220430
NS728374	Toiles laquées ovale 150 × 230 cm – orange	Nappes et sets	13,88 €	O220430
NS728375	Toiles laquées ovale 150 × 230 cm – pomme	Nappes et sets	13,88 €	P220430
NS787043	Toiles laquées rect. 138 × 160 cm – fushia	Nappes et sets	7,32 €	F210200
NS787044	Toiles laquées rect. 138 × 160 cm – orange	Nappes et sets	7,32 €	O210200
NS787045	Toiles laquées rect. 138 × 160 cm – pomme	Nappes et sets	7,32 €	P210200
NS786993	Toiles laquées rect. 138 × 200 cm – fushia	Nappes et sets	9,33 €	F230451
NS786994	Toiles laquées rect. 138 × 200 cm – orange	Nappes et sets	9,33 €	O230451
NS786995	Toiles laquées rect. 138 × 200 cm – pomme	Nappes et sets	9,33 €	P230451
NS815772	Toiles laquées rect. 138 × 250 cm – fushia	Nappes et sets	11,67 €	F230420
NS815773	Toiles laquées rect. 138 × 250 cm – orange	Nappes et sets	11,67 €	O230420
NS815774	Toiles laquées rect. 138 × 250 cm – pomme	Nappes et sets	11,67 €	P230420
NS456977	Toiles laquées rondes 135 cm – fushia	Nappes et sets	7,66 €	F241035
NS456978	Toiles laquées rondes 135 cm – orange	Nappes et sets	7,66 €	O240135
NS456979	Toiles laquées rondes 135 cm – pomme	Nappes et sets	7,66 €	P240135
NS664626	Toiles laquées rondes 150 cm – fushia	Nappes et sets	9,67 €	F240150
NS664627	Toiles laquées rondes 150 cm – orange	Nappes et sets	9,67 €	O240150
NS664628	Toiles laquées rondes 150 cm – pomme	Nappes et sets	9,67 €	P240150

ANNEXE > Préparation du courriel

De :

À :

Objet :

 Joindre un fichier :

FF▼ T▼ G I S   

Madame,

Nous vous avons passé une commande en date du 12/11 n° 11125 et nous souhaitons apporter quelques modifications :

- remplacer la toile rectangulaire fushia réf. F230451 par la toile rectangulaire pomme 138 × 250 cm réf. P230420 ; même quantité (50) ;
- supprimer les 40 toiles laquées ronde fushia 150 cm réf. F240150.

Nous vous remercions d'en prendre bonne note.

Cordialement.

Stagiaire

3

Le traitement des livraisons, des factures et le suivi des anomalies

La réception, le contrôle des commandes et le suivi des anomalies

INDIGO

Les marchandises livrées doivent être contrôlées dès leur réception afin de vérifier leur conformité à la commande.

Il est également nécessaire de suivre le planning des livraisons pour détecter les éventuels retards.

Votre période de formation se poursuit au sein du service Approvisionnements de la société Indigo. Vous traitez, avec Laurence Graciek, le suivi des commandes fournisseurs.



Votre mission

Les commandes passées dernièrement sont livrées et réceptionnées au service Entrepôt. Elles font l'objet d'une vérification rigoureuse et sont accompagnées de documents à contrôler. Ainsi, vous devrez :

- contrôler la livraison ;
- mettre à jour le planning et repérer les retards de livraison ;
- traiter les anomalies de livraison.

Performance
attendue

Complexités

- Transmission d'anomalies à un responsable
- Cas de livraisons nécessitant des retours et rappels successifs

Aléas

- Retard de livraison
- Défaillance de fournisseur
- Litige avec un transporteur

Résultats attendus

Le traitement et le suivi des livraisons et des factures sont assurés ; les anomalies sont traitées et/ou transmises au responsable

Compétence rattachée : suivre le processus commande-livraison-facturation



Mission 1

Contrôler la livraison

Aujourd'hui, 22 novembre, affecté au service Entrepôt, Laurence Graciek vous demande de terminer les contrôles de livraison. Francis Dubois, responsable du service Entrepôt, vous remet la note de service n° 1587.

- **1** Contrôlez les bons de réception (documents 1 à 3, annexes A et B).
- **2** Codifiez les bons de réception ; le dernier bon portait le numéro R11070 (annexes A et B).
- **3** Complétez les documents de contrôle (annexes A et B à consulter, annexes C et D).



Aide

À chaque document reçu, un **numéro de codification interne** est attribué ; cela permet de suivre précisément les documents des fournisseurs.

DOC. 1 Note de service n° 1587

INDIGO

Émetteur : J.-P. MAQUARD

Date d'émission : 30/08/201N

Destinataire(s) : Service Entrepôt

Objet : Contrôle des marchandises

1 – En présence du livreur

- Compter les colis.
- Ne pas accepter un colis abîmé.
- Noter sur la liasse livraison/réception les anomalies éventuelles ainsi que la mention « sous réserve de déballage ».
- Signer le bon de réception et remettre un exemplaire au transporteur.

2 – Après le départ du livreur

- Codifier l'exemplaire conservé de la liasse livraison/réception.
- Veiller à ce que les marchandises soient conformes à celles notées sur le bon de livraison et à celles commandées.
- Compléter une fiche de contrôle des livraisons.
- Mettre à jour le planning de suivi des commandes en reportant la date de réception, le numéro du bon de réception et cocher la case correspondante en cas d'anomalie constatée.

J.-P. MAQUARD
Chef du service Achats

DOC. 2

Double du bon de commande d'Isoate

INDIGO

Grossiste en linge de maison

SA au capital de 900 000 € Siret 466 500 683 00019
RCS Lyon B 466 500 683
40 chemin de PAISY FR 29 466 500 683
69760 LIMONEST BNP PARIBAS 000016458019
Tél. : 04 72 52 37 77 Fax : 04 72 52 37 78 Site www.indigo.com

COMMANDE N° 11125

Date : 12/11/201N

Service demandeur	Approvisionnements
Nom du demandeur	Laurence Graciek

Tissus ISOATE
31 rue de l'Abrivado,
ZI mas de Chalvidan
30000 NÎMES

Réf.	Désignation	Unité	Qté	PU HT
F240135	Toile laquée ronde 135 cm – fushia	1	40	7,66 €
P220430	Toile laquée ovale 150 × 230 cm – pomme	1	60	13,88 €
P230420	Toile laquée rect. 138 × 200 cm – pomme	1	50	9,33 €
O220430	Toile laquée ovale 150 × 230 cm – orange	1	50	13,88 €

Observations : Franco de port
Règlement à 60 jours fin de mois le 15

Signature *Laurence Graciek*

DOC. 3

Double du bon de commande d'Alibart

INDIGO

Grossiste en linge de maison

SA au capital de 900 000 € Siret 466 500 683 00019
RCS Lyon B 466 500 683
40 chemin de PAISY FR 29 466 500 683
69760 LIMONEST BNP PARIBAS 000016458019
Tél. : 04 72 52 37 77 Fax : 04 72 52 37 78 Site www.indigo.com

COMMANDE N° 11126

Date : 12/11/201N

Service demandeur	Approvisionnements
Nom du demandeur	Laurence Graciek

Ets ALIBART
48 rue du Général-de-Gaulle
88000 CHANTRAINE

Réf.	Désignation	Unité	Qté	PU HT
120DH1	Shéhérazade Drap housse 140 × 190 cm	1	85	9,02 €
120DD3	Shéhérazade Drap 180 × 290 cm	1	70	10,00 €
120TA1	Shéhérazade Taie 50 × 70 cm	1	225	4,98 €
130DH2	Khartoum Drap housse 160 × 200 cm	1	110	10,00 €
130DD5	Khartoum Drap 240 × 300 cm	1	110	13,34 €
130HC4	Khartoum Housse de couette 260 × 240 cm	1	95	26,72 €
130TR2	Khartoum Traversin 85 × 185 cm	1	100	5,32 €

Observations : Port et emballages compris
Règlement à 90 jours fin de mois le 10

Signature *Laurence Graciek*

ANNEXE A > Bon de réception Isoate

Tissus ISOATE

31 rue de l'Abrivado, ZI mas de Chalvidan
30000 NÎMES - Site : www.isoate.com

Tél. : 04 66 31 40 12

Fax : 04 66 31 40 12

Contact : Stéphanie DOLLY
contact@isoate.com

R11071

Société INDIGO
40 CHEMIN DE PAISY
69760 LIMONEST

BON DE RÉCEPTION N° 45587

Le : 22/11/201N

Code client : 41114578

Réf. : V/cde n° 11125 du 12/11/201N
modifiée le 14/11

Référence article	Désignation	Qté livrée	Observations
F240135	Toiles laquées Rondes 135 cm fushia	40	
P220430	Toiles laquées Ovale 150 x 230 pomme	60	Conforme
P230420	Toiles laquées Rect. 138 x 250 pomme	50	
O220430	Toiles laquées Ovale 150 x 230 orange	50	
Poids net kg : 360 kg		Nbre de colis : 20	

Remarques : *Sous réserve de déballage*

Date et signature : le 22/11/1N

Sté

EURL au capital de 5 000 € - RCS Nîmes 41175114600030 -
APE 174A - TVA EU : FR61411751146

ANNEXE B > Bon de réception Alibart

ALIBART
Linge de maison

Bon de réception n° 1155978

Client livré

Société Indigo
40 chemin de Paisy
69760 Limonest

R11072

Client n°

INDIGOC02

Votre n° TVA

FR 29 466 500 683

Notre contact

Sébastien ROGER

E-mail

roger@alibart.com

Tél. : +33 3 29 35 18 62

Fax : +33 3 29 35 51 02

Date de commande 12-11-201N

Notre n° commande 680202 -1

Date de livraison 22-11-201N

Votre référence commande 11126

Ligne	Article	Désignation article	Quantité livrée	Unité	Obs.
1	120DH1	Shéhérazade Drap housse	85	1	
2	120DD3	Shéhérazade Drap	70	1	
3	120TA1	Shéhérazade Taie	150	1	Manque 75 articles
4	130DH2	Khartoum Drap housse	110	1	
5	130DD5	Khartoum Drap	110	1	
6	130HC4	Khartoum Housse de couette	95	1	
7	130TR2	Khartoum Traversin	100	1	

Poids net kg 690 kg	Nbre de colis 45	Date et signature 22/11/1N	Remarques <i>Sous réserve de déballage</i>
------------------------	---------------------	-------------------------------	---

Ets ALIBART
48 rue du Général-de-Gaulle
88000 CHANTRAINE
www.alibart.com

SARL au capital de 31000 €
44517834700026 RCS Épinal APE 174A
TVA EU : FR50445178347 BNP 30004 01529 00020096965 48

Fiche de contrôle des livraisons

ANNEXE C >

INDIGO

Contrôle qualitatif des livraisons

Nom du fournisseur : Tissus Isoate

Date réception : 22/11/201N

N° de bon de réception : 45587

Numéro interne : R11071

Livraison conforme à la demande ☒ oui ☐ non

En cas de non-conformité, remplir la partie ci-dessous

Réf. article	Qté article		Nbre de colis refusé(s)
	manquant	en surplus	

Fiche de contrôle des livraisons

ANNEXE D >

INDIGO

Contrôle qualitatif des livraisons

Nom du fournisseur : ALIBART

Date réception : 22/11/201N

N° de bon de réception : 1155978

Numéro interne : R11072

Livraison conforme à la demande ☐ oui ☒ non

En cas de non-conformité, remplir la partie ci-dessous

Réf. article	Qté article		Nbre de colis refusé(s)
	manquant	en surplus	
120TA1	75		



Mission 2

Mettre à jour le planning et repérer les retards de livraison

La première phase de travail terminée, Francis Dubois vous demande de mettre à jour le planning et de détecter les éventuels retards de livraison.

- **4** Mettez à jour le planning de suivi des commandes (document 1, annexes C et D à consulter, annexe E).
- **5** Consultez le planning de suivi des commandes et repérez, en les surlignant, les commandes non livrées en date du 22 novembre (annexe E à consulter, annexes C et D).
- **6** Préparez votre appel téléphonique et mettez à jour le planning de suivi des commandes (documents 4 et 5, annexes E et F).

ANNEXE E > Planning de suivi des commandes

Commande			Livraison					Retard	Régul. livraison	
Date	N°	Fournisseur	Prévue le	Réceptionnée le	N° du bon de réception	Incomplète	Colis refusé(s)	Date de la relance	2° date	Réceptionnée le
05-nov	11118	Alba Tissus	12-nov		11254	✓		14-nov	16-nov	19-nov
08-nov	11120	Devi Textiles	25-nov							
09-nov	11121	Runiot et Fils	19-nov	19-nov	2356		✓			
09-nov	11122	Textile Morbert	16-nov	16-nov	L458	✓				
10-nov	11123	Cordury Fabric	25-nov							
10-nov	11124	Alba Tissus	19-nov					20-nov	24-nov	
12-nov	11125	Tissus Isoate	21-nov	22-nov	45587					
12-nov	11126	Alibart	22-nov	22-nov	1155978	✓				
12-nov	Internet	Bordart	17-nov	17-nov	88972					
13-nov	11127	Runiot et Fils	23-nov							
14-nov	11128	Manufacture Pilla	21-nov					22-nov	26-nov	
14-nov	11129	Pirier	21-nov	21-nov	478830	✓				
17-nov	11130	China Product Cotton	02-déc							
17-nov	11131	Ets Birbat	26-nov							

DOC. 4 > Note de service n° 1588

INDIGO Note de service n° 1588

Émetteur : J.-P. MAQUARD

Date d'émission : 30/08/201N

Destinataire (s) : Service Entrepôt **Objet :** Les retards de livraison

- Surveiller le planning de suivi des commandes.
- Relancer le fournisseur par téléphone en cas d'une journée de retard (et si sans nouvelle de sa part); exiger une livraison sous 4 jours.
- Noter la date de relance sur le planning et la 2° date de livraison prévue.
- Avertir Laurence Graciek si vous constatez que cette 2° date n'est pas respectée.

J.-P. MAQUARD Chef du service Achats

DOC. 5 > Extrait du fichier

Nom société	Téléphone	Resp. commercial
ALBA TISSUS	03 41 43 13 24	GUILLET Louis
Ets ALIBART	03 29 35 18 62	ROGER Sébastien
Tissus ISOATE	04 66 31 40 12	DOLLY Stéphanie
Société RUNIOT et Fils	04 75 05 68 11	LUIROPE Sabine
MANUFACTURE PILLA	(32) 42 39 10 67	AZIRET Gaëlle

ANNEXE F > Fiche de préparation d'appel téléphonique

INDIGO **FICHE MESSAGE**

Société : Manufacture Pilla Tél. : (32) 42 39 10 67

Nom du contact : Gaëlle Aziret Motif de l'appel : Retard de livraison

PLAN DU MESSAGE

Prise de contact : Bonjour, je suis « Nom de l'élève » de la société Indigo, je souhaite parler à Mme Aziret.

Contenu de l'appel : Je vous contacte car nous n'avons pas reçu la livraison de la commande n° 11128 prévue le 21 novembre. Nous vous demandons de nous livrer dans 4 jours, soit le 26 novembre.

Conclusion et prise de congé : Je compte sur vous, au revoir Mme Aziret.



Mission 3

Traiter les anomalies de livraison

De retour au service des approvisionnements, Mme Graciek vous demande de contacter M. Marc Thourao de la société Pirier 55 avenue du Docteur Schinazi 33083 Bordeaux, pour une erreur de livraison sur la commande passée le 14/11 sous le n° 11129. Elle vous laisse les documents nécessaires.



➤ 7 Préparez la lettre à envoyer avec accusé de réception (documents 6 à 8, annexe G).

DOC. 6 > Fiche de contrôle des livraisons

INDIGO **Contrôle qualitatif des livraisons**

Nom du fournisseur : **Société Pirier**

Date réception : **21/11/201N**

N° de bon de réception : **478830**

Numéro interne : **R11070**

Livraison conforme à la demande ☐ oui ☒ non

En cas de non-conformité, remplir la partie ci-dessous

Réf. article	Qté article		Nbre de colis refusé(s)
	manquant	en surplus	
ER 300	48		
MR 300		48	

DOC. 7 > Plan de la lettre

Le 22 novembre 201N,

- Accuser réception de la livraison.
- Rappeler le n° et la date de commande.
- Signaler l'erreur de livraison et le retour des articles correspondants.
- Demander l'envoi des articles manquants.
- Terminer par une formule de politesse.

Je signerai la lettre. **L. Graciek**

Extrait du catalogue de la société Pirier

DOC. 8 >

Libellé	Référence	Prix
Série Myriem		
Nappe Rect. 150 × 200	MR200	14,35 €
Nappe Rect. 150 × 250	MR250	18,03 €
Nappe Rect. 150 × 300	MR300	21,71 €
Série Épicéa		
Nappe Rect. 160 × 200	ER200	15,35 €
Nappe Rect. 160 × 250	ER250	18,36 €
Nappe Rect. 160 × 300	ER300	21,71 €

ANNEXE G > Fiche de préparation de la lettre

INDIGO

Grossiste en linge de maison
SA au capital de 900 000 €
40 chemin de PAISY
69760 LIMONEST
Tél. : 04 72 52 37 77 Fax : 04 72 52 37 78

Siret 466 500 683 00019
RCS Lyon B 466 500 683
FR 29 466 500 683
BNP PARIBAS 000016458019
Site www.indigo.com

Nos réf. : **N/Cde n° 11129 du 14/11/1N**

Objet : **Lettre avec AR**
Erreur de livraison V/bon n° 478830

Société Pirier À l'attention de M. Marc Thourao
55 avenue du Docteur Schinazi
33083 BORDEAUX

Limonest, le : **22 novembre 201N**

Monsieur,

Nous accusons réception de votre livraison du 21 novembre dernier pour la commande passée le 14 novembre sous le n° 11129.

Au contrôle qualitatif, nous avons constaté une erreur sur un article.

En effet, les nappes rectangulaires de la série Myriem, réf. MR300, ont été livrées au lieu des nappes de la série Épicéa.

Nous vous retournons les 48 nappes livrées par erreur et nous vous demandons de nous faire parvenir les 48 nappes correspondantes à la réf. ER300.

Nous vous prions d'agréer, Monsieur, nos salutations distinguées.

La responsable du service Approvisionnements
Laurence Graciek

1 Contrôler la livraison

Il est indispensable de contrôler les marchandises livrées ; si la livraison est acceptée, elle déclenche souvent la facturation.



Liasse « Bon de réception - Bon de livraison »

– Noter sur le bon de réception les anomalies constatées, dater et signer le document avec la mention « sous réserve de déballage ».



1. Contrôler les colis

- le nombre.
- l'état des colis.

Report

- nom du fournisseur.
- date de réception.
- n° bon réception.
- n° interne.
- anomalies constatées.

Contrôle qualitatif des livraisons

Nom du fournisseur :
Date réception :
N° de bon de réception :
Numéro interne :
Livraison conforme à la commande ☐ oui ☐ non

En cas de non-conformité, remplir la partie ci-dessous

Réf. article	Qté article		Nbre de colis refusé(s)
	manquant	en surplus	



2. Contrôler les marchandises

- conformes à celles notées sur le bon de livraison.
- conformes à celles commandées.

Commande			Livraison					Retard	Régul. livraison	
Date	Numéro	Fournisseur	Prévue le	Réceptionnée le	N° du bon de réception	Incomplète	Colis refusé	Date de la relance	2° date	Réceptionnée le
05-nov	11118	Alba Tissus	12-nov		11254	✓		14-nov	16-nov	19-nov
10-nov	11124	Alba Tissus	19-nov					20-nov	24-nov	

Noter la date de livraison et cocher si besoin le type d'anomalie rencontrée.

Une fois complétée, la fiche de contrôle est transmise au service des approvisionnements.

2 Mettre à jour le planning et repérer les retards de livraison

Le planning de suivi des commandes donne des informations visuelles sur l'avancement des livraisons. Régulièrement mis à jour, il permet de suivre précisément la réception des marchandises et de déclencher des rappels aux fournisseurs défaillants, selon la procédure mise en place dans l'organisation.

3 Traiter les anomalies de livraison

La mention « sous réserve de déballage » notée sur les documents de réception doit être confirmée par écrit, si besoin est, dans un délai **de 3 jours par lettre recommandée avec accusé de réception**.

ENTRAÎNEMENT 1

Contrôler la réception d'une commande

La commande passée le 17 novembre vient d'être livrée aujourd'hui le 26 novembre. Laurence Graciek vous appelle pour que vous veniez la réceptionner.

- 1 Effectuez les contrôles de la livraison de ce jour (documents 1 et 2, annexe A).
- 2 Complétez la fiche de contrôle et codifiez le document ; le dernier numéro attribué est R11074. Puis mettez à jour le planning de suivi des commandes (annexes B et C).
- 3 Préparez le courrier à envoyer à la société Birbat en tenant compte du contrôle d'anomalies précédent (annexe D).

DOC. 1 > Réception de marchandises



ANNEXE A > Bon de réception

SARL

ETS BIRBAT

FABRICANT DE COUVERTURES – 133 rue Denis 73290 LA MOTTE SERVOLEX
Tél. : 04 79 65 89 70 – Fax : 04 79 65 21 44

www.birbat.com

Votre interlocuteur : Sophie Ruillet

Société INDIGO
40 chemin de Paisy
69760 LIMONEST

La Motte Servolex, le 26 novembre 201N

BON DE RÉCEPTION N° 588612

Désignation	Qté	Nombre de colis	Observations
Couverture flanelle			
140 × 200 vert – réf. V1420	20	4	1 colis refusé Manque 2 articles
200 × 200 Vert – réf. V2020	20	4	
240 × 220 Vert – réf. V2422	18	4	
260 × 240 Vert – réf. V2624	20	4	

Nombre de colis au total : 16

Date : 26/11/201N

Remarques : 1 colis en mauvais état

Signature : Stagiaire

RCS Chambéry 225 0522 840 0016
Capital : 12 000 € – TVA FR 42 225 052 284

R11075

DOC. 2 > Double du bon de commande

INDIGO

Grossiste en linge de maison
SA au capital de 900 000 €
40 chemin de PAISY
69760 LIMONEST
Tél. : 04 72 52 37 77 Fax : 04 72 52 37 78

Siret 466 500 683 00019
RCS Lyon B 466 500 683
FR 29 466 500 683
BNP PARIBAS 000016458019
Site www.indigo.com

COMMANDE N° 11131

Date : 17/11/201N

Service demandeur	Approvisionnements
Nom du demandeur	Laurence Graciek

Ets BIRBAT
133 rue Denis
73290 LA MOTTE SERVOLEX

Réf.	Désignation	Unité	Qté	PU HT
V1420	Couverture flanelle 140 × 200 vert	1	20	15,94 €
V2020	Couverture flanelle 200 × 200 vert	1	20	21,16 €
V2422	Couverture flanelle 240 × 220 vert	1	20	26,36 €
V2624	Couverture flanelle 260 × 240 vert	1	20	30,36 €

Observations : Port compris - chèque à 30 jours

Signature Laurence Graciek

ANNEXE B > Fiche de contrôle des livraisons

INDIGO

Contrôle qualitatif des livraisons

Nom du fournisseur : Ets BIRBAT

Date réception : 26/11/201N

N° de bon de réception : 588612

Numéro interne : R11075

Livraison conforme à la commande ☐ oui ☒ non

En cas de non-conformité, remplir la partie ci-dessous

Réf. article	Qté article		Nbre de colis refusé(s)
	manquant	en surplus	
V2020	5		1
V2422	2		

ANNEXE C > Planning de suivi des commandes

Commande			Livraison					Retard	Régul. livraison	
Date	Numéro	Fournisseur	Prévue le	Réceptionnée le	N° du bon de réception	Incomplète	Colis refusé	Date de la relance	2 ^e date	Réceptionnée le
05-nov	11118	Alba Tissus	12-nov		11254	✓		14-nov	16-nov	19-nov
07-nov	11119	ESAT Balthazar	15-nov	15-nov	12365					
08-nov	11120	Devi Textiles	25-nov	25-nov	F458					
09-nov	11121	Runiot et Fils	19-nov	19-nov	112183A1		✓			
09-nov	11122	Textile Morbert	16-nov	16-nov	L458	✓				
10-nov	11123	Cordury Fabric	25-nov	25-nov	144879					
10-nov	11124	Alba Tissus	19-nov					20-nov	24-nov	
12-nov	11125	Tissus Isoate	21-nov	22-nov	45587					
12-nov	11126	Alibart	22-nov	22-nov	1155978	✓				
12-nov	Internet	Bordart	17-nov	17-nov	88972					
13-nov	11127	Runiot et Fils	23-nov	25-nov	124557A1					
14-nov	11128	Manufacture Pilla	21-nov					22-nov	26-nov	
14-nov	11129	Pirier	21-nov	21-nov	478830	✓				
17-nov	11130	China Product Cotton	02-déc							
17-nov	11131	Ets Birbat	26-nov	26-nov	588612	✓	✓			

ANNEXE D > Fiche de préparation de la lettre



Grossiste en linge de maison

SA au capital de 900 000 €

40 chemin de PAISY

69760 LIMONEST

Tél. : 04 72 52 37 77 Fax : 04 72 52 37 78

Siret 466 500 683 00019

RCS Lyon B 466 500 683

FR 29 466 500 683

BNP PARIBAS 000016458019

Site www.indigo.com

Nos réf. : N/Cde n° 11131 du 17/11/1N
 Objet : Lettre avec AR
 Erreur de livraison V/bon n° 588612

Ets BIRBAT À l'attention de Sophie Ruillet
 133 rue Denis
 73290 LA MOTTE SERVOLEX

Limonest, le 26/11/201N

Madame,

Nous accusons réception de votre livraison de ce jour pour la commande passée le 17 novembre sous le n° 11131.

Nous avons refusé un colis de 5 couvertures de flanelle 200 × 200 coloris vert, car il était en mauvais état.

Au contrôle qualitatif nous avons constaté qu'il manquait, dans un colis, 2 couvertures 240 × 220 coloris vert, réf. V2422.

Nous vous demandons de nous livrer les articles manquants sous 4 jours.

Nous vous prions d'agréer, Madame, nos salutations distinguées.

La responsable du service Approvisionnements
 Laurence Graciek

ENTRAÎNEMENT 2

Préparer le traitement d'un litige avec un transporteur

La livraison de la commande passée à la société Runiot a eu lieu le 25 novembre 201N. Francis Dubois l'a réceptionnée en émettant les réserves d'usage. Au déballage, il a trouvé un lot de 5 peignoirs complètement piqués de moisissure. Il en a informé Laurence Graciek qui vous demande de préparer le traitement de ce dossier. Elle vous remet les éléments nécessaires.

1 Préparez la lettre à envoyer en recommandé avec accusé de réception au transporteur et complétez le formulaire d'accès du site (**documents 1 à 3, annexes A et B**).

2 Préparez la lettre à envoyer au fournisseur (**documents 1, 2, et document 4, p. 48, annexe C**).

DOC. 1 > Lettre de voiture

1. Rose Livraison 2. Jaune Destinataire 3. Bleu Expéditeur 4. Blanc Souche BORDEREAU N° 124557A1 Date : 20/11/201N	TRANSPORTS RAPID' Transports nationaux et internationaux ZI Gournier – 26200 MONTELIMAR Tél. 04 75 53 01 30 – Fax : 04 75 53 26 98 SARL au capital de 50 000 € - Siret : 34147017700026 Code APE : 4941A – N° TVA : FR34147017700026	LETTRE DE VOITURE N° W1558			
EXPÉDITEUR : Sté RUNIOT et Fils 39 rue Jacquemart 26100 ROMANS Livraison demandée le : 23/11/201N	Arrivée le : 20/11/1N à 16 h Départ le : 20/11/1N à 17 h Distance : 114 km	DESTINATAIRE : Sté INDIGO 40 CHEMIN DE PAISY 69760 LIMONEST Arrivée le : 25/11/1N à 14 h Départ le : 25/11/1N à 14 h 30			
NOMBRE	NATURE DE LA MARCHANDISE	POIDS	VALEUR DÉCLARÉE	PORT DÛ <input type="checkbox"/>	PORT PAYÉ <input checked="" type="checkbox"/>
20 colis	Linge de maison	92 kg	4 312,00 €	Prix du transport _____	
				Taxes diverses _____	
				Contre remboursement _____	
				Total HT _____	
				TVA % _____	
				Total TTC Euros _____	
Instructions du transporteur au(x) conducteur(s) (itinéraire sommaire, heure et lieu de mission et prise d'ordre éventuel en cours de mission) _____ / _____				Donneur d'ordre _____ / _____	
Prestations annexes réalisées au chargement /		N° véhicule : SR-587-1G Nom du chauffeur : Albert		Prestations annexes réalisées au déchargement /	
NOM ET SIGNATURE DU REMETTANT Sté Runiot - LUIROPE Le : 20/11/201N Réserves éventuelles : _____ / _____ <i>Sabine Luirope</i>		Le : 25/11/201N Éventuellement réserves, nom et signature du ou des conducteurs <i>Albert</i>		NOM ET SIGNATURE DU DESTINATAIRE Sté INDIGO - Francis Dubois FDUBOIS Le : 25/11/201N Réserves éventuelles : Sous réserve de déballage <i>FDUBOIS</i>	
PALETTES				MARCHANDISES DANGEREUSES <input type="checkbox"/> OUI <input checked="" type="checkbox"/> NON	
Chargées chez l'expéditeur	Rendues à l'expéditeur	Livrées au destinataire	Rendues par le destinataire	Non rendues à reprendre	Transport sous température dirigée <input type="checkbox"/> OUI <input checked="" type="checkbox"/> NON
/	/	/	/	/	



Aide

Lettre de voiture : document précisant la qualité et la quantité des marchandises confiées à un transporteur. Elle sert de justificatif pour la clôture et le contenu d'un contrat de transport, et de reçu lors du retrait de la marchandise chez l'expéditeur et de sa livraison au destinataire.

Entraînement 1

Le traitement des livraisons, des factures et le suivi des anomalies

La réception, le contrôle des commandes et le suivi des anomalies

DOC. 2 > Courriel de Francis Dubois

De : François Dubois
À : Laurence Graciek

Bonjour Laurence,

J'attire votre attention sur la livraison effectuée par la société Transports Rapid' du 25/11 :

1. elle était programmée pour le 23/11 (voir la lettre voiture) ;
2. 5 peignoirs réf. JB38-42 sont piqués de moisissure. Rien n'était apparent à la réception des colis. Il y a eu un problème entre le moment du chargement (le 20/11) et la date de livraison (le 25/11).

Il faudrait les contacter.

Cordialement,

François Dubois, responsable
du service Approvisionnements – Sté Indigo

Plan de la lettre à adresser au transporteur

DOC. 3 >

26/11

- Accuser réception de la livraison, ne pas oublier de noter le n° du bordereau.
 - Rappeler la date à laquelle nous aurions dû être livrés et la date effective.
 - Signaler les articles défectueux ainsi que la nature du problème constaté.
 - Rappeler son obligation de livrer des marchandises en bon état.
 - Dire que nous informons la société Runiot.
 - Terminer par une formule de politesse.
- Je signerai la lettre. L. Graciek

ANNEXE A > Fiche de préparation de la lettre au transporteur



Grossiste en linge de maison

SA au capital de 900 000 €

40 chemin de PAISY
69760 LIMONEST

Tél. : 04 72 52 37 77 Fax : 04 72 52 37 78

Siret 466 500 683 00019

RCS Lyon B 466 500 683

FR 29 466 500 683

BNP PARIBAS 000016458019

Site www.indigo.com

Nos réf. : Lettre de voiture n° W1558

Objet : Lettre avec AR – Réclamation

TRANSPORTS RAPID'

ZI Gournier

26200 MONTÉLIMAR

Limonest, le 26 novembre 201N

Monsieur,

Nous accusons réception de votre livraison du 25 novembre dernier, bordereau n° 124557A1.

Nous vous signalons que celle-ci a eu lieu avec 2 jours de retard ; en effet elle était programmée pour le 23 novembre.

Au déballage, nous avons constaté que des marchandises ont été endommagées ; 5 peignoirs sont piqués de moisissure.

Nous vous rappelons que selon l'article L. 133-1 du Code du commerce, vous êtes dans l'obligation de livrer les marchandises en bon état.

Nous adressons une copie de cette lettre à la société Runiot.

Nous vous prions d'agréer, Monsieur, nos salutations distinguées.

La responsable du service Approvisionnements

Laurence Graciek



Le traitement des livraisons, des factures et le suivi des anomalies

La réception, le contrôle des commandes et le suivi des anomalies

Entraînement 2

ANNEXE B >

Formulaire du site www.lrar.fr

DOC. 4 >

Plan de la lettre à adresser au fournisseur

26/11

- Accuser réception de la livraison, ne pas oublier de noter le n° du bordereau.
 - Rappeler la date à laquelle nous aurions dû être livrés et la date effective.
 - Signaler les articles défectueux ainsi que la nature du problème constaté.
 - Prévenir du retour des articles défectueux et demander leur remplacement gratuit.
 - Terminer par une formule de politesse.
- Je signerai la lettre. **L. Graciek**

ANNEXE C >

Fiche de préparation de la lettre au fournisseur

INDIGO

Grossiste en linge de maison

SA au capital de 900 000 €

40 chemin de PAISY

69760 LIMONEST

Tél. : 04 72 52 37 77 Fax : 04 72 52 37 78

Siret 466 500 683 00019

RCS Lyon B 466 500 683

FR 29 466 500 683

BNP PARIBAS 000016458019

Site www.indigo.com

Nos réf. : N/Cde du 13/11 n° 11127

Objet : Litige avec le transporteur - Bordereau n° 124557A1

Objet : Copie de la LAR envoyée à Transport Rapid'

... Sté RUNIOT et Fils

... À l'attention de Sabine Luirope

... 39 rue Jacquemart

... 26100 ROMANS

Limonest, le 26 novembre 2011

Madame,

Le 25 novembre dernier nous avons réceptionné la livraison de notre commande du 13 novembre avec 2 jours de retard sur la date prévue. Nous avons émis les réserves habituelles sur le bordereau n° 124557A1.

Au déballage nous avons constaté que 5 peignoirs sous la réf. JB38-42 étaient piqués de moisissure alors que rien n'était apparent sur les colis. Y a-t-il eu un problème entre le moment du chargement, le 20/11 et la livraison, le 25/11 ?

Toujours est-il que nous vous retournons les 5 peignoirs endommagés et nous vous demandons leur remplacement sans frais à notre charge.

Vous trouverez en pièce jointe la copie de la lettre envoyée au transporteur « Transport Rapid' ».

Nous vous prions d'agréer, Madame, nos salutations distinguées.

La responsable du service Approvisionnements

Laurence Graciek

ENTRAÎNEMENT 3

Traiter la défaillance d'un fournisseur

Nous sommes le 28 novembre et, malgré la dernière relance, la livraison d'Alba Tissus n'a toujours pas eu lieu. Laurence Graciek vous demande de bloquer ce fournisseur jusqu'à nouvel ordre.

Mettez à jour la fiche du fournisseur (documents 1 et 2, annexe).

DOC. 1 > Extrait du planning de suivi des commandes

Commande			Livraison					Retard	Régul. livraison	
Date	Numéro	Fournisseur	Prévue le	Réceptionnée le	N° du bon de réception	Incomplète	Colis refusé	Date de la relance	2° date	Réceptionnée le
05-nov	11118	Alba Tissus	12-nov		11254	✓		14-nov	16-nov	19-nov
10-nov	11124	Alba Tissus	19-nov					20-nov	24-nov	

DOC. 2 > Procédure de gestion du risque

INDIGO

Le risque fournisseur

Faible : retard de livraison 1 jour, prestation conforme.

Moyen : un problème de conformité signalé.

Élevé : prestation non conforme, retard de livraison supérieur à 2 jours.

Noter sur la fiche fournisseur en observation les problèmes constatés et bloquer ce fournisseur de façon à ce qu'il n'apparaisse plus dans la liste des fournisseurs au moment de lancer une commande.

ANNEXE > Extrait de la fiche du fournisseur Alba Tissus

Fournisseur : ALBA TISSUS (4011010)			
Code	4011010	Délai de règlement	Chèque sous 8 jours
Société	ALBA TISSUS	Tél. du contact	03 41 43 13 26
Forme juridique	EURL	Fax du contact	03 41 36 14 20
Adresse	43 rue des Abbés Mathis et Marion	Risque	Faible <input type="checkbox"/> Moyen <input type="checkbox"/> Élevé <input checked="" type="checkbox"/>
Code postal	88700	Bloqué	Oui <input checked="" type="checkbox"/> Non <input type="checkbox"/>
Ville	RAMBERVILLERS	Observations	Retards de livraison répétés et, malgré une relance, pas de livraison à ce jour (28/11) – Livraison du 19/11 incomplète.
Famille fournisseurs	Fabricant		
Nom du contact	Louis GUILLET		
Fonction du contact	Responsable commercial		

4

Le traitement des livraisons, des factures et le suivi des anomalies

Le contrôle des factures et le suivi des anomalies

INDIGO

Les factures reçues font l'objet, dès leur réception, d'un contrôle rigoureux. En cas d'anomalie constatée, le fournisseur est contacté pour vérification avec lui, un suivi est alors mis en œuvre ; ensuite, les procédures comptables débutent (enregistrement, règlement).

Laurence Graciek vous invite à travailler avec elle sur ces opérations de contrôle de facturation.



Votre mission

Mme Graciek a extrait de certains dossiers fournisseurs des documents à partir desquels vous aurez justement à opérer les contrôles. Il s'agira pour vous de :

- contrôler une facture fournisseur ;
- contrôler un avoir pour retour de marchandises ;
- contrôler un avoir pour conditions de vente non respectées ;
- contrôler un avoir pour ristourne.

Fiche Savoirs 3 : « Facture d'achat – Facture de vente » 

Fiche Savoirs 4 : « La taxe sur la valeur ajoutée » 

Performance
attendue

Complexités

- Correction d'anomalies de facturation concernant des produits, des quantités, des réductions
- Traitement de produits importés UE et hors UE

Aléa

- Conditions de vente non respectées

Résultats attendus

Le traitement et le suivi des livraisons et des factures sont assurés ; les anomalies sont traitées et/ou transmises au responsable

Compétence rattachée : suivre le processus commande-livraison-facturation



Mission 1

Contrôler une facture fournisseur

La facture de la société Alibart est arrivée au courrier de ce matin, 25/11/201N. Laurence Graciek, en réunion jusqu'à 11 h, met à votre disposition un extrait des conditions générales de vente de la société Alibart, un extrait du fichier articles, le bon de réception et la facture afin d'en effectuer le contrôle.

- **1** Après avoir consulté les conditions générales de vente, vous vous interrogez sur certains éléments à contrôler (document 1, fiche Savoirs 3, annexe A).
- **2** Ayant pu obtenir les réponses à vos questions, vous envisagez, conformément aux consignes de Laurence, de contrôler la facture. La dernière facture reçue portait le numéro de codification interne F11114 (documents 1 à 4, annexe B).

DOC. 1 > Extraits des conditions générales de vente

ALIBART
Linge de maison

CONDITIONS GÉNÉRALES DE VENTE (EXTRAITS)

3) PRIX - PRODUITS

3.1 Prix

Les produits sont facturés au tarif en vigueur au jour de l'établissement de la facture. Les prix s'entendent en euros hors toutes taxes et droits, nets, franco de port, emballage standard compris.

L'envoi de tarifs ne constitue pas une offre ferme. Ceux-ci sont fixés en fonction des conditions économiques actuelles, Alibart se réserve le droit de les modifier en cas de fluctuation de ces conditions et notamment pour tenir compte d'éléments extérieurs à l'entreprise tels que les variations de cours.

4) CONDITIONS DE RÈGLEMENT

4.1 Les factures sont payables à notre siège administratif sis à Chantaine (88) dans les quatre-vingt-dix (90) jours fin de mois le dix (10) à compter de leur émission.

Aucun escompte n'est accordé en cas de paiement anticipé.

4.2 En cas de retard de paiement total ou partiel, il sera fait application d'une pénalité de retard d'un montant équivalent à celui qui résulterait de l'application d'un taux égal à une fois et demie le taux de l'intérêt légal, après mise en demeure préalable du client.

ANNEXE A > Vos interrogations...



Quels documents dois-je consulter pour contrôler la facture ?

Je dois consulter les tarifs, le bon de livraison, pour connaître les quantités livrées, les conditions de vente.

Dois-je avertir mon responsable si je constate un changement de tarif entre le moment où le bon de commande a été établi et celui de la facture ? Ou bien dois-je contacter le fournisseur ?

J'avertis mon responsable ou bien, si j'en ai l'autorisation, je contacte le fournisseur.

Les factures étant payables 90 jours fin de mois, le 10, quelle sera la date d'échéance pour une facture émise le 15 novembre ?

Le 10 mars de l'année suivante.

Nous avons commandé 225 taies Shéhérazade, on nous en a livré 150. Quelles sont les quantités qui doivent être facturées ?

150 taies.

DOC. 2 > Extrait du fichier articles

Réf. fournisseur	Désignation	Prix d'achat HT
120DH1	Shéhérazade Drap housse 140 × 190	9,02 €
120DH3	Shéhérazade Drap housse 90 × 190	7,66 €
120DD3	Shéhérazade Drap 180 × 290	10,00 €
120DD5	Shéhérazade Drap 270 × 310	15,35 €
120HC3	Shéhérazade Housse de couette 240 × 220	24,25 €
120HC4	Shéhérazade Housse de couette 260 × 240	27,59 €
120TA1	Shéhérazade Taie 50 × 70	4,98 €
120TA2	Shéhérazade Taie 63 × 63	5,55 €
130DH1	Khartoum Drap housse 140 × 190	8,66 €
130DH2	Khartoum Drap housse 160 × 200	10,00 €
130DD5	Khartoum Drap 240 × 300	13,34 €
130DD6	Khartoum Drap 270 × 300	15,35 €
130HC3	Khartoum Housse de couette 240 × 220	23,38 €
130HC4	Khartoum Housse de couette 260 × 240	26,72 €
130TA1	Khartoum Taie 50 × 70	4,98 €
130TR2	Khartoum Traversin 85 × 185	5,32 €

DOC. 3 > Facture d'Alibart

ALIBART
Linge de maison

Le : 24/11/201N

Facture n° FA20045

Client livré

Société INDIGO
40 chemin de Paisy
69760 LIMONEST

Client n° INDIGOC02
Votre n° TVA FR 29 466 500 683
Notre contact Sébastien ROGER
E-mail roger@alibart.com

Numéro de pièce
F11115

Client facturé

Société INDIGO
40 chemin de Paisy
69760 LIMONEST

Tél. : +33 3 29 35 18 62
Fax : +33 3 29 35 51 02

Date de commande 12/11/201N

Notre n° commande 680202 -1

Date de livraison 22/11/201N

Votre référence 11126

Ligne	Article	Désignation article	Quantité	Unité	Prix unitaire	Montant HT
1	120DH1	Shéhérazade Drap housse 140 × 190	85	1	9,47 €	804,95 €
2	120DD3	Shéhérazade Drap 180 × 290	70	1	10,50 €	735,00 €
3	120TA1	Shéhérazade Taie 50 × 70	150	1	5,23 €	784,50 €
4	130DH2	Khartoum Drap housse 160 × 200	110	1	10,00 €	1 100,00 €
5	130DD5	Khartoum Drap 240 × 300	110	1	13,34 €	1 467,40 €
6	130HC4	Khartoum Housse de couette 260 × 240	95	1	26,72 €	2 538,40 €
7	130TR2	Khartoum Traversin 85 × 185	100	1	5,32 €	532,00 €

Tout règlement effectué après le 201N + 1-03-10 entraînera des pénalités de retard prévues par la loi n° 921442 du 31-12-92 au taux annuel de 4,425 %

Devises	Montant Total HT	Taux TVA 20,00 %	Montant Total TTC
€	7 962,25 €	1 592,45 €	9 554,70 €

Conditions de paiement 90 j. fin de mois le 10

Franco de port et d'emballage

Ets ALIBART - 48 rue du Général-de-Gaulle
88000 CHANTRAINE
www.alibart.com

SARL au capital de 31 000 € - 44517834700026 RCS Épinal APE 174A
TVA EU : FR50445178347 BNP 30004 01529 00020096965 48

DOC. 4 > Bon de réception d'Alibart

ALIBART
Linge de maison

Bon de réception n° 1155978

R11072

Client livré
Société Indigo
40 chemin de Paisy
69760 Limonest

Client n° INDIGOC02
Votre n° TVA FR 29 466 500 683
Notre contact Sébastien ROGER
E-mail roger@alibart.com

Tél. : +33 3 29 35 18 62
Fax : +33 3 29 35 51 02

Date de commande 12-11-201N
Date de livraison 22-11-201N

Notre N° Commande 680202 -1
Votre référence commande 11126

Ligne	Article	Désignation article	Quantité livrée	Unité	Obs.
1	120DH1	Shéhérazade Drap housse	85	1	
2	120DD3	Shéhérazade Drap	70	1	
3	120TA1	Shéhérazade Taie	150	1	Manque 75 articles
4	130DH2	Khartoum Drap housse	110	1	
5	130DD5	Khartoum Drap	110	1	
6	130HC4	Khartoum Housse de couette	95	1	
7	130TR2	Khartoum Traversin	100	1	

Poids net kg 690 kg	Nbre de colis 45	Date et signature 22/11/1N	Remarques Sous réserve de déballage
------------------------	---------------------	-------------------------------	--

Ets ALIBART
48 rue du Général-de-Gaulle
88000 CHANTRAINE
www.alibart.com

SARL au capital de 31 000 €
44517834700026 RCS Épinal APE 174A
TVA EU : FR50445178347 BNP 30004 01529 00020096965 48

Fiche de contrôle des factures

ANNEXE B >

INDIGO Contrôle des factures fournisseurs

Nom du fournisseur : Alibart

N° facture : FA20045

Date : 24/11/201N

Numéro interne : F11115

Contrôle	Observations
Prix unitaire	Les prix de la collection Shéhérazade ont augmenté
Quantités facturées	/
Remise	/
Escompte	/
Frais de port	/
Délai de paiement	/

Date du contrôle : 25/11/201N

Visa du contrôleur : Stagiaire



Mission 2

Contrôler un avoir pour retour de marchandises

Le 16 novembre 201N, des stores non conformes ont été livrés par erreur. Laurence Graciek les a retournés accompagnés d'une lettre dont elle vous remet le double. Aujourd'hui 26 novembre, la facture d'avoir correspondante est arrivée au courrier de ce matin.

- **3** Contrôlez la facture d'avoir et complétez la fiche de contrôle des avoirs. Le numéro de codification à attribuer est le A11961 (documents 5 à 7, document 11, annexe C, p. 62).

DOC. 5 > Facture de Textile Morbert

Textile Morbert
16 rue de la Cidrie
35113 DOMAGNE

COMPTABILISE

TVA : FR8647736075
Tél. : 02 99 04 60 76
Fax : 02 99 04 53 92
Site : www.morbert.fr
E-mail : mpikounh@morbert.fr
Commande du 09/11/201N

Date et mode de règlement :
le 16/01/201N par traite

Société INDIGO
40 chemin de Paisy
69760 Limonest
TVA : FR29466500683

FACTURE N° FV110173
le 16/11/201N

Votre interlocuteur
Mathilde PIKOUNH

Date de livraison : 16/11/201N
Port compris
Code client : INDI

Code	Désignation	Qté	PU HT	Tx rem.	PU net HT	Montant HT
P1030	Pizzo store 30 cm	50	11,71	5 %	11,12	556,00
P1075	Pizzo store 75 cm	50	18,39	5 %	17,47	873,50
Total HT						1 429,50
TVA 20,00 %						285,90
Net à payer						1 715,40

N° DE PIECE F11109

SARL au capital de 36 000 € – RCS RENNES 773607500027 – CODE APE 174

DOC. 6 > Double de la lettre

INDIGO **Grossiste en linge de maison**
40 chemin de Paisy
69760 LIMONEST
Tél. : +33 (0)4 72 52 37 77
Fax : +33 (0)4 72 52 37 78
Site internet : www.indigo.com

Nos réf. : LG115/SA
Objet : LAR

TEXTILE MORBERT
16 rue de la Cidrie
35116 DOMAGNE

Votre livraison du 16/11/201N

Limonest, le 18 novembre 201N

Madame,

Nous accusons réception de votre livraison du 16 novembre mais, au contrôle qualitatif, nous avons constaté une erreur sur un article.

En effet, les articles référencés sous le numéro P1075 ont été livrés au lieu des articles référencés sous le numéro P1060. Nous vous retournons les 50 stores Pizzo 75 cm livrés par erreur et attendons de vos services un document rectificatif.

Nous vous prions d'agréer, Madame, nos salutations distinguées.

La responsable,
Laurence Graciek

DOC. 7 > Facture d'avoir

Textile Morbert
16 rue de la Cidrie
35113 DOMAGNE

TVA : FR8647736075
Tél. : 02 99 04 60 76
Fax : 02 99 04 53 92
Site : www.morbert.fr
E-mail : mpikounh@morbert.fr

Votre retour du 18/11/201N

Société INDIGO
40 chemin de Paisy
69760 Limonest
TVA : FR29466500683

AVOIR N° AV1135
le 26/11/201N

Votre interlocuteur
Mathilde PIKOUNH

Code client : INDI

Code	Désignation	Qté	PU HT	Tx rem.	PU net HT	Montant HT
P1075	Pizzo store 75 cm	50	18,39	5 %	17,47	873,50
Total HT						873,50
TVA 20,00 %						174,70
Net à payer						1 048,20

Numéro de pièce A11961

SARL au capital de 36 000 € – RCS RENNES 773607500027 – CODE APE 174



Aide

Les **marchandises remboursées** doivent l'être au prix facturé, ce qui signifie que, s'il y a eu une remise sur un article, le montant inscrit sur la facture d'avoir tiendra compte de cette remise et la TVA sera calculée sur le total HT de l'avoir.



Mission 3

Contrôler un avoir pour conditions de vente non respectées

Lors du contrôle de la facture du fournisseur Isoate, la fiche de contrôle remplie a fait état d'une remise oubliée et de frais de port facturés à tort. La société Isoate a été contactée et a envoyé l'avoir correspondant.

- **4** Contrôlez la facture d'avoir et complétez la fiche de contrôle des avoirs. Le numéro de codification interne suivra le précédent (documents 8 à 11, annexe D, p. 62).

DOC. 8 > Facture des Tissus Isoate

Tissus ISOATE 31 rue de l'Abrivado, ZI mas de Chalvidan
30000 NÎMES - Site : www.isoate.com

Tél. : 04 66 31 40 12
Fax : 04 66 31 40 12
Contact : Stéphanie DOLLY
contact@isoate.com

Société INDIGO
40 CHEMIN DE PAISY
69760 LIMONEST

FACTURE N° 1254 Le : 15/11/201N Réf. : V/cde n° 10095 du 30/10/201N

Code client : 41114578 Conditions de paiement : 60 j. fin de mois le 15.

Référence article	Désignation	Qté	PU HT	Taux remise	PU net HT	Montant HT
PR240135	Toiles laquées Rondes 135 cm prune	50	7,66		7,66	383,00
PR220430	Toiles laquées Ovale 150 x 230 prune	50	13,88	5 %	13,19	659,50
C230420	Toiles laquées Rect. 138 x 250 cerise	40	11,67		11,67	466,80
C220430	Toiles laquées Ovale 150 x 230 citron	60	13,88	5 %	13,19	791,40
PORT	Port forfaitaire	1	75,00		75,00	75,00
Devise	Montant Total HT	Taux TVA 20,00 %	Montant Total TTC			
EUROS	2 375,70	475,14	2 850,84			

Tout retard de règlement entraîne une pénalité égale à 150 % du taux de l'intérêt légal en vigueur, soit à ce jour 1,25 % par mois.
Tout règlement effectué avant le 201N + 1-02-15 entraînera l'application d'un escompte de 0,35 % par mois d'anticipation.

COMPTABILISE

EURL au capital de 5 000 € - RCS Nîmes 41175114600030 - APE 174A - TVA EU : FR61411751146

DOC. 9 > Fiche de contrôle des factures

Contrôle des factures fournisseurs

Nom du fournisseur : *Tissus Isoate*
N° facture : *1254*
Date : *15/11/201N*
Numéro interne : *F11101*

Contrôle	Observations
Prix unitaire	
Quantités facturées	
Remise	<i>Le taux de remise sur les toiles ovales auraient dû être de 10 % et non pas de 5 %.</i>
Escompte	
Frais de port	<i>Il avait été convenu que le port était franco.</i>
Délai de paiement	
Date du contrôle : <i>16/11/201N</i>	Visa du contrôleur : <i>LGraciek</i>

DOC. 10 > Facture d'avoir

Tissus ISOATE 31 rue de l'Abrivado, ZI mas de Chalvidan
30000 NÎMES - Site : www.isoate.com

Tél. : 04 66 31 40 12
Fax : 04 66 31 40 12
Contact : DOLLY Stéphanie
contact@isoate.com

Société INDIGO
40 CHEMIN DE PAISY
69760 LIMONEST

AVOIR N° A361 Le : 26/11/201N Réf. : V/tél. du 16/11/201N

Code client : 41114578

Référence article	Désignation	Qté	PU HT	Taux remise	Montant remise	Montant HT
<i>Erreur de taux de remise sur les toiles ovales</i>						
PR220430	150 x 230 prune	50	13,88	5%	0,69	34,50
C220430	150 x 230 citron	60	13,88	5%	0,69	41,40
PORT	Remboursement	1	75,00		75,00	75,00
Devise	Montant Total HT	Taux TVA 20,00 %	TTC à déduire			
EUROS	150,90	30,18	181,08			

EURL au capital de 5 000 € - RCS Nîmes 41175114600030 - APE 174A - TVA EU : FR61411751146



Aide

Une **remise** doit être calculée sur le prix unitaire hors taxe de départ.
Franco de port signifie que le port est gratuit.

DOC. 11 > Les contrôles à réaliser sur une facture d'avoir

Objet de l'avoir	Ce qu'il faut contrôler sur l'avoir
Retour de marchandises	Qté des marchandises retournées, prix unitaire, montant HT, montant TVA et net à déduire
Remise oubliée	Taux de remise ; montant de la remise (base de calcul \times Qté) ; montant HT, montant TVA et net à déduire
Erreur de tarif	Différence de prix unitaire \times Qté ; montant HT, montant TVA et net à déduire
Remboursement de frais	Montant du remboursement ; montant de la TVA et net à déduire
Ristourne	Calcul de la base HT ; calcul du montant de la ristourne ; montant TVA et net à déduire
Rabais supplémentaire	Calcul du rabais ; montant TVA et net à déduire

ANNEXE C > Fiche de contrôle des avoirs reçus

INDIGO		Contrôle des avoirs reçus	
Nom du fournisseur : <u>Textile MORBERT</u>		N° facture avoir : <u>AV1135</u>	
Date de la facture d'avoir : <u>26/11/201N</u>		Numéro interne : <u>A11961</u>	
Objet de l'avoir	<input checked="" type="checkbox"/> Retour de marchandises <input type="checkbox"/> Remboursement de frais	<input type="checkbox"/> Remise oubliée <input type="checkbox"/> Ristourne	<input type="checkbox"/> Erreur de tarif <input type="checkbox"/> Rabais supplémentaire
Détail des contrôles	Contrôle du prix unitaire remboursé (17,47), de la quantité (50) – montant HT : $50 \times 17,47 = 873,50$ TVA : $873,50 \times 20,00\% = 174,50$ Net à déduire : $873,50 + 174,50 = 1\,048,20\text{ €}$		
Avoir conforme <input checked="" type="checkbox"/> oui <input type="checkbox"/> non (à justifier)			

ANNEXE D > Fiche de contrôle des avoirs reçus

INDIGO		Contrôle des avoirs reçus	
Nom du fournisseur : <u>Tissus Isoate</u>		N° facture avoir : <u>A361</u>	
Date de la facture d'avoir : <u>26/11/201N</u>		Numéro interne : <u>A11962</u>	
Objet de l'avoir	<input type="checkbox"/> Retour de marchandises <input checked="" type="checkbox"/> Remboursement de frais	<input checked="" type="checkbox"/> Remise oubliée <input type="checkbox"/> Ristourne	<input type="checkbox"/> Erreur de tarif <input type="checkbox"/> Rabais supplémentaire
Détail des contrôles	Calcul de la remise de 5 % oubliée sur les articles « toiles ovales » $13,88 \times 5\% \times 50 = 34,50$; $13,88 \times 5\% \times 60 = 41,40$ Remboursement des frais de port : 75,00 Montant HT : $34,50 + 41,40 + 75,00 = 150,90$ TVA : $150,90 \times 20,00\% = 30,18$ Net à déduire : $150,90 + 30,18 = 181,08\text{ €}$		
Avoir conforme <input checked="" type="checkbox"/> oui <input type="checkbox"/> non (à justifier)			

ANNEXE E > Fiche de contrôle des avoirs reçus

INDIGO		Contrôle des avoirs reçus	
Nom du fournisseur : <u>Alibart</u>		N° facture avoir : <u>AV745</u>	
Date de la facture d'avoir : <u>25/11/201N</u>		Numéro interne : <u>A11963</u>	
Objet de l'avoir	<input type="checkbox"/> Retour de marchandises <input type="checkbox"/> Remboursement de frais	<input type="checkbox"/> Remise oubliée <input checked="" type="checkbox"/> Ristourne	<input type="checkbox"/> Erreur de tarif <input type="checkbox"/> Rabais supplémentaire
Détail des contrôles	Calcul du CA TTC réglé puis calcul du CA HT : $11\,424,45 / 1,2 = 9\,520,38$ Calcul de la ristourne : $9\,520,38 \times 4\% = 380,82$ TVA : $380,82 \times 20,00\% = 76,16$ Net à déduire : $380,82 + 76,16 = 456,98\text{ €}$		
Avoir conforme <input checked="" type="checkbox"/> oui <input type="checkbox"/> non (à justifier)			



Mission 4

Contrôler un avoir pour ristourne

Certains de nos fournisseurs nous accordent une ristourne sur le montant des achats que nous avons effectués chez eux. Ainsi, le fournisseur Alibart a envoyé un avoir correspondant au calcul de la ristourne semestrielle. Maryse Chouquet, la comptable, vous remet le relevé de compte du fournisseur qui vous permettra de calculer le montant des achats HT de la période et un extrait des conditions générales de vente précisant les modalités de calcul de la ristourne.

- **5** Contrôlez la facture d'avoir et complétez la fiche de contrôle des avoirs. Le numéro de codification interne suivra celui de la dernière fiche de contrôle (documents 11 à 14, annexe E, p. 62).

DOC. 12 > Relevé de compte fournisseur

Relevé de compte du 01/01/201N au 30/09/201N							
Critères de sélection : Le fournisseur 4011015				Tél. : 03 29 35 18 62			
4011015 -ÉTS ALIBART - 48 rue du Général-de-Gaulle				Fax : 03 29 35 51 02			
88000 CHANTRAINE							
Type pièce	Numéro	Date pièce	Échéance	Total TTC	Montant réglé	Solde dû	Remarques
F	F01020	25/01/201N	10/05/201N	2 489,60	2 489,60	0,00	Facture N° F01020
F	F02038	26/02/201N	10/06/201N	6 498,30	6 498,30	0,00	Facture N° F02038
F	F04051	20/04/201N	10/08/201N	2 436,55	2 436,55	0,00	Facture N° F04051
F	F06072	07/06/201N	10/10/201N	3 689,50		3 689,50	Facture N° F06072
F	F09115	20/09/201N	10/01/201N + 1	9 522,85		13 212,35	Facture N° F09115
Total				24 636,80	11 424,45	13 212,35	

DOC. 13 > Facture d'avoir

Le : 25/11/201N

AVOIR AV745

Client facturé
Société Indigo
40 chemin de Paisy
69760 Limonest

Client n° INDIGOC02
Votre n° TVA FR 29 466 500 683
Notre contact Sébastien ROGER
E-mail roger@alibart.com

Tél. : +33 3 29 35 18 62
Fax : +33 3 29 35 51 02

Ristourne sur factures réglées du 1^{er} semestre 201N

Montant TTC réglé **11 424,45 €** Montant HT **9 520,38 €**

Base	Taux	Montant
9 520,38	4 %	380,82

À déduire sur prochain règlement :

Devise	Montant total HT	Taux TVA 20,00 %	Net à déduire
EUROS	380,82	76,16	456,98 €

Ets ALIBART
48 rue du Général-de-Gaulle
88000 CHANTRAINE
www.alibart.com

SARL au capital de 31 000 € - 44517834700026 RCS Épinal APE 174A
TVA EU : FR50445178347 BNP 30004 01529 00020096965 48

DOC. 14 > Extrait des conditions générales de vente (CGV)

CONDITIONS GÉNÉRALES DE VENTE (extrait)

7) LES RISTOURNES

Une ristourne est accordée chaque semestre sur le montant des achats **hors taxe réglés**. Le taux varie selon le montant des achats HT :

- 2 % jusqu'à 5 000 € d'achats HT ;
- 4 % au-dessus de 5 000 € d'achats HT.



Aide

Une **ristourne** est une réduction consentie au client par le fournisseur sur l'ensemble de ses achats HT effectués pour une période donnée.

Comment **calculer** un montant HT à partir d'un montant TTC ?

Démonstration :

- $\text{Montant TVA} = \text{base HT} \times (\text{taux de TVA} / 100)$
- $\text{Montant TTC} = \text{base HT} + \text{montant TVA} \rightarrow \text{base HT} + [\text{base HT} \times (\text{taux TVA} / 100)] \rightarrow 1 + (\text{taux TVA} / 100) \times \text{base HT}$
- $\text{Base HT} = \text{montant TTC} / [1 + (\text{taux TVA} / 100) \times \text{base HT}]$
- Si $\text{taux de TVA} = 20,00 \% ; \text{TTC} = \text{base HT} + (\text{base HT} \times 20 / 100) \rightarrow 1,20 \text{ base HT}$
- $\text{Base HT} = \text{TTC} / 1,2$

1 Contrôler une facture fournisseur

La facture est un document juridique et comptable **obligatoire** qui atteste du contrat commercial passé entre le fournisseur et le client. Le client en acceptant la facture s'engage à la régler pour le **net à payer** à la date inscrite, appelée **échéance**.

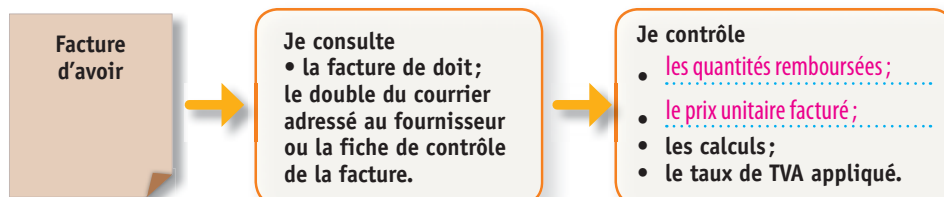
La facture doit être contrôlée afin de vérifier qu'elle ne comporte pas d'erreurs tant au niveau des conditions négociées avec le fournisseur que sur les quantités facturées. Le cas échéant, il faudra avertir le fournisseur par lettre recommandée avec accusé de réception dans les **trois jours** qui suivent.

Liste des contrôles à effectuer sur la facture	Quels contrôles ?	Avec quels documents ?	Mise à jour éventuelle
Quantités facturées	Quantités livrées = quantités facturées	Bon de livraison, fiche de contrôle	
Prix unitaire	PU = ceux du catalogue	Fichier articles, catalogue fournisseur	Fichier articles
Frais de port, remise, escompte, délai de paiement	Conditions de vente négociées = celles appliquées	Fichier fournisseurs, conditions générales de vente	Fichier fournisseurs

2 Contrôler un avoir pour retour de marchandises

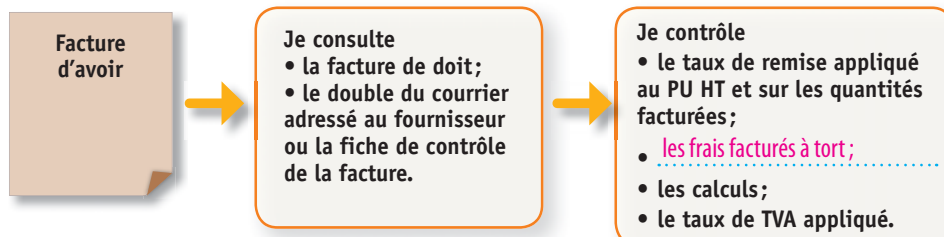
La facture d'avoir est un document juridique et comptable qui constate une dette du fournisseur envers son client, elle suit les mêmes obligations que la facture reçue.

Les marchandises retournées doivent être remboursées au prix facturé et pour les quantités retournées.



3 Contrôler un avoir pour conditions de vente non respectées

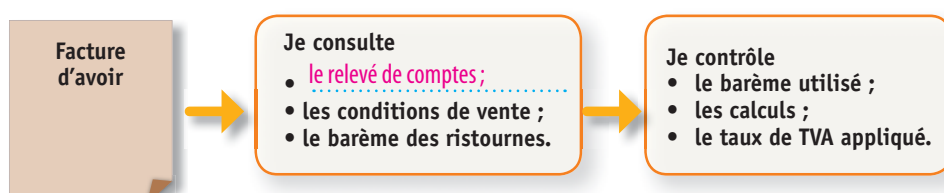
Les conditions de vente non respectées ayant entraîné une majoration du montant à régler font l'objet d'un avoir.



Dans le cas où il s'agit, par exemple, d'un délai de paiement différent de celui négocié, il n'y a pas lieu que le fournisseur établisse un avoir puisqu'il n'y a pas eu majoration du net à payer.

4 Contrôler un avoir pour ristourne

Une ristourne est une réduction commerciale accordée au client par le fournisseur sur l'ensemble des achats HT (avoirs déduits) réalisés pendant une période donnée.



La ristourne peut être un taux fixe appliqué à un montant ou bien le résultat d'une succession de taux progressifs appliqués sur des tranches.

ENTRAÎNEMENT 1

Contrôler les documents reçus

La commande passée à la Manufacture Pilla a été réceptionnée aujourd'hui, le 26 novembre, accompagnée de la facture correspondante.

La facture de Devi Textiles est également arrivée au courrier de ce matin. Laurence Graciek vous charge des divers contrôles. Votre tutrice se pose des questions sur ces deux factures, elle vous en fait part.

- 1 Codifiez le bon de réception (le dernier bon portait le numéro R11075), puis contrôlez-le (documents 1 et 2, annexe A).
- 2 Codifiez les factures (la dernière facture portait le numéro F11115) et effectuez le contrôle de la facture de la Manufacture Pilla (documents 1 à 3, annexe B).
- 3 Répondez aux interrogations de Mme Graciek (documents 3 et 4, annexe C, fiche Savoirs 4).

DOC. 1 > Bon de réception

MANUFACTURE PILLA SA
35 rue Jean-Gruslin – Zonning Industriel
BE 4460 GRÂCE-HOLLOGNE
Belgique
Tél. : 324-239 10 67 – Fax : 324-239 10 86

www.mapil@manupil.com
SA au capital de 10 000 000 €
RC 3630983494328970
N° TVA : BE3494328976

R11076

Nom et adresse Livraison
Société INDIGO
40 CHEMIN DE PAISY
69760 LIMONEST – France

Nom et adresse Facturation
Société INDIGO
40 CHEMIN DE PAISY
69760 LIMONEST – France
TVA : FR29466500683

Bon de réception n° E650157
Client : 348139 – SOCIÉTÉ INDIGO 69760 LIMONEST – France
Votre correspondant : Gaëlle AZIRET Tél. : 324-239 10 70

BON DE RÉCEPTION du : 26/11/201N

Article	Désignation	Qté cdee	Qté livrée	Poids ligne	Obs.
En référence à votre commande n° 11127 du 14.11.201N					
3125-220-CA	Draps de bain Fanny 150 × 220 cm – cassis	25	25	18,750	
3125-220-EC	Draps de bain Fanny 150 × 220 cm – écru	30	25	18,750	manque 5
3125-220-LI	Draps de bain Fanny 150 × 220 cm – lin	35	35	22,500	
3125-240-CA	Draps de bain Fanny 150 × 240 cm – cassis	25	20	15,000	manque 5
3125-240-EC	Draps de bain Fanny 150 × 240 cm – écru	30	30	22,500	
3125-240-LI	Draps de bain Fanny 150 × 240 cm – lin	45	45	33,750	
7890-180-CH	Nappe Métis ronde 180 cm chanvre	50	50	37,500	
7890-200-CH	Nappe Métis rect. 140 × 200 cm chanvre	60	60	45,000	
Poids Net Total				KG	213,750

Remarques éventuelles *Sous réserve de déballage – Colis en bon état. Le 26/11 – Francis Dubois*

Fiche de contrôle des livraisons

ANNEXE A >

Contrôle qualitatif des livraisons

Nom du fournisseur : **Manufacture PILLA**

Date réception : **26/11/201N**

N° de bon de réception : **E650157**

Numéro interne : **R11076**

Livraison conforme à la demande ☐ oui ☒ non

En cas de non-conformité, remplir la partie ci-dessous

Réf. article	Qté article		Nbre de colis refusé(s)
	manquant	en surplus	
3125-220-EC	5		
3125-240-CA	5		

Fiche de contrôle des factures

ANNEXE B >

Contrôle des factures fournisseurs

Nom du fournisseur : **Manufacture PILLA**

N° facture : **6501574780**

Date : **26/11/201N**

Numéro interne : **F11116**

Contrôle	Observations
Prix unitaire	Les PU des draps de bain Fanny écru et lin sont de 13,24 € au lieu de 13,04 €
Quantités facturées	Les articles non livrés ont été facturés
Remise	/
Escompte	/
Frais de port	Franco de port – les frais (75 €) doivent être remboursés
Délai de paiement	Par traite à 60 jours fin de mois et non 30 j fin de mois
Date du contrôle : 26/11/201N	Visa du contrôleur : Stagiaire

DOC. 2 > Double du bon de commande

INDIGO
Grossiste en linge de maison
SA au capital de 900 000 €
40 chemin de PAISY
69760 LIMONEST
Tél. : 04 72 52 37 77 Fax : 04 72 52 37 78

Siret 466 500 683 00019
RCS Lyon B 466 500 683
FR29466500683
BNP PARIBAS 000016458019
Site www.indigo.com

COMMANDE N° 11227

Date : 14/11/201N

Service demandeur Approvisionnements
Nom du demandeur Laurence Graciek

SA Manufacture PILLA
Jean Gruslin - Zonning Industriel
BE-4460 Grâce Hollogne -Belgique

Réf.	Désignation	Unité	Qté	PU HT
3125-220-CA	Draps de bain Fanny 150 × 220 cm – cassis	1	25	12,39 €
3125-220-EC	Draps de bain Fanny 150 × 220 cm – écru	1	30	13,04 €
3125-220-LI	Draps de bain Fanny 150 × 220 cm – lin	1	35	13,04 €
3125-240-CA	Draps de bain Fanny 150 × 240 cm – cassis	1	25	14,30 €
3125-240-EC	Draps de bain Fanny 150 × 240 cm – écru	1	30	15,05 €
3125-240-LI	Draps de bain Fanny 150 × 240 cm – lin	1	45	15,05 €
7890-180-CH	Nappe Métis ronde 180 cm chanvre	1	50	16,69 €
7890-200-CH	Nappe Métis rect. 140 × 200 cm chanvre	1	60	15,35 €

Observations : Franco de port et d'emballage
Règlement par traite à 60 jours fin de mois

Signature **Laurence Graciek**

Entraînement 1

Le traitement des livraisons, des factures
et le suivi des anomalies
Le contrôle des factures et le suivi des anomalies

DOC. 3 > Facture Pilla

MANUFACTURE PILLA SA

35 rue Jean-Gruslin – Zonning Industriel
BE 4460 GRACE-HOLOGNE
Belgique
Tél. : 324-239 10 67
Fax : 324-239 10 86

N° DE PIÈCE
F11116

www.mapil@manupil.com
SA au capital de 10 000 000 \$
RC 3630983494328970
N° TVA : BE3494328976

FACTURE
du : 26/11/201N

Nom et adresse Livraison

Société INDIGO
40 Chemin de Paisy
69760 LIMONEST – France

Facture 6501574780

Client : 348139 – SOCIÉTÉ INDIGO 69760 LIMONEST – France

Votre correspondant : Gaëlle AZIRET Tél. : 324-239 10 70

Nom et adresse Facturation

Société INDIGO
40 Chemin de Paisy
69760 LIMONEST – France

TVA : FR29466500683

Article	Article du client – Désignation	Qté	PU	Montant HT
En référence à votre commande n° 09127 du 14/11/201N				
3125-220-CA	Draps de bain Fanny 150 × 220 cm – cassis	25	12,39	309,75
3125-220-EC	Draps de bain Fanny 150 × 220 cm – écru	30	13,24	397,20
3125-220-LI	Draps de bain Fanny 150 × 220 cm – lin	35	13,24	463,40
3125-240-CA	Draps de bain Fanny 150 × 240 cm – cassis	30	14,30	429,00
3125-240-EC	Draps de bain Fanny 150 × 240 cm – écru	30	15,05	451,50
3125-240-LI	Draps de bain Fanny 150 × 240 cm – lin	45	15,05	677,25
7890-180-CH	Nappe Métis ronde 180 cm chanvre	50	16,69	834,50
7890-200-CH	Nappe Métis rect. 140 × 200 cm chanvre	60	15,35	921,00
	Participation aux frais de port			75,00
Net à payer				EUR 4 558,60

Toutes nos ventes sont soumises aux conditions générales de ventes imprimées au verso, contenant la clause de réserve de propriété et la clause attributive de compétence. Pénalités de retard exigibles à compter du jour suivant la date de règlement au taux de 1,5 fois le taux d'intérêt légal. Tout paiement anticipé donnera lieu à un escompte de 0,20 % pour chaque période non divisible de 30 jours.



Papillon à joindre au règlement

Client : 348139 Facture : 6501574780 du 26/11/201N

Règlement : Traite directe en banque 30 j. fin de mois, sans escompte à éch. 30/12/201N.

Vos Ref. bancaires RIB 16230 0075698 028796423 79

DOC. 4 > Facture Devi Textiles

Devi Textiles

Fax 91 4 972 702 448
Tel. 91 4 972 701 008

Near Talap Temple
670002 CANNANORE (Kerala)
INDIA
natarajan.devi@dv.in.com

identify number : 1088002803
M. Natarajan

Invoice n° 1237741

N° DE PIÈCE
F11117

Date : 201N/11/26

Société INDIGO
40 CHEMIN DE PAISY
69760 LIMONEST
TVA FR 29 466 500 663

Reference	Goods	Quantity	Unit Price	Total
AB230-250	Boutis Zilina 230 × 250	20	112,19	2 243,80
AB150-150	Boutis Zilina 150 × 150	30	38,95	1 168,50
AB250-250	Boutis Zilina 250 × 250	20	127,78	2 555,60
AB180-250	Boutis Zilina 180 × 250	40	97,41	3 896,40

Net USD 9 864,30

This invoice must be paid by transfer on 201N+1/01/16

ANNEXE C > Message

Le 26/11

J'ai remarqué que ces 2 factures ne comportaient pas de TVA. Pouvez-vous me dire pourquoi ?

Ce sont des factures d'importation (l'une de l'UE, la seconde

hors UE) et la TVA sera réglée en même temps que les droits

de douane, par conséquent la TVA n'apparaît pas sur la facture.

La facture de Devi Textiles est en dollars US, je souhaiterais connaître son montant en euros. Pouvez-vous me faire le calcul ? (le cours d'hier était le suivant : 1 € = 1,2952 \$).

9 864,30 / 1,2952 = 7 616,04 €

Merci

L. Graciek

ENTRAÎNEMENT 2

Contrôler les avoirs reçus

Décembre est le mois de calcul des ristournes trimestrielles obtenues. Sans relance d'Indigo, les fournisseurs établissent les avoirs correspondants.

■ Contrôlez l'avoir reçu et complétez la fiche de contrôle des avoirs, le dernier numéro était : A12964 (documents 1 à 3, annexe).

DOC. 1 > Relevé de compte Pirier

Relevé de compte du 01/09/201N au 30/11/201N							
Critères de sélection : Le fournisseur 4011540 4011015 – Société PIRIER – 55 avenue du Docteur-Schinazi 33083 BORDEAUX				Tél. : 05 56 67 89 43 Fax : 05 56 69 11 28			
Type pièce	Numéro	Date pièce	Échéance	Total TTC	Montant réglé	Solde dû	Remarques
F	F09118	15/09/201N	30/11/201N	7 892,20		7 892,20	Facture – N° F09118
A	A0964	30/09/201N		- 1 077,18	6 815,02	0,00	Avoir – N° A0964
F	F10208	10/10/201N	25/11/201N	4 890,30	4 890,30	0,00	Facture – N° F10208
F	F10213	15/10/201N	30/11/201N	975,06	975,06	0,00	Facture – N° F10213
F	F11282	20/11/201N	05/01/201N+1	3 210,80		3 210,80	Facture – N° F11282
F	F11320	29/11/201N	25/01/201N+1	6 480,50		9 691,30	Facture – N° F11320
Total				22 371,68	12 680,38	9 691,30	

DOC. 2 > Conditions Pirier

CONDITIONS NÉGOCIÉES POUR LE CALCUL DE LA RISTOURNE

Par tranche sur le montant des achats HT réglés :

- 2,50 % jusqu'à 10 000 €
- 3,50 % de 10 001 € à 15 000 €
- 4,00 % pour la tranche supérieure à 15 000 €

DOC. 3 > Avoir Pirier

SARL Pirier

55 avenue du Docteur-Schinazi
33083 BORDEAUX
Tél. : 05 56 67 89 43
Fax : 05 56 69 11 28
www.pirier.fr
contact@pirier.fr

Date : 02/12/201N

Code client : 41178

AVOIR N° A2018

INDIGO
40 chemin de Paisy
69760 Limonest

TVA : FR29466500683

Ristourne trimestrielle
sur factures HT réglées : 10 566,98 €

Tranche	Base	Taux	Montant HT
Jusqu'à 10 000 €	10 000,00	2,50 %	250,00
De 10 001 € à 10 566,98 €	565,98	3,00 %	19,81
MONTANT HT			269,81
TVA 20,00 %			53,96
NET À DÉDUIRE			323,77

N° DE PIÈCE
A12965

RCS 45896153700036 BORDEAUX – SARL au capital de 50 000 € – TVA : FR24458961537

ANNEXE > Fiche de contrôle des avoirs reçus

INDIGO

Contrôle des avoirs reçus

Nom du fournisseur : SARL Pirier

N° facture avoir : A2018

Date de la facture d'avoir : 01/12/201N

Numéro interne : A12965

Objet de l'avoir	<input type="checkbox"/> Retour de marchandises	<input type="checkbox"/> Remise oubliée	<input type="checkbox"/> Erreur de tarif
	<input type="checkbox"/> Remboursement de frais	<input checked="" type="checkbox"/> Ristourne	<input type="checkbox"/> Rabais supplémentaire
Détail des contrôles	– Calcul du CA TTC réglé puis calcul du CA HT : $12\,680,38 / 1,2 = 10\,566,98$		
	– Calcul des tranches de ristourne et des montants :		
	– 1 ^{re} tranche de 0 jusqu'à 10 000 = 10 000 → $10\,000 \times 2,50\% = 250,00$		
	– 2 ^e tranche : $10\,566,98 - 10\,001 = 565,98 \rightarrow 565,98 \times 3,50\% = 19,81$		
	Calcul du Total HT : $250,00 + 19,81 = 269,81$		
	TVA : $269,81 \times 20,00\% = 53,96$; Net à déduire = $269,81 + 53,96 = 323,77$		

Avoir conforme ☒ oui ☐ non (à justifier)

Aromatic cosmétiques Nature & Bio

- **PRODUITS BIO COSMÉTIQUES**, des cosmétiques bio pour toute la famille : produits d'hygiène, gels douche, shampoings bio, savons, soins du visage et du corps, produits solaires bio, produits du hammam, soins biologiques pour enfants et bébés, maquillage bio...
- **PRODUITS BIO D'AROMATHÉRAPIE**, une large gamme d'huiles essentielles bio, des produits d'aromathérapie prêts à l'emploi, huiles végétales, eaux florales, brumes d'oreiller et parfums de maison, diffuseurs...
- **SOINS INSTITUT**, une large gamme de soins : soins du visage, soins du corps, manucure-pédicure, massages bien-être, épilations et soins hommes...
- **COURS D'AROMATHÉRAPIE**, création d'huiles de massage, visite distillerie, aromathérapie familiale, etc.
Deux types de stages :
 - initiation, accessible à tous, mais ajusté au niveau des participants ;
 - avancé, prévu pour des personnes ayant déjà suivi des cours ailleurs ou avec nous, des professionnels de santé.

Fiche d'identité de la société

Raison sociale :	Aromatic cosmétiques
Siège social :	ZAC de la Foire, 74650 Chavanod
Tél. :	04 50 69 00 03
Fax :	04 50 69 80 83
Site web :	www.aromatic-cosmetiques.com
Forme juridique :	Société anonyme à conseil d'administration
Capital :	1 144 800 €
RCS :	Annecy B 499 315 323
N° SIRET :	499 315 323 00018
Code NAF :	2042Z
TVA intracommunautaire :	FR 07 499 315 323
Taux de TVA : 20 %	TVA acquittée sur les débits pour les produits TVA exigible sur les encaissements pour les soins et les stages de formation

Chiffres clés

CA annuel : 3 075 000 € dont la moitié est réalisée à l'export.

Effectif : 100 salariés

Activités

La société **Aromatic cosmétiques**, créée en 1992, est spécialisée dans la conception et la fabrication de produits de beauté à partir de produits naturels et bio. Elle s'est également placée sur le marché de l'aromathérapie. Ses laboratoires et ses unités de production s'étendent sur 6 000 m².

Pour promouvoir ses produits, elle dispose d'un institut de beauté dans lequel est dispensée une large gamme de soins. De plus, le site de la société permet des commandes en ligne avec paiement sécurisé.

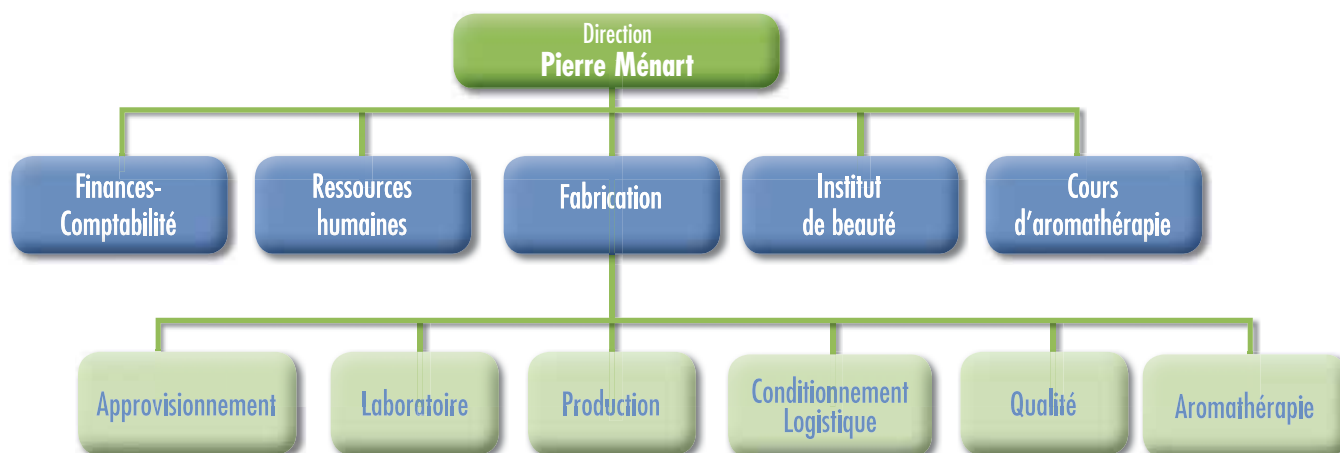
Depuis un an, l'entreprise propose des stages de formation en aromathérapie, aux particuliers et aux professionnels, avec ou sans formule de plateaux-repas bio.

Références bancaires

Société Générale Haute-Savoie
SG ANNECY, 69 rue Carnot

Code établissement	Code guichet	Numéro de compte	Clé RIB
18708	00362	45802539000	79

Organisation



La société anonyme

La société anonyme est une société de capitaux constituée en considération des capitaux apportés par les actionnaires (minimum 37 000 €). Elle est dirigée par un président-directeur général élu par le conseil d'administration. Les associés ne sont en général tenus du passif de la société qu'à concurrence de leurs apports.

La participation à la gestion administrative de la prospection

5



L'entreprise souhaite conquérir de nouveaux clients. Elle a, pour le moment, ciblé les professionnels de l'esthétique, les kinésithérapeutes et

les ostéopathes de la région à qui elle désire présenter ses gammes « Formations » et « Aromathérapie ».

Vous êtes accueilli par l'entreprise Aromatic cosmétiques lors de l'une de vos périodes de formation. Affecté au secrétariat de direction sous la tutelle de Mme Bessières, vous l'aidez dans la gestion administrative de la prospection.



Votre mission

Aujourd'hui, 6 novembre, sous l'autorité de Mme Bessières, vous participez à la gestion administrative de la campagne de promotion des gammes « Formations » et « Aromathérapie ». Pour cela, vous devrez :

- suivre une prospection ;
- répondre à un appel d'offres ;
- mettre à jour le fichier des prospects « Gamme Aromathérapie ».

Fiche Savoirs 2 : « La prospection » 

Performance
attendue

Complexités

- Modification d'un fichier de prospect
- Suivi d'un publipostage

Aléa

Aucun

Résultats attendus

Les tâches administratives liées à la recherche de prospects et à la réponse aux appels d'offres sont assurées

Compétence rattachée : assurer le suivi administratif d'opérations de prospection



Mission 1

Suivre une prospection

Le 16 octobre, Mme Bessières a envoyé une invitation pour participer à une séance de découverte de l'aromathérapie à une liste de prospects tels que des instituts de beauté, des kinésithérapeutes et des ostéopathes. Elle a élaboré un tableau de suivi de cette prospection. Elle vous charge de sa mise à jour à l'aide de la liste des prospects et des réponses reçues ce jour.

- **1** Complétez le tableau de suivi de la prospection (documents 1 et 2, annexe A, p. 74).
- **2** Mettez à jour la liste des prospects (document 1).
- **3** Préparez le message téléphonique pour le premier prospect à relancer et mettez à jour la liste (annexe B).

DOC. 1 > Extrait de la liste des prospects contact s

Nom du client	Adresse du client	Code postal	Ville	Catégorie	Téléphone	Fax	M�l	Retour
A corps des sens	15 avenue de Genève	74000	Annecy	Institut - Spa	04 50 45 89 75	04 50 45 64 69		OK
Alexandre Paul	10 rue Favre	74000	Annecy	Ostéopathe	04 50 64 78 96	04 50 64 52 56	p.alexandre@orange.fr	
Beauté d'Eden	16 rue de la République	74000	Annecy	Institut	04 50 64 74 63		06 12 98 96 32	OK
Beauté Romaine	23 rue Cécile Vogt	74000	Annecy	Institut - Spa	04 50 45 43 63		d.marie@orange.fr	OK
Bratton Gilles	17 rue Someiller	74000	Annecy	Ostéopathe	04 50 64 87 23		gillesbratton@orange.fr	
Bravoir Bruno	17 rue Henry Bordeaux	74000	Annecy	Ostéopathe	04 50 64 22 12	04 50 64 56 23	b.bravoir@alice.fr	OK
Cousin Jean	120 avenue France	74000	Annecy	Kinésithérapeute	04 50 64 02 12	04 50 64 20 63	j.cousin@orange.fr	
Dusautoir Pierre	109 avenue de Genève	74000	Annecy	Ostéopathe	04 50 64 00 02	04 50 64 30 35	pierre.dusautoir@free.fr	OK
Entre-Temps	2 place Ste Claire	74000	Annecy	Institut	04 50 45 20 23		contact@entretemps.fr	
Espace Beauté bio Phyt's	19 Bd de la Rocade	74000	Annecy	Institut	04 50 64 89 62		conctat@biophyts.fr	OK
Espace Premium Spa	40 avenue Mar�via	74000	Annecy	Spa	04 50 63 02 10			OK
Instant d'à	4 avenue de Th�nes	74000	Annecy	Institut	04 50 64 89 63	04 50 64 98 36		
Institut Ondine	18 boulevard Cran	74000	Annecy	Institut	04 50 78 96 32		06 59 63 32 45	OK
Institut Vital Harmony	29 rue Sommeiller	74000	Annecy	Institut	04 50 64 53 59			OK
Isys Beauté	31 rue Narvik	74000	Annecy	Institut	04 50 64 46 58		contact@isysbeaute.fr	
Jour de Spa	17 rue Sommeiller	74000	Annecy	Institut - Spa	04 50 64 87 52		jourdespa@free.fr	
Le coin des caprices	1 boulevard Bellevue	74000	Annecy	Institut	04 50 64 69 52			OK
Le pavillon du Bien-�tre	31 Bd de la Corniche	74000	Annecy	Institut	04 50 52 60 08		g.valloire@free.fr	
Les cinq sens	12 rue de l'Industrie	74000	Annecy	Institut	04 50 45 00 03		lescinqsens@orange.fr	OK
Parmoisan Gérard	35 rue Vaugelas	74000	Annecy	Kinésithérapeute	04 50 64 85 25		gerard.parmoisan@gmail.com	OK
Physiomins	9 ter avenue d'Albi	74000	Annecy	Institut	04 50 45 96 36		physiomins@orange.fr	
Sensorel	1 rue Guillaume Fichet	74000	Annecy	Institut	04 50 50 26 23			OK
Soin de soi	7 rue des écoles	74000	Annecy	Institut	04 50 53 89 62		d.lancel@soindesoif.fr	
Un après-midi à la campagne	22 avenue Berthollet	74000	Annecy	Institut	04 50 64 86 62			
Voile de Bien-�tre	59 Boulevard Bellevue	74000	Annecy	Institut	04 50 64 89 36		07 61 61 46 96	OK

DOC. 2 > Réponses reçues



Aide

Un prospect est un client potentiel de l'entreprise.

L'INSTITUT ENTRE-TEMPS; REPRÉSENTÉ PAR : Magalie Lemaitre

☒ participera ☐ ne participera pas

  la séance de découverte de l'aromathérapie organisée le

☐ mardi 14 décembre 201N ☐ 8 h 30 - 10 h 30

☒ mercredi 15 décembre 201N ☐ 9 h - 11 h

☐ jeudi 16 décembre 201N ☒ 9 h 30 - 11 h 30

Un brunch vous sera offert à la fin de la séance décou

☒ participera au brunch ☐ ne participera pas au brunch

Réponse souhaitée avant le 6 novembre 201N (dernier délai)

Souhaitez-vous recevoir de la documentation sur nos produits ?

☐ oui ☒ non

L'INSTITUT ISYS BEAUTÉ; REPRÉSENTÉ PAR : Isabelle Maire sse

☒ participera ☐ ne participera pas

  la séance de découverte de l'aromathérapie organisée le

☒ mardi 14 décembre 201N ☒ 8 h 30 - 10 h 30

☐ mercredi 15 décembre 201N ☐ 9 h - 11 h 00

☐ jeudi 16 décembre 201N ☐ 9 h 30 - 11 h 30

Un brunch vous sera offert à la fin de la séance découverte

☐ participera au brunch ☒ ne participera pas au brunch

Réponse souhaitée avant le 6 novembre 201N (dernier délai)

Souhaitez-vous recevoir de la documentation sur nos produits ?

☒ oui ☐ non

DOC. 2 Réponses reçues (suite)

L'INSTITUT SOIN DE SOI; REPRÉSENTÉ PAR : Mme Lacouture

☒ participera ☐ ne participera pas

à la séance de découverte de l'aromathérapie organisée le

☒ mardi 14 décembre 201N ☐ 8 h 30 – 10 h 30

☐ mercredi 15 décembre 201N ☒ 9 h – 11 h

☐ jeudi 16 décembre 201N ☐ 9 h 30 – 11 h 30

Un brunch vous sera offert à la fin de la séance découverte

☒ participera au brunch ☐ ne participera pas au brunch

Réponse souhaitée avant le 6 novembre 201N (dernier délai)

Souhaitez-vous recevoir de la documentation sur nos produits ?

☐ oui ☒ non

COUSIN JEAN, REPRÉSENTÉ PAR :

☐ participera ☒ ne participera pas

à la séance de découverte de l'aromathérapie organisée le

☐ mardi 14 décembre 201N ☐ 8 h 30 – 10 h 30

☐ mercredi 15 décembre 201N ☐ 9 h – 11 h

☐ jeudi 16 décembre 201N ☐ 9 h 30 – 11 h 30

Un brunch vous sera offert à la fin de la séance découverte

☐ participera au brunch ☐ ne participera pas au brunch

Réponse souhaitée avant le 6 novembre 201N (dernier délai)

Souhaitez-vous recevoir de la documentation sur nos produits ?

☐ oui ☒ non

ALEXANDRE PAUL, REPRÉSENTÉ PAR :

☒ participera ☐ ne participera pas

à la séance de découverte de l'aromathérapie organisée le

☒ mardi 14 décembre 201N ☐ 8 h 30 – 10 h 30

☐ mercredi 15 décembre 201N ☒ 9 h – 11 h

☐ jeudi 16 décembre 201N ☐ 9 h 30 – 11 h 30

Un brunch vous sera offert à la fin de la séance découverte

☒ participera au brunch ☐ ne participera pas au brunch

Réponse souhaitée avant le 6 novembre 201N (dernier délai)

Souhaitez-vous recevoir de la documentation sur nos produits ?

☒ oui ☐ non

L'INSTITUT JOUR DE SPA; REPRÉSENTÉ PAR : Mlle Marceau

☒ participera ☐ ne participera pas

à la séance de découverte de l'aromathérapie organisée le

☐ mardi 14 décembre 201N ☐ 8 h 30 – 10 h 30

☐ mercredi 15 décembre 201N ☐ 9 h – 11 h

☒ jeudi 16 décembre 201N ☒ 9 h 30 – 11 h 30

Un brunch vous sera offert à la fin de la séance découverte

☒ participera au brunch ☐ ne participera pas au brunch

Réponse souhaitée avant le 6 novembre 201N (dernier délai)

Souhaitez-vous recevoir de la documentation sur nos produits ?

☒ oui ☐ non

ANNEXE B Message téléphonique

Date : 6/11/201N

Émetteur :

Objet : Invitation à participer à la séance découverte de l'aromathérapie

Aromatique cosmétiques

Nature & Bio

Correspondant : 6/11/201N

Tél. : 04 50 64 87 23

Nom : BRATTON Gilles

Contenu du message :

1. Saluer et se présenter

2. Préciser le motif de l'appel

Le mois dernier une invitation vous a été envoyée pour participer à une séance de découverte de l'aromathérapie.

À ce jour, nous n'avons pas reçu votre réponse.

Nous aimerions savoir si vous êtes susceptible d'y participer.

Si oui, quel jour et quel créneau ?

Participez-vous au brunch offert après la séance ?

3. Prendre congé

Suite à donner :

Coordonnées du client		Réponse	Participe	Date retenue	Créneau	Participe au brunch	Date de la relance par téléphone	Suite à donner
Raison sociale Adresse	Moyens de communication							
VOILE DE BIEN-ÊTRE 59 boulevard Bellevue 74000 ANNECY	04 50 64 89 36 07 61 61 46 96	Oui <input checked="" type="checkbox"/> Non <input type="checkbox"/>	Oui <input checked="" type="checkbox"/> Non <input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/> 14/12/1N <input checked="" type="checkbox"/> 15/12/1N <input type="checkbox"/> 16/12/1N	<input type="checkbox"/> 8 h 30 – 10 h 30 <input type="checkbox"/> 9 h 00 – 11 h 00 <input checked="" type="checkbox"/> 9 h 30 – 11 h 30	Oui <input checked="" type="checkbox"/> Non <input type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/> Envoi documents <input type="checkbox"/> Pas intéressé pour le moment <input type="checkbox"/> Autres <input type="checkbox"/> Rappeler
INSTITUT ENTRE-TEMPS 2 place Ste Claire 74000 ANNECY	04 50 45 20 23 contact@entretemps.fr	Oui <input checked="" type="checkbox"/> Non <input type="checkbox"/>	Oui <input checked="" type="checkbox"/> Non <input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/> 14/12/1N <input checked="" type="checkbox"/> 15/12/1N <input type="checkbox"/> 16/12/1N	<input type="checkbox"/> 8 h 30 – 10 h 30 <input type="checkbox"/> 9 h 00 – 11 h 00 <input checked="" type="checkbox"/> 9 h 30 – 11 h 30	Oui <input checked="" type="checkbox"/> Non <input type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/> Envoi documents <input type="checkbox"/> Pas intéressé pour le moment <input type="checkbox"/> Autres <input type="checkbox"/> Rappeler
ISYS BEAUTÉ 31 rue Narvik 74000 ANNECY	04 50 64 46 58 contact@isysbeaute.fr	Oui <input checked="" type="checkbox"/> Non <input type="checkbox"/>	Oui <input checked="" type="checkbox"/> Non <input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/> 14/12/1N <input type="checkbox"/> 15/12/1N <input type="checkbox"/> 16/12/1N	<input checked="" type="checkbox"/> 8 h 30 – 10 h 30 <input type="checkbox"/> 9 h 00 – 11 h 00 <input type="checkbox"/> 9 h 30 – 11 h 30	Oui <input type="checkbox"/> Non <input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/> Envoi documents <input type="checkbox"/> Pas intéressé pour le moment <input type="checkbox"/> Autres <input type="checkbox"/> Rappeler
ALEXANDRE PAUL 10 rue Favre 74000 ANNECY	04 50 64 78 96 04 50 64 52 56	Oui <input checked="" type="checkbox"/> Non <input type="checkbox"/>	Oui <input checked="" type="checkbox"/> Non <input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/> 14/12/1N <input type="checkbox"/> 15/12/1N <input type="checkbox"/> 16/12/1N	<input type="checkbox"/> 8 h 30 – 10 h 30 <input checked="" type="checkbox"/> 9 h 00 – 11 h 00 <input type="checkbox"/> 9 h 30 – 11 h 30	Oui <input checked="" type="checkbox"/> Non <input type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/> Envoi documents <input type="checkbox"/> Pas intéressé pour le moment <input type="checkbox"/> Autres <input type="checkbox"/> Rappeler
COUSIN JEAN 120 avenue France 74000 ANNECY	04 50 64 02 12 04 50 64 20 63 j.cousin@orange.fr	Oui <input checked="" type="checkbox"/> Non <input type="checkbox"/>	Oui <input type="checkbox"/> Non <input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/> 14/12/1N <input type="checkbox"/> 15/12/1N <input type="checkbox"/> 16/12/1N	<input type="checkbox"/> 8 h 30 – 10 h 30 <input type="checkbox"/> 9 h 00 – 11 h 00 <input type="checkbox"/> 9 h 30 – 11 h 30	Oui <input type="checkbox"/> Non <input type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/> Envoi documents <input type="checkbox"/> Pas intéressé pour le moment <input type="checkbox"/> Autres <input type="checkbox"/> Rappeler
SOIN DE SOI 7 rue des écoles 74000 ANNECY	04 50 53 89 62 d.lance@soindesoil.fr	Oui <input checked="" type="checkbox"/> Non <input type="checkbox"/>	Oui <input checked="" type="checkbox"/> Non <input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/> 14/12/1N <input type="checkbox"/> 15/12/1N <input type="checkbox"/> 16/12/1N	<input type="checkbox"/> 8 h 30 – 10 h 30 <input checked="" type="checkbox"/> 9 h 00 – 11 h 00 <input type="checkbox"/> 9 h 30 – 11 h 30	Oui <input checked="" type="checkbox"/> Non <input type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/> Envoi documents <input type="checkbox"/> Pas intéressé pour le moment <input type="checkbox"/> Autres <input type="checkbox"/> Rappeler
JOUR DE SPA 17 rue Sommeiller 74000 ANNECY	04 50 64 87 52	Oui <input checked="" type="checkbox"/> Non <input type="checkbox"/>	Oui <input checked="" type="checkbox"/> Non <input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/> 14/12/1N <input type="checkbox"/> 15/12/1N <input checked="" type="checkbox"/> 16/12/1N	<input type="checkbox"/> 8 h 30 – 10 h 30 <input type="checkbox"/> 9 h 00 – 11 h 00 <input checked="" type="checkbox"/> 9 h 30 – 11 h 30	Oui <input checked="" type="checkbox"/> Non <input type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/> Envoi documents <input type="checkbox"/> Pas intéressé pour le moment <input type="checkbox"/> Autres <input type="checkbox"/> Rappeler
BRATTON GILLES 17 rue Someiller 74000 ANNECY	04 50 64 87 23 gilles.brattton@orange.fr	Oui <input type="checkbox"/> Non <input checked="" type="checkbox"/>	Oui <input type="checkbox"/> Non <input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/> 14/12/1N <input type="checkbox"/> 15/12/1N <input type="checkbox"/> 16/12/1N	<input type="checkbox"/> 8 h 30 – 10 h 30 <input type="checkbox"/> 9 h 00 – 11 h 00 <input type="checkbox"/> 9 h 30 – 11 h 30	Oui <input type="checkbox"/> Non <input type="checkbox"/>	06/11/201N	<input type="checkbox"/> Envoi documents <input type="checkbox"/> Pas intéressé pour le moment <input type="checkbox"/> Autres <input type="checkbox"/> Rappeler

Mission 2 Répondre à un appel d'offres

Mme Bessières vous charge de répondre à l'appel d'offres arrivé ce matin par courrier. Elle met à votre disposition une note de travail ainsi que l'extrait de tarif.

➤ **4** Complétez l'appel d'offres à retourner par télécopie (documents 3 et 4, annexe C).

DOC. 3 Note de travail

Note du 06/11/201N

Quelques infos pour répondre à l'appel d'offres du SPA Thermal de Challes.

Nos conditions :

- Pour toute quantité supérieure à 45 unités, remise de 10 %.
- Sur les gels douche et sels exfoliants, remise promotionnelle de 5 %.
- (Précisez également, dans la colonne Observations, les parfums possibles sur les gels et les sels).
- Pour la cire, précisez qu'elle est fluide et bio.
- Délai de livraison sous 48 heures – par route – franco de port.
- Mode de paiement : par virement sous 30 jours.

Offerts pour première commande :

5 sels exfoliants à la rose et 5 gels douche parfum au sambac.

A. Bessières

DOC. 4 Extrait de tarif

TARIFS ET STOCKS AU 06/11/201N

Référence	Désignation article	Unité de vente	Stock	Prix HT
Produits du hammam				
200210	Programme purifiant et tonifiant	1	85	9,11
200250	Rituel nettoyant et hydratant	1	48	8,78
200020	Cire orientale fluide bio 150 ml	1	55	7,44
200120	Coffret du hammam	1	25	21,32
200395	Eau parfumée à l'oranger 150 ml	1	25	9,95
200396	Eau parfumée à la rose 150 ml	1	25	9,95
200397	Eau parfumée au santal 150 ml	1	25	9,95
200485	Gel douche parfumé à l'oranger	1	50	9,62
200486	Gel douche parfumé à la rose	1	45	9,62
200487	Gel douche parfumé au sambac	1	48	9,62
200488	Gel douche parfumé au thé vert	1	45	9,62
200312	Huile sèche thé vert 50 ml	1	80	6,98
200320	Huile de massage cumin noir et jasmin 100 ml	1	50	8,32
200325	Huile de soins au laurier 50 ml	1	45	6,73
200100	Masque au rassoul 150 ml	1	10	7,11
200110	Masque au rassoul 450 ml	1	28	12,96
200120	Savon de gommage Pain d'argile	1	12	5,39
200150	Savon noir du Hammam 150 g	1	11	6,77
200160	Savon noir du Hammam 450 g	1	15	12,50
200450	Sel exfoliant à la rose 150 g	1	26	10,03
200455	Sel exfoliant au laurier 150 g	1	29	10,03
200460	Sel exfoliant au thé vert 150 g	1	41	10,03
200750	Talc de soin au jasmin 100 g	1	13	4,68
200760	Talc de soin à la rose de Damas 100 g	1	15	4,68
200900	Eau florale à la rose de Damas 300 ml	1	14	4,60



Un SPA unique pour vous ressourcer

Avenue des Thermes
73190 CHALLES-LES-EAUX
Tél. : 04 79 71 06 20 – Fax : 04 79 71 06 00

APPEL D'OFFRES n° 126

AROMATIC COSMÉTIQUES
ZAC de la Foire
74650 CHAVANOD

Challes-Les-Eaux, le 25/10/201N

Nous vous demandons de bien vouloir nous retourner pour le **25/11/201N** la présente demande complétée, datée et signée afin de nous faire connaître vos meilleures conditions pour la fourniture éventuelle des articles suivants :

Référence	Désignations	Unité	Qté	PU HT	Observations
200485	Gel douche parfumé à l'oranger	1	50	9,62	
	Gel douche parfumé (sans préférence)	1	50	9,62	Rose (200486) Thé vert (200488) Sambac (200487)
200210	Programme purifiant et tonifiant	1	50	9,11	
200250	Rituel nettoyant et hydratant	1	30	8,78	
200020	Cire orientale	1	50	7,44	
200312	Huile de massage	1	30	8,32	
	Eau parfumée	1	10	9,95	Oranger : réf. 200395 Rose : réf. 200396
	Sel exfoliant parfumé ou non	1	20	10,03	3 parfums possibles : rose (200450), laurier (200455), thé vert (200460)

OFFERTS : 5 gels douche parfum au sambac
5 sels exfoliants à la rose

Délai et mode de livraison	Frais de port	Conditions de paiement	Réduction(s) accordée(s)
48 heures par route	Franco	Virement sous trente jours	10 % pour toute quantité supérieure à 45 unités Remise promotionnelle de 5 % sur les gels douche et sels exfoliants

Nous vous en remercions et vous prions d'agréer, Messieurs, nos salutations distinguées.

Offre faite le : 6/11/201N

Signature :

La Direction générale
Bruno Latour



Mission 3

Mettre à jour le fichier des prospects « Gamme Aromathérapie »

Mme Bessières souhaite mettre à jour le fichier des prospects « Gamme Aromathérapie ». Elle vous précise qu'après deux contacts sans suite le prospect est considéré comme non intéressé. Elle vous remet une documentation professionnelle et vous charge de la mise à jour du fichier. Vous disposez également d'un ensemble d'adresses.

➤ **5** Procédez à la mise à jour du fichier des prospects « Gamme Aromathérapie » (documents 5, 6 et 7, annexe D).

DOC. 5 > Extrait de documentation professionnelle

LES DONNÉES CLIENTS, UNE RESSOURCE À MANIER AVEC PRÉCAUTION

L'utilisation de certaines informations concernant votre clientèle est soumise à plusieurs règles. Les fichiers clients doivent être déclarés auprès de la Commission nationale informatique et libertés (Cnil).

Chaque jour, lors de la création d'une carte de fidélité, d'un site internet ou à l'occasion du lancement d'une campagne de mailings, vous récoltez des informations sur vos clients et prospects. Cette collecte doit néanmoins respecter certaines contraintes, qui sont encadrées par la loi informatique et liberté du 6 janvier 1978, modifiée par celle du 6 août 2004.

1. Quelles sont vos obligations vis-à-vis des clients ?

La nature des informations recueillies doit toujours avoir un lien avec la relation commerciale. [...] Le client doit savoir qui exploitera ses informations et dans quel but. La loi précise aussi que vous ne pouvez pas récolter d'informations liées à l'origine raciale, aux opinions politiques ou religieuses, à l'appartenance syndicale, ou relatives à la vie sexuelle. Les données peuvent être conservées dix ans maximum. *A contrario*, les renseignements concernant les prospects sont supprimés au plus tard un an après le dernier contact de leur part, ou s'ils n'ont pas répondu à deux sollicitations successives.

2. Qu'en est-il de l'utilisation de l'adresse mél ?

La collecte d'adresses électroniques et l'envoi de SMS à vos clients sont, depuis 2004, scrupuleusement encadrés par la Loi pour la confiance dans l'économie numérique (LCEN) qui introduit le principe de **consentement des personnes**. [...]

3. Quelles sont les formalités à accomplir ?

Vous devez vous rapprocher de la Cnil afin de signaler le traitement des données relatives à votre clientèle et l'existence de votre site Web. Vous devez indiquer quelles sont les informations que vous collecterez et utiliserez. Le fichier clients contient l'**identité du client** (nom, prénom, adresse, numéros de téléphone, adresse électronique...), les données relatives aux **moyens de paiement** (numéro de chèque ou de carte bancaire) et la **relation commerciale** (produits achetés, adresse de livraison, historique des achats...) ou bien encore la **situation familiale, économique et financière**. [...]

Commerce magazine, nov. 2011.

DOC. 6 > Fiches des prospects contactés le 06/11/201N

Le pavillon du Bien-Être
31 boulevard de la Corniche
74000 ANNECY
Tél. : 04 50 52 60 08
Télécopie : 04 50 45 56 49
Mél : info@spa-annecy.com
Obs. : Envoyer le catalogue

Bondon Thorez Magniez
1315 Route des Prailles
74140 SCIEZ
Tél. : 04 50 72 81 85
Télécopie :
Mél :
Obs. : Messagerie -
Rappeler ultérieurement

Cocon au Pays des Flocons
73 route de La Plagne
74110 MORZINE
Tél. : 0 4 50 25 76 27
Mob : 06 80 75 81 29
Mél : spa@uncoconaupaysdes-
flocons.com
Obs. : Envoyer le catalogue par mél

SCM Coffe Lehaus Marin et Neyro
8 avenue du Rhône
74000 ANNECY
Tél. : 04 50 63 14 97
Télécopie :
Mél :
Obs. :

Beausergent Dufief Kinésithérapie
47 chemin Cure
74140 MESSERY
Tél. : 04 50 94 74 17
Télécopie :
Mél :
Obs. : Pas intéressés
par l'aromathérapie

Bien-Être Kiné
12 route de Vignières
74000 ANNECY
Tél. : 04 50 33 35 82
Télécopie :
Mél :
Obs. :

Institut de Lucie
19 rue Henri Martel
74000 ANNECY
Tél. : 04 50 27 67 49
Télécopie :
Mél : lucie.caillant@orange.fr
Obs. : Commande effectuée ce jour
par tél.

SPA des Fermes de Marie
163 chemin de la riant colline
74120 MEGÈVE
Tél. : 04 50 59 30 10
Télécopie : 04 50 59 45 30
Mél : spamarie@orange.fr
Obs. : Commande effectuée ce jour
par tél.

DOC. 7 > Fichier « Prospects Gamme Aromathérapie »

Raison sociale	Adresse	Moyens de communication	1 ^{er} contact	Rappel	Obs.
AFO Abaulie Frédérique	L'Orée du Bois 16 faubourg Balmettes 74000 ANNECY	Tél. : 06 60 74 35 16 Fax : Mél :	20/09/1N		
AFO Courtial Jean-François	152 chemin Proses du Bois 741000 ANNEMASSE	Tél. : 04 50 37 08 97 Fax : 06 26 48 16 97 Mél : jfcourtial@sfr.fr	08/06/1N – 1	31/10/1N – 1	
Association des masseurs kinésithérapeutes rééducateurs	33 avenue P. et M. Curie 74100 ANNEMASSE	Tél. : 04 50 84 12 13 Fax : Mél : amkr@orange.fr	20/09/1N		
Audemont Aude	Avenue de la Savoie 74250 VIUZ-EN-SALAZ	Tél. : 04 50 36 85 84 Fax : 06 12 09 68 15 Mél :	20/09/1N		Commande le 15/10
Beausergent Dufief Kinésithérapie	47 chemin Cure 74140 MESSERY	Tél. : 04 50 94 74 17 Fax : Mél :	15/02/1N		
Bondon Thorez Magniez	1315 route des Prailles 74140 SCIEZ	Tél. : 04 50 72 81 85 Fax : Mél :	20/09/1N		Contacter en fin d'année
Cabinet Bondo Rouez Fiasson	340 Grande Rue 74930 REIGNIER	Tél. : 04 50 31 33 97 Fax : Mél :	09/09/1N – 1	31/10/1N – 1	
L'instant présent	28 place de l'Église 74540 SAINT-FÉLIX	Tél. : 04 50 51 62 36 Fax : 06 18 78 85 00 Mél :	15/05/1N	20/09/1N	
Le pavillon du Bien-Être	31 boulevard de la Corniche 74000 ANNECY	Tél. : 04 50 52 60 08 Mél : g.valoir@free.fr	20/09/1N		Formation découverte
Saddier Lavorel Favre	15 avenue de Genève 74160 SAINT-JULIEN-EN- GENEVOIS	Tél. : 04 50 45 71 21 Fax : 06 85 73 32 09 Mél : 06 85 07 61 26	20/06/1N		
Soklam Sandjae Sina	421 route des Framboises 74140 SAINT CERGUES	Tél. : Fax : 04 50 63 98 63 Mél :	09/09/1N – 1		Demande de catalogue
SPA des fermes de Marie	163 chemin de la Riante Colline 74120 MEGÈVE	Tél. : 04 50 93 03 10 Fax : Mél :	15/05/1N		
Valin Éric et Willet Matthieu	28 route Royale 74160 SAINT-JULIEN-EN- GENEVOIS	Tél. : 04 50 04 84 86 Fax : valin@me.com Mél : willet@me.com	15/02/1N	15/09/1N	Commande le 15/09

Fiche de mise à jour

Fichier PROSPECTS GAMME MAQUILLAGE

■ Noms des clients/prospects à modifier ou à créer

Noms des Clients/ Prospects	Modifications à opérer	Contacté le	Obs.	Saisi
LE PAVILLON DU BIEN-ÊTRE	<input type="checkbox"/> Téléphone : <input checked="" type="checkbox"/> Télécopie : 04 50 45 56 49 <input checked="" type="checkbox"/> Mél : info@spa-annecy.com <input type="checkbox"/> Adresse :	06/11	Envoyer catalogue par mél	
BONDON THOREZ MAGNIEZ	<input type="checkbox"/> Téléphone : <input type="checkbox"/> Télécopie : <input type="checkbox"/> Mél : <input type="checkbox"/> Adresse :	06/11	Rappeler plus tard	
UN COCON AU PAYS DES FLOCONS	<input checked="" type="checkbox"/> Téléphone : 04 50 25 76 27 <input type="checkbox"/> Télécopie : Mob. 06 80 75 81 29 <input checked="" type="checkbox"/> Mél : spa@uncoconaupaysdesflocons.fr <input checked="" type="checkbox"/> Adresse : 73 rue de la Plagne MORZINE (74110)	06/11	Envoyer catalogue par mél	
BIEN-ÊTRE KINÉ	<input checked="" type="checkbox"/> Téléphone : 04 50 33 35 82 <input type="checkbox"/> Télécopie : <input type="checkbox"/> Mél : <input checked="" type="checkbox"/> Adresse : 12 rue de Vignières Annecy (74000)	06/11		
SCM COFFE LEHAUS MARIN ET NEYRO	<input checked="" type="checkbox"/> Téléphone : 04 50 25 76 27 <input type="checkbox"/> Télécopie : <input type="checkbox"/> Mél : <input checked="" type="checkbox"/> Adresse : 8 avenue du Rhône ANNECY (74000)	06/11		
	<input type="checkbox"/> Téléphone : <input type="checkbox"/> Télécopie : <input type="checkbox"/> Mél : <input type="checkbox"/> Adresse :			
	<input type="checkbox"/> Téléphone : <input type="checkbox"/> Télécopie : <input type="checkbox"/> Mél : <input type="checkbox"/> Adresse :			

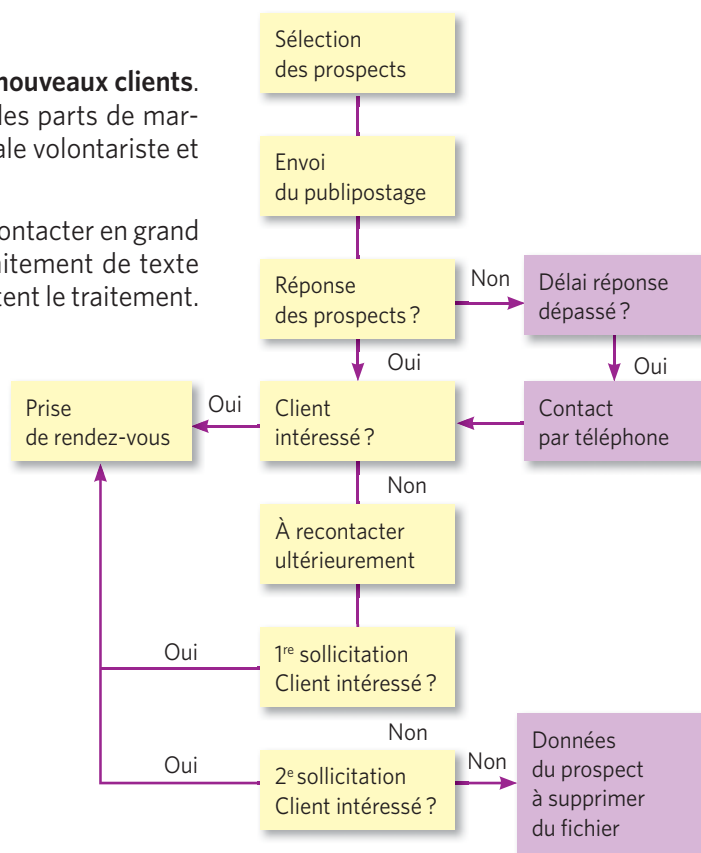
■ Noms des clients/prospects à supprimer

Noms des clients/prospects	Saisi	Noms des clients/prospects	Saisi
AFO Courtial Jean-François		Skolam Sandjae Sina	
Audemont Aude		Valin Éric et Willer Matthieu	
Beausergent		SPA des fermes de Marie	
L'instant présent			



1 Suivre une prospection

- La **prospection** a pour objectif la recherche de **nouveaux clients**. Elle vise l'augmentation du chiffre d'affaires et des parts de marché. La prospection est une démarche commerciale volontariste et active (plan de prospection).
- Le **publipostage** (ou mailing) est un moyen de contacter en grand nombre des clients. Les outils bureautiques (traitement de texte allié à une base de données numériques) en facilitent le traitement.
- Un **suivi administratif rigoureux** de la prospection doit être mis en place notamment pour mieux exploiter les réponses ou non-réponses et éventuellement relancer les prospects.



2 Répondre à un appel d'offres

L'entreprise peut recevoir des appels d'offres d'un ou de plusieurs clients qui souhaitent mettre en concurrence plusieurs fournisseurs pour un même bien ou service.

Sur ce document, le client indique ses coordonnées, la date de réponse souhaitée, les produits et les quantités désirés.

L'entreprise indiquera :

- la référence des articles souhaités ;
- le prix des articles ;
- ses conditions de vente (remise, condition et mode de transport...) ;
- ses conditions de paiement et d'éventuelles observations.

3 Mettre à jour le fichier des prospects « Gamme Aromathérapie »

La prospection peut être réalisée par :

- contact téléphonique ;
- publipostage (mailing) ;
- télécopie (faxing) ;
- e-mailing ;
- SMSing ;
- réseaux sociaux.

Le fichier des prospects est constitué au fur et à mesure des contacts avec le client. Il contient :

- les coordonnées du client (nom, adresse) ;
- les moyens de communication (téléphone, mobile, fax, mél).

Toutefois, ces renseignements seront supprimés au plus tard un an après le dernier contact de leur part ou s'ils n'ont pas répondu à deux sollicitations successives.

De plus, les fichiers clients doivent être déclarés auprès de la Commission nationale informatique et libertés (**Cnil**).

ENTRAÎNEMENT

Les différentes méthodes de prospection

Jusqu'à maintenant, la prospection se faisait essentiellement par publipostage. Mme Bessières souhaite revoir cette méthode coûteuse et qui lui prend beaucoup de temps. Elle vous demande de lui présenter les autres méthodes de prospection en mettant en avant leurs avantages et leurs inconvénients. Elle vous remet des extraits de documentation professionnelle.

■ Comparez les différentes méthodes de prospection (documents 1 à 3, fiche Savoirs 2, annexe).

DOC. 1 > Extrait de documentation professionnelle

Les techniques classiques

LE TÉLÉPHONE Le téléphone reste, et de loin, l'outil roi en matière de prospection commerciale. C'est rapide et direct. Une condition est néanmoins prérequis : que le fichier clients soit à jour. Cette action de télémarketing peut être faite en interne ou externalisée. Une bonne prospection téléphonique comporte plusieurs étapes. La première consiste à identifier les décideurs intéressés par les offres de l'entreprise. Ensuite, il faut définir les messages différenciant l'entreprise par rapport à ses concurrents.

Enfin, reste à identifier les coordonnées des vrais décideurs. Au cours de l'entretien, l'objectif est de susciter l'intérêt du prospect et de répondre à ses objections. La dernière phase consiste à convenir d'un rendez-vous et de le confirmer 24 heures à l'avance.

LE MAILING OU PUBLIPOSTAGE Le mailing est efficace en amont d'une opération d'appels téléphoniques car il permet de s'appuyer sur un document déjà entre les mains du prospect. S'il touche 100 % de vos cibles, le mailing est cependant long en conception et en délai d'acheminement. Autre inconvénient : son coût. Un mailing réalisé par un professionnel coûtera entre 1000 et

3000 €, auxquels il convient d'ajouter les frais d'impression, l'affranchissement et la prestation du routeur pour les mailings massifs. Au final, on estime qu'un mailing revient entre 1 et 2 € l'unité.

LE SALON La présence sur un salon reste un excellent moyen de générer du business. Pour les professionnels, plus qu'une vente, c'est l'occasion de prendre un premier contact à relancer ensuite par voie téléphonique. La participation aux conférences qui sont organisées sur place et qui drainent de nombreux clients potentiels se révèle être un plus. Après une intervention orale, des clients présents dans l'assistance viendront d'eux-mêmes à votre rencontre.

DOC. 2 > Extrait de documentation professionnelle

Les solutions technologiques

INTERNET Le Web est évidemment l'outil qui a le plus révolutionné l'univers de la prospection commerciale. Toute entreprise doit aujourd'hui posséder son propre site internet comme vitrine de son activité. C'est un outil de prospection passive majeur pour l'entreprise, et en plus à peu de frais. Toutefois, le site doit être attractif des web démo pour prendre un premier contact ou proposer un service client en extranet avec la possibilité de faire un suivi de commandes ou des demandes de SAV.

L'E-MAILING Une campagne d'e-mailing a l'avantage d'être très peu coûteuse, sauf pour les envois en masse qui nécessitent de passer par un prestataire. Elle peut permettre de générer des demandes de devis ou de prises de rendez-vous mais présente de nombreux inconvénients. D'abord, son taux de retour extrêmement faible, largement inférieur à 1 % car l'e-mailing est souvent considéré comme un Spam. L'e-mai-

ling peut nuire à l'image de l'expéditeur du fait de son caractère intrusif. La législation autour de l'e-mailing est, en outre, contraignante. Avant de le recevoir, le destinataire du mél doit être consentant.

LE FAXING Très économique, le faxing génère à peine 0,1 % de réponses. Il engendre, de plus, des retours négatifs de la part des prospects qui y voient un fax publicitaire. Comme pour l'e-mailing, la prospection par fax ne peut se faire que si les destinataires ont au préalable exprimé leur consentement pour les recevoir.

LES SMS Le SMS tend à devenir un outil de communication commerciale. Il présente de nombreux avantages. D'abord, un très bon taux de lecture, de l'ordre de 90 %. Ensuite, il est facile à mettre en œuvre (plus simple qu'un e-mailing car il n'y a aucun langage HTML à connaître) et permet une forte réactivité des cibles. A contrario, son coût peut être élevé (0,1 à 0,40 €) et peut être vu comme intrusif. Toutefois, cela ne peut se faire que si les destinataires ont au préalable exprimé leur consentement pour le recevoir.



DOC. 3 > Extrait de documentation professionnelle

Les nouvelles tendances

LA VEILLE COMMERCIALE

Être abonné à un service de compilation des appels d'offres peut permettre à des commerciaux de gagner un temps considérable et surtout de rester en éveil face à de futures opportunités de marché. De nombreuses sociétés se sont spécialisées dans la veille commerciale, telle Vecteur Plus, leader du marché. Coût annuel de ce type de prestation : de 200 à 1000 euros pour une prospection départementale, de 4000 à 5000 euros au niveau régional.

LES RÉSEAUX SOCIAUX

De nouveaux supports font leur apparition en matière de prospection commerciale avec les nouveaux outils technologiques tels que les réseaux sociaux comme Viadeo, Facebook, Twitter, LinkedIn, 6nergie ou Xing.

Pour y repérer des prospects que l'on rencontrera ensuite, il faut créer un groupe le plus large possible (relations professionnelles, amis, etc.) sur votre thématique et surtout l'animer. Pour que cela fonctionne, il faut s'appuyer sur un réseau social important et intégrer des forums spécialisés comme forum-marketing.com.

Problème : animer ce type de réseau prend beaucoup de temps.

ANNEXE > Comparatif des différentes méthodes

Les méthodes de prospection

Méthode	Avantages	Inconvénients
Téléphone	Rapide Contact direct et évolutif	Manque de disponibilité de l'interlocuteur Aucune trace écrite
Mailing	Touche directement le destinataire Transmission de supports de différentes tailles	Coût élevé Long en conception et en acheminement
Salon	Premier contact Intervention en conférence	
Internet	Vitrine de l'entreprise (site attractif et possibilité de suivi de commande...) Peu onéreux	
E-mailing	Réception immédiate Peu coûteux Contenu attractif	Lecture et réception non garantie Risque d'être assimilé à un spam Intrusif
Faxing	Économique Facile de réalisation	Peu attractif Absence de couleurs Contenu limité
SMSing	Bon taux de lecture Facile à réaliser Rapide à transmettre	Coût plus ou moins élevé Contenu limité
Veille commerciale	Gain de temps dans la gestion des appels d'offres	Coût élevé
Réseaux sociaux	Cible relativement jeune et dynamique	Technique chronophage

La tenue des dossiers clients

6

Aromatic cosmétiques
Nature & Bio



L'entreprise Aromatic cosmétiques a opté pour la gestion électronique des documents (GED) afin de réduire la manipulation de documents papier, la perte de temps dans la recherche de

documents et le partage des documents entre les services. Il s'agira aussi de favoriser la mutualisation des supports d'information numériques.

Vous poursuivez votre stage au secrétariat de direction sous la tutelle de Mme Bessières ; vous l'aidez dans la tenue des dossiers clients.



Votre mission

Aujourd'hui, 10 novembre, sous l'autorité de Mme Bessières, vous participez à la tenue des dossiers clients.

Pour cela, vous devrez :

- classer et archiver les données clients ;
- mettre à jour le fichier clients ;
- relancer les clients.

**Performance
attendue**

Complexité

- Absence de fichier clients

Aléa

- Anomalie dans l'historique client

Résultats attendus

La collecte et la mise à jour de l'ensemble des informations relatives aux clients et aux usagers sont réalisées

Compétence rattachée : actualiser une base de données clients



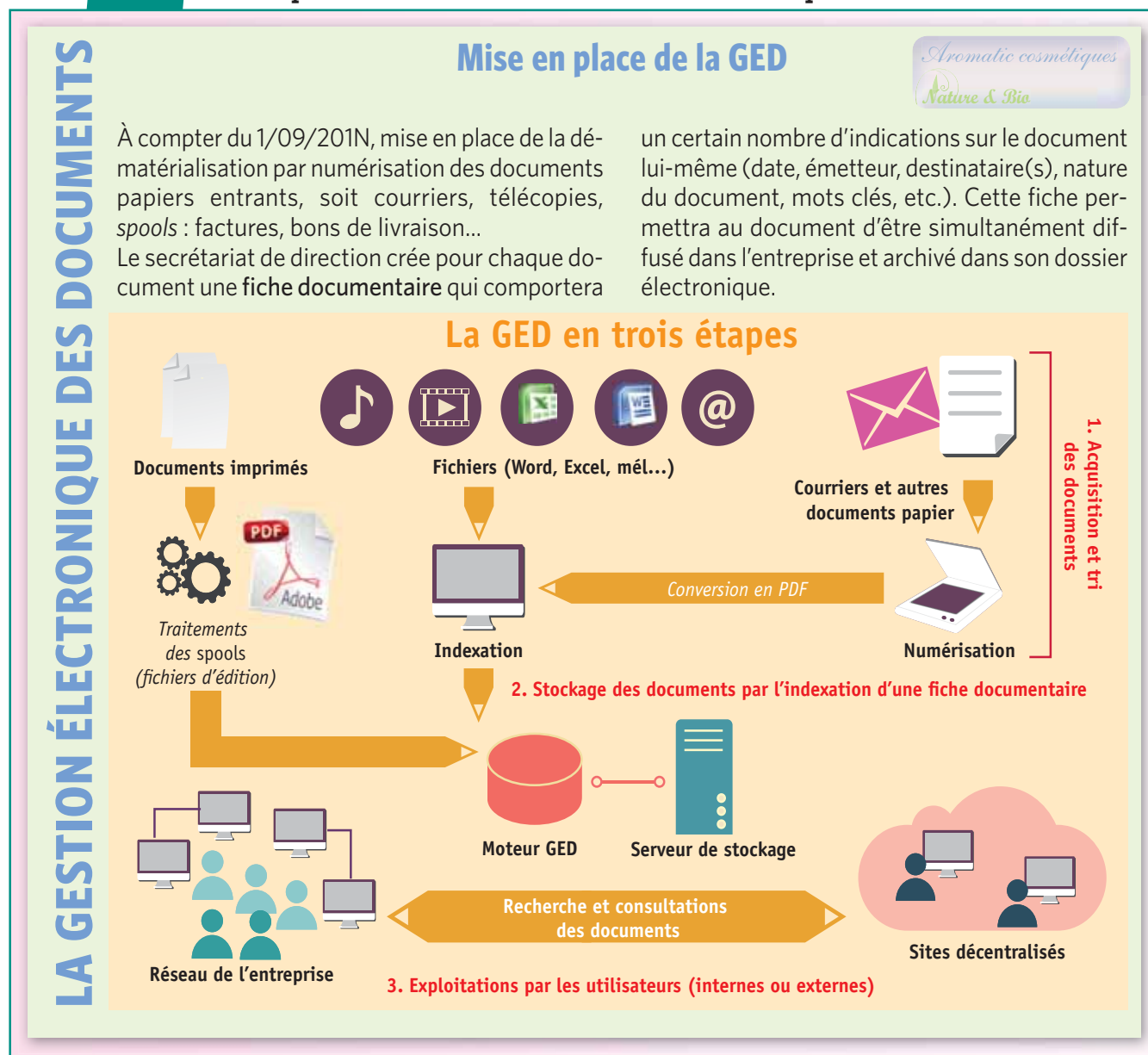
Mission 1

Classer et archiver les données clients

Mme Bessières vous remet deux courriers reçus ce jour. Afin de mettre à jour les dossiers clients, elle vous charge de l'indexation de ces documents dans le module de GED de son PGI. Elle met à votre disposition une note explicative sur la gestion électronique des documents et des consignes sur l'indexation.

- **1** Analysez le traitement des documents reçus, dans le processus de gestion électronique des documents (document 1, annexe A).
- **2** Préparez l'indexation des documents pour la GED (documents 1 à 3, annexe B).

DOC. 1 > Note explicative sur la GED chez Aromatic cosmétiques



Aide

La **gestion électronique des documents (GED)** recouvre l'ensemble des techniques qui permettent de gérer les flux de documents qui pénètrent, sortent ou circulent à l'intérieur de l'entreprise. Ces techniques ont pour fonction de capturer ou de dématérialiser des documents, afin de gérer, indexer, stocker, rechercher, consulter, traiter et transmettre des fichiers numériques de toutes origines.

DOC. 2 : Consignes pour l'indexation des documents

FICHE DOCUMENTAIRE

Consignes d'indexation



1. Désignation : année/mois/jour_type de document_Nom du tiers (nom du client, du fournisseur, du salarié...)

2. Support : Papier

3. Code : ex. : 201N0905_Fac_Fleu

Date à l'américaine
(Année mois jour)

Type de document :

BDC Bon de commande
FAC Facture
ADO Appel d'offres
LDR Lettre de réclamation
LDL Lettre de litige
AVO Avoir

BDL Bon de livraison
BUL Bulletin de salaire
CV Curriculum vitae
IMP Impôts et taxes
AUT Autres

4 premières lettres du tiers

4. Date de parution : date figurant sur le document

5. Date d'archivage : date de saisie dans la GED

6. État du document (aspect) : bon ou médiocre

7. Titre : objet du document

8. Auteur : personne qui saisit la fiche documentaire (ex. : secrétariat de direction / Compta-finances / Ressources humaines...)

9. Origine : nom du tiers (ex. : À fleur de peau)

10. Catégorie : service concerné (ex. : Administratif / Ventes / Achats / RH...)

11. Mots clés : mots permettant de retrouver le document lors d'une recherche (ex. : type de document, nom du tiers, objet du document, n° de compte du tiers...).

DOC. 3 : Courriers reçus



**Jour
de SPA**

15 rue Sommier
74000 Annecy
Tél. : 04 50 45 15 65

Aromatic cosmétiques
ZA de la Foire
74650 CHAVANOD

Annecy, le 08/11/201N

Réf. : remise oubliée sur fact. n° 2895

du 30/10/1N

N° client : 4111SPA

Madame, Monsieur,

Suite au contrôle de notre facture citée en référence, il s'avère que l'opération promotionnelle d'octobre n'a pas été prise en compte.

Il s'agissait d'une remise de 15 % sur la gamme « Produits du hammam ».

Dans l'attente de la régularisation, veuillez recevoir, Madame, Monsieur, nos cordiales salutations.

J. Damay
Responsable des achats

Nos engagements – Nos garanties : innovation, écoute, expertise, confidentialité, qualité, service, compétence et authenticité

Paul DELATTRE
19 rue G.-de-Mortillet
74000 ANNECY
04 50 45 26 54

Annecy, le 9/11/201N

**Arrive
le 10/11/N**

Aromatic cosmétiques
ZA de la Foire
74650 CHAVANOD

BON DE COMMANDE N° 11/005

200320 – Huile de massage cumin noir – 10 – 8,32 €
200325 – Huile de soins au laurier – 10 – 6,73 €
MBA1006 – Huile bien-être – 8 – 15,47 €
MAE1003 – Huile énergie – 5 – 27,17 €

Soit un règlement de 490,49 € par chèque bancaire
n° 0153865 (joint au bon de commande).

Cordialement

E-mail : paul.delattre@free.fr –
Mobile : 06 12 87 56 89

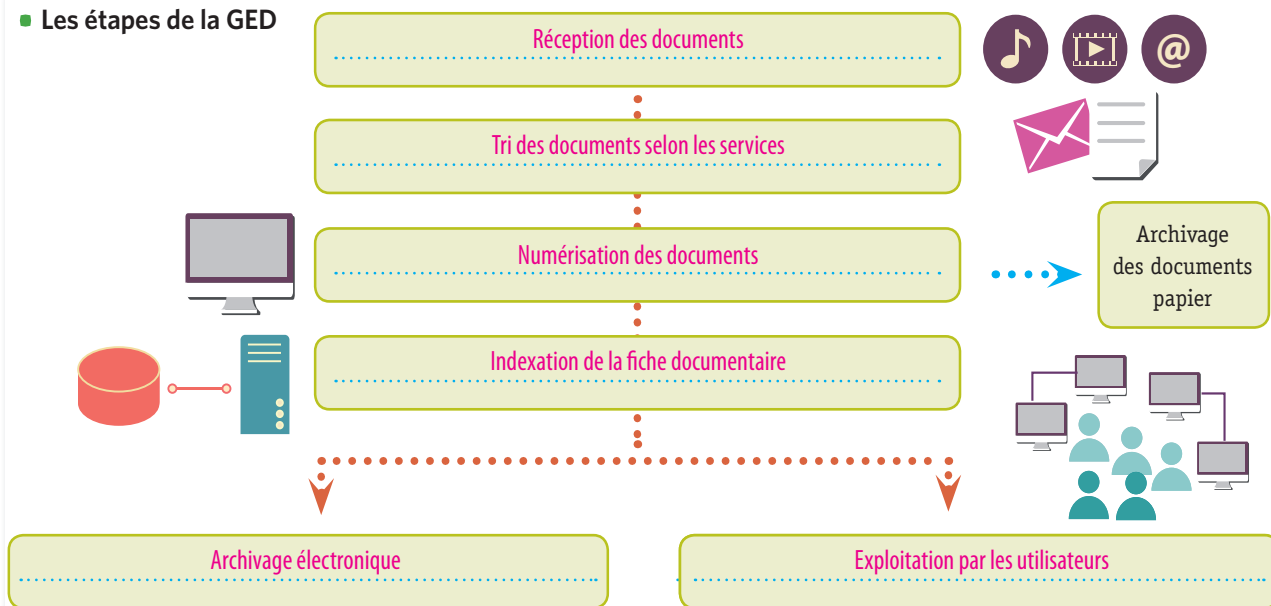


Aide

L'indexation consiste à créer une étiquette qui comportera un certain nombre d'indications sur le document lui-même (date, émetteur, destinataire(s), nature du document, mots clés, etc.).

ANNEXE A > Traitement des documents par la GED

■ Les étapes de la GED



ANNEXE B > Fiche préparatoire à l'indexation

Désignation			Support
Courrier de réclamation_Jour de Spa_11_201N			Papier
Code	Date de parution	Date d'archivage	État
201N1108_LDR_JOUR	08/11/201N	10/11/201N	Bon
Titre		Auteur(s)	Origine
Remise oubliée sur facture n° 2895		Secrétariat	Jour de Spa
Catégorie			
Ventes			
Mots clés			
Courrier, réclamation, Jour de Spa, remise oubliée, 4111SPA			

Désignation			Support
Bon de commande_Paul Delattre_11_201N			Papier
Code	Date de parution	Date d'archivage	État
201N1109_BDC_Dela	09/11/201N	10/11/201N	Bon
Titre		Auteur(s)	Origine
Bon de commande n° 11/005		Secrétariat	Paul Delattre
Catégorie			
Vente			
Mots clés			
Bon de commande, Paul Delattre, commande n° 11/005			

Mission 2 Mettre à jour le fichier clients

Mme Bessières vous laisse une note suite à l'appel d'un client pour une demande de prix. Les données numériques sur ce client sont introuvables. Elle vous charge de sa création dans le PGI. Pour cela, elle met à votre disposition divers documents.

➤ **3** Préparez la fiche pour créer ce client sur le PGI (documents 4 et 5, annexe C).

DOC. 4 Note de travail

Note du 10/11/201N

Mme Tholly de «Au rêve d'un jour» nous a fait une demande de prix par téléphone. Il se trouve que son fichier a été supprimé lors du transfert sur le nouveau PGI (compte non mouvementé depuis plus de 12 mois).

Je vous demande de préparer la fiche client à l'aide des différents documents que j'ai retrouvés, afin de la saisir sur le PGI par la suite.

Veillez à ce que les conditions de vente correspondent à celles accordées antérieurement.

A. Bessières

DOC. 5 Divers documents



ZAC de la Foire
74650 CHAVANOD
Tél. : 04 50 69 00 03 – Fax : 04 50 69 80 83
Site web : www.aromatic-cosmetiques.com

Référence
CD 05 / 1236

FACTURE N° 05 / 1236

Client	Date
4111REV	24/05 / 201N-2

Payé le
30/05/2101N-2

Institut de beauté AU RÊVE D'UN JOUR Rue Perrière 74000 ANNECY
--

Référence	Libellé	Qté	PU HT	Rem.	TVA	Prix net
1070	Crayon contour des yeux marron	20	3,10	5	20,00	58,90
55	Eyliner longue durée violet	5	10,02	5	20,00	47,60
53	Eyliner longue durée marron	10	10,02	5	20,00	95,19
174236	Gommage exfoliant peau neuve	15	19,26	3	20,00	280,23
181401	Complexe raffermissant aux extraits de caviar	2	65,58		20,00	131,16

Commentaire : Escompte de 3 % pour paiement sous 8 jours.
Remises de 5 % sur le maquillage et de 3 % sur les soins du corps.

INFORMATION DE PORT

Nombre de colis : 1
Port : Franco
Expédition par : route

ARCHIVÉ

Date d'échéance	Règlement	Montant	Base HT	Taux	Montant TVA
24/05 / 201N-2	Comptant	735,70	0,00	10,00 %	0,00
			613,08	20,00 %	122,62

Escompte 0 %	0,00
Port HT	0,00
TVA sur port	0,00
Total HT	613,08
Total TVA	122,62
Total TTC	735,70
NET À PAYER	735,70

Dans le cadre de la loi n° 92-1442 du 31 décembre 1992, nous vous précisons que tout retard de paiement donnera lieu à l'application d'une pénalité égale à trois fois le taux d'intérêt légal.

SA au capital de 1 144 800 € – SIRET : 499 315 323 00018 – NAF : 2042Z – TVA FR 81499315323



Aide

La **remise** est une réduction commerciale habituelle accordée en fonction des quantités achetées, dans le cadre d'une opération promotionnelle ou suivant la qualité du client.

L'**escompte** est une réduction financière accordée pour paiement comptant.

DOC. 5 > Divers documents (suite)

INSTITUT DE BEAUTE AU RÊVE D'UN JOUR

RCS Annecy B 322 847 559

3 rue Camille-Dunand

74000 Annecy



Afficher le numéro de téléphone

Identité

Analyse financière

6 bilans gratuits

Enquête terrain

Cartographie

Achat de documents

Dans cette page ▾ Renseignements juridiques ▾ Chiffres clés ▾ Documents officiels

Renseignements juridiques

Activité	Soins de beauté 9602B	SIRET	32284755900018
Catégorie	Beauté	RCS	Annecy B 322 847 559
Siège social	3 rue Camille-Dunand 74000 ANNECY	Capital social	8.000,00 €
Forme juridique	Société à responsabilité limitée	Immatriculation	20-10-1981
		Nationalité	France

Dirigeants (1)

Co-gérant [Mme Chantal THOLLY](#)

Identité

Analyse financière

6 bilans gratuits

Enquête terrain

Dans cette page ▾ Synthèse et recommandations ▾ Signaux jur

Synthèse et recommandations societe.com pour INSTITUT DE BEAUTE AU

Rating Societe.com

Favorable

Équilibre du bilan

Favorable

Rentabilité de l'entreprise

Moyen

▼ Évolution de l'activité



La situation financière de l'entreprise est satisfaisante



ANNEXE C > Fiche client

Fiche client

Nom	Institut de beauté Au rêve d'un jour	Mobile	06 12 78 94 12
Contact	Mme Tholly	Courriel	www.institut-revedunjour-annecy.fr
Adresse	3 rue Camille-Dunand	Conditions de paiement	Comptant sous escompte de 3 % pour paiement sous 8 jours
Code postal	74000	Observations :	
Ville	ANNECY	Remise(s) accordée(s)	5 % sur le maquillage et 3 % sur les soins du corps
Pays	France	Port	Franco
Forme juridique	SARL	Autres	
Immatriculation RCS	Annecy B 322 847 559	Code client	411REV
Téléphone	04 50 45 24 00	Solvabilité du client	<input checked="" type="checkbox"/> Contrôlée, précisez le site, la date et le commentaire Société.com – 10/11/201N – Satisfaisant
Télécopie	04 50 45 04 02		<input type="checkbox"/> À contrôler



Mission 3

Relancer les clients

Mme Bessières vous remet l'historique des clients « Instituts-Spa » et vous demande de lui lister les différentes relances à opérer. Elle vous communique le schéma de la gestion des comptes clients et met à votre disposition un calendrier.

➤ **4** Établissez la liste des relances à opérer (documents 6 à 8, annexe D).

DOC. 6 Historique des clients au 10/11/201N

HISTORIQUE DES CLIENTS AU 10/11/201N

Période du 01/09/201N au 10/11/201N

Code client : 1SER
16 rue Daunou
75002 Paris

Société : SPA Catherine Sertin

Code client : 1COC
73 route de la Plagne
74110 Morzine

Société : Cocon au Pays des Flocons

N° de facture	Date de la facture	Montant TTC	Montant réglé	Solde dû
2420	10/09/201N	1 637,32	1 637,32	
2495	25/09/201N	658,53		658,53
2665	15/10/201N	918,53		1 577,06
Total		3 214,38	1 637,32	1 577,06

N° de facture	Date de la facture	Montant TTC	Montant réglé	Solde dû
2465	18/09/201N	350,56		350,56
2541	06/10/201N	1 201,56		1 552,12
2698	25/10/201N	896,78		2 448,90
Total		2 448,90	0,00	2 448,90

Code client : 1PAV
3 Bd de la Corniche
74000 Annecy

Société : Pavillon du Bien-Être

Code client : 1CRY
48 rue du Centre
74540 Saint-Félix

Société : Crystal Beauté

N° de facture	Date de la facture	Montant TTC	Montant réglé	Solde dû
2408	05/09/201N	376,58	376,58	—
2450	15/09/201N	352,56		352,56
2554	10/10/201N	156,52	156,52	352,56
2702	29/10/201N	918,53		1 271,09
Total		1 804,19	533,10	1 271,09

N° de facture	Date de la facture	Montant TTC	Montant réglé	Solde dû
2400	03/09/201N	256,89	256,89	—
2455	18/09/201N	201,87		201,87
2560	10/10/201N	156,52		358,39
Total		615,28	256,89	358,39

Code client : 1PUR
163 chemin de la Riente Colline
74120 Megève

Société : Pure Altitude

Code client : 1CRI
26 montée du Château
74220 La Clusaz

Société : Cristal SPA

N° de facture	Date de la facture	Montant TTC	Montant réglé	Solde dû
2410	09/09/201N	765,89		765,89
Total		765,89	0,00	765,89

N° de facture	Date de la facture	Montant TTC	Montant réglé	Solde dû
2410	05/09/201N	536,59	536,59	—
2453	15/09/201N	965,56		965,56
2521	05/10/201N	536,59		1 502,15
2688	15/10/201N	965,56		2 467,71
2798	05/11/201N	536,59		3 004,30
Total		3 540,89	536,59	3 004,30

Code client : 1BAC
38 route Bouchet
74002 Chamonix

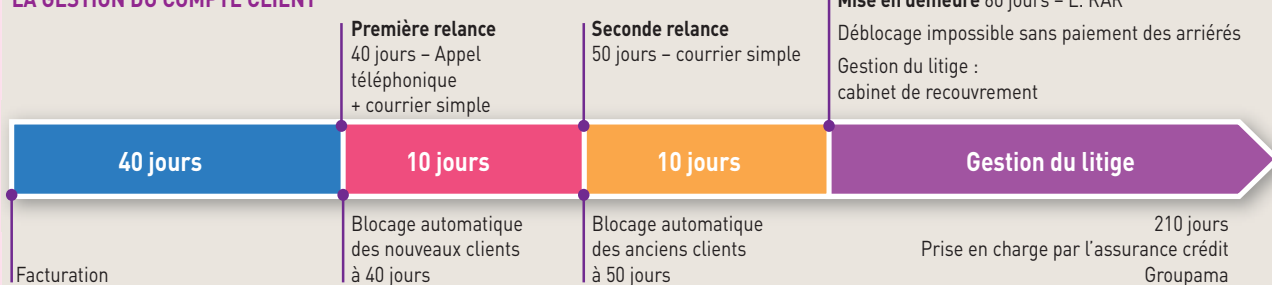
Société : SPA Le Bachel

N° de facture	Date de la facture	Montant TTC	Montant réglé	Solde dû
2405	03/09/201N	1 092,65	1 092,88	—
2509	03/10/201N	649,88		649,88
2801	06/11/201N	802,69		1 452,57
Total		2 545,22	1 092,88	1 452,27

*Pour info : Nouveaux clients
– Pure Altitude
– Cocon au Pays des Flocons*

DOC. 7 Schéma sur la gestion du compte client

LA GESTION DU COMPTE CLIENT



DOC. 8 > Extrait de calendrier N

SEPTEMBRE							OCTOBRE							NOVEMBRE						
L	M	M	J	V	S	D	L	M	M	J	V	S	D	L	M	M	J	V	S	D
29	30	31	1	2	3	4	26	27	28	29	30	1	2	31	1	2	3	4	5	6
5	6	7	8	9	10	11	3	4	5	6	7	8	9	7	8	9	10	11	12	13
12	13	14	15	16	17	18	10	11	12	13	14	15	16	14	15	16	17	18	19	20
19	20	21	22	23	24	25	17	18	19	20	21	22	23	21	22	23	24	25	26	27
26	27	28	29	30	1	2	24	25	26	27	28	29	30	28	29	30	1	2	3	4
							31	1	2	3	4	5	6							

ANNEXE D > Liste des relances à opérer

Client		Montant dû	Réf. facture	Relance		Mise en demeure	Blocage		Date du blocage automatique
Code	Nom			1	2		Oui	Non	
1SER	SPA Catherine Sertin	658,53	2495	×				×	
1COC	Cocon au Pays des Flocons	350,56	2465		×		×		28/10/201N
1PAV	Pavillon du Bien-Être	352,56	2450		×		×		04/11/201N
1CRY	Crystal Beauté	201,87	2455		×		×		08/11/201N
1PUR	Pure Altitude	765,89	2398			×	×		29/10/201N
1CRI	Cristal SPA	965,56			×		×		03/11/201N

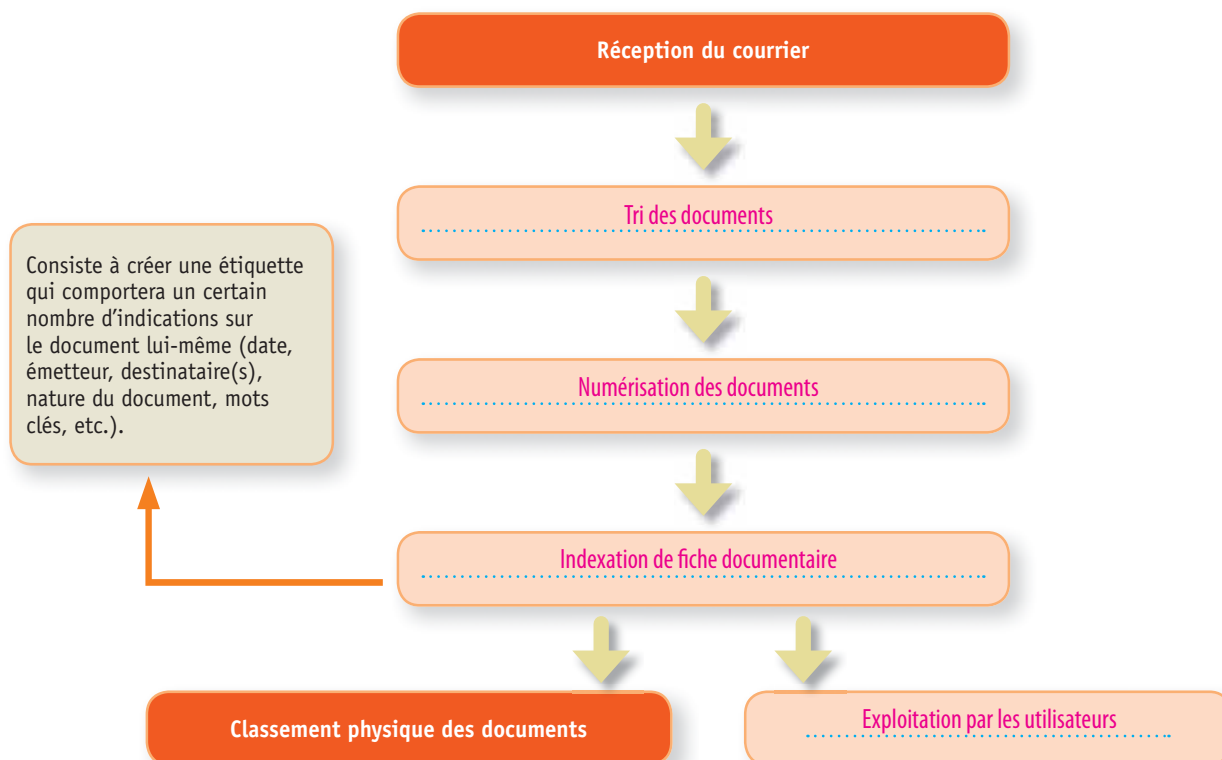
Passez une ligne entre chaque client.

1 Classer et archiver les données client

Les données clients doivent pouvoir être consultées par plusieurs services, y compris simultanément. Par conséquent, le classement et l'archivage doivent permettre un accès rapide et sécurisé.

La **gestion électronique des documents (GED)** répond à ces exigences et permet de gérer les flux de

documents entrants et sortants. Elle repose sur le principe de la **dématérialisation des documents** (numérisation ou capture) avec un système d'**indexation** permettant le stockage, l'archivage, la recherche et l'exploitation.



2 Mettre à jour le fichier clients

L'entreprise doit s'assurer de la mise à jour de ses données clients par des contrôles réguliers. Des consignes de tenue des dossiers doivent être mises en place.

L'exploitation du fichier clients suppose :

- la mise à jour des données clients actuelles (coordonnées, contact...);
- la création des nouveaux clients après contrôle de leur solvabilité;
- la suppression de la fiche client en cas d'inactivité sur une période définie par l'entité.

3 Relancer les clients

Lorsqu'un client n'a pas respecté les conditions de règlement, il est nécessaire de le relancer. La procédure de relance est propre à chaque entité.

Après le contrôle de l'échéancier, l'entreprise pourra faire :

- une première relance soit par téléphone, soit par courrier simple ou les deux combinés;
- une seconde phase de relance par courrier simple avec une nouvelle date d'échéance;
- une mise en demeure de payer dans un délai imparti.

Si le client ne régularise pas sa situation, une procédure judiciaire peut être engagée par l'entreprise.




ENTRAÎNEMENT 1

Classer et archiver les données clients

Afin de vous familiariser avec le module de GED, Mme Bessières vous charge de l'indexation d'un nouveau document. Elle vous rappelle que les consignes sur l'indexation sont toujours à votre disposition.

  Préparez l'indexation du document pour la GED (**document**, **document 1**, p 84, **document 2**, p 85, **annexe**).

DOC. > Appel d'offres



Un SPA unique pour vous ressourcer
Avenue des Thermes
73190 CHALLES-LES-EAUX
T  l. : 04 79 71 06 20 – Fax : 04 79 71 06 00

Challes-les-Eaux, le 25/10/201N

Arrivé le
06/11 /N

APPEL D'OFFRES n  126

AROMATIC COSMÉTIQUES
ZAC de la Foire
74650 CHAVANOD

Nous vous demandons de bien vouloir nous retourner pour le **25/11/201N** la présente demande complétée, dat e et signée afin de nous faire connaître vos meilleures conditions pour la fourniture éventuelle des articles suivants :

Référence	Désignation	Unité	Qté	PU HT	Observations
	Gel douche parfumé à l'oranger		50		
	Gel douche parfumé (sans préférence)		50		
	Programme purifiant et tonifiant		50		
	Rituel nettoyant et hydratant		30		
	Cire orientale		50		
	Hu�le de massage		30		
	Eau parfumée		10		
	Sel exfoliant parfumé ou non		20		

Délai et mode de livraison	Frais de port	Conditions de paiement	Réduction(s) accordée(s)

Nous vous en remercions et vous prions d'agréer, Messieurs, nos salutations distinguées.

Offre faite le : Signature : La Direction générale
Bruno Latour

SAS au capital 1 680 000 à - APE : 9604Z – Siret : 31096854000065 – RCS B 310968540

ANNEXE >

Fiche de préparation à l'indexation

Désignation			Support
Appel d'offres_SPA Thermal_10_201N			Papier
Code	Date de parution	Date d'archivage	�tat
201N1025_ADO_THER	25/10/201N	10/11/201N	Bon
Titre		Auteur(s)	Origine
Demande de prix		Secrétariat	SPA Thermal
Catégorie			
Ventes			
Mots clés			
Appel d'offres n� 126, SPA Thermal, demande de prix			




















ENTRAÎNEMENT 2

Analyser l'historique de la GED

Mme Bessières souhaite s'assurer que les différents services utilisent correctement le module de GED. Elle vous charge d'analyser l'historique et de repérer les éventuels dysfonctionnements. Afin de vous guider dans votre contrôle, elle a mis en place une fiche d'analyse. Elle vous rappelle également, au travers d'une note, les différents services de l'entreprise et les principaux documents entrants et sortants.

Analysez l'historique du module de GED et repérez les dysfonctionnements (document 1, p. 84, documents 1 et 2, annexe).

DOC. 1 > Historique de la GED

Doc	Chemin	Code du document	Date
	RH	201N1002_BUL_LENO	02/10 / 201N
	RH	201N1002_BUL_DINA	02/10 / 201N
	RH	201N1002_BUL_RHIN	02/10 / 201N
	RH	201N1002_BUL_MAUD	02/10 / 201N
	secrétariat	201N01005_AVO_GREN	05/10 / 201N
	comptabilité	Ventes_deuxieme_semestre_201N	07/10 / 201N
	comptabilité	Achats_deuxieme_semestre_201N	07/10 / 201N
	secrétariat	201N1008_CDS_ELEV	08/10 / 201N
	secrétariat	201N1008_FAC_RAND	08/10 / 201N
	secrétariat	201N1008_FAC_XERO	08/10 / 201N
	production	201N0710_compte_rendu_trimestre_3	10/10 / 201N
	approvisionnement	201N1012_ADO_SENT	12/10 / 201N
	approvisionnement	201N1012_ADO_LORI	12/10 / 201N
	approvisionnement	201N1012_ADO_FOUR	12/10 / 201N
	aromathérapie	Decouvrir_l_aromatherapie_201N	15/10 / 201N
	laboratoire	Compte_rendu_reunion_1510201N	15/10 / 201N
	secrétariat	201N1015_LDR_PENS	15/10 / 201N
	secrétariat	201N1015_MED_MERI	15/10 / 201N
	secrétariat	201N1018_ADT_FRANV	18/10 / 201N
	secrétariat	201N1020_ADT_ABOU	20/10 / 201N
	qualité	201N0901_procedure_retour	21/10 / 201N
	comptabilité	201N1021_CA3_TRES	21/10 / 201N
	qualité	201N1022_MEL_SERT	22/10 / 201N
	comptabilité	201N1025_LDR_HAND	25/10 / 201N
	RH	201N0901_Projet_formation_a_distance	26/10 / 201N
	qualité	201N1026_MEL_BEAU	26/10 / 201N
	conditionnement	201N1026_LDV_ECOL	26/10 / 201N
	qualité	201N1001_liste_des_retours	31/10 / 201N



DOC. 2 > Informations diverses

POUR RAPPEL

Les services de l'entreprise :

- Secrétariat de direction
- Ressources humaines
- Production
- Conditionnement
- Aromathérapie
- Finances-Comptabilité
- Approvisionnement
- Laboratoire de recherche
- Qualité

Les principaux documents entrants et sortants :

- Appel d'offres
- Bon de commande
- Bon de livraison
- Facture
- Avoir
- Impôts et taxes
- Lettre de voiture
- Lettre de réclamation
- Lettre de litige
- Bulletin de paie
- Arrêt de travail
- Déclaration de TVA
- Lettre de relance
- ...

ANNEXE >

Contrôle de l'historique de la GED

CONTRÔLE DE L'HISTORIQUE DE LA GED

■ Les documents sont-ils tous au format PDF ?

☐ Oui ☒ Non

• Liste des fichiers erronés : Ventes_deuxieme_semestre_201N • Compte_rendu_reunion_1510201N • Achats_deuxieme_semestre_201N • 201N0901_Projet_formation_a_distance • Decouvrir_l_aromatherapie_201N

• Quel est l'intérêt du format PDF ? – Consultable par tous sans pouvoir être modifié.

– Taille du fichier moins importante.

■ Expliquez la codification du premier document.

Date à l'américaine, soit Année Mois Jour, suivi du Type de document, suivi des 4 premières lettres du nom du tiers.

■ Tous les documents sont-ils codifiés de la même manière ?

☐ Oui ☒ Non

Pourquoi ? Les documents internes ne comportent pas les 4 premières lettres du nom du tiers.

■ Retrouvez les documents du service Approvisionnement.

201N1012_ADO_SENT / 201N1012_ADO_LORI / 201N1012_ADO_FOUR

• Quel type de document a été codifié ? Appel d'offres

■ Constatez-vous des anomalies dans l'historique ?

☒ Oui ☐ Non

Si oui, lesquelles (précisez le nom du document et le service concerné) ?

Ventes_deuxieme_semestre_201N et Achats_deuxieme_semestre_201N → Comptabilité

Decouvrir_l_aromatherapie_201N → Aromatherapie et Compte_rendu_reunion_1510201N / Laboratoire

Date de contrôle : 10/11/201N

Signature de l'opérateur : Signature élève

Signature du responsable pour validation :

Le traitement des devis, des commandes

7

Aromatic cosmétiques
Nature & Bio

L'entreprise traite différemment les commandes selon qu'il s'agit d'une vente de produits ou d'une vente de formations.

Accueilli par l'entreprise Aromatic cosmétiques pour un stage et

affecté au service Finances-Comptabilité, vous aidez M. Mercier dans la gestion administrative des ventes.



Votre mission

Aujourd'hui, 16 novembre, sous l'autorité de M. Mercier, vous participez à la gestion administrative des demandes reçues des clients. Pour cela, vous devrez :

- participer à la préparation et au contrôle des devis ;
- contrôler les demandes reçues et préparer les bons de commandes ;
- participer à l'établissement des commandes de clients européens.

Complexités

- Commandes mixtes de biens et de services associés
- Commande avec des clients UE

Aléas

- Commande d'un client douteux
- Rupture de stock

Résultats attendus

La gestion administrative des devis et des commandes clients est assurée dans le respect des délais et des règles, notamment ceux fixés par les services techniques et commerciaux.

**Performance
attendue**

Compétence rattachée : assurer le traitement de devis et de commandes



Mission 1

Participer à la préparation et au contrôle des devis

Le service Finances-Comptabilité a établi un devis suite à une demande de prix arrivée sur la messagerie électronique ce matin. M. Mercier vous charge de son contrôle et met à votre disposition le message, le tarif « Formations en aromathérapie » de l'entreprise et un extrait des conditions de vente en vigueur.

- 1 Répondez aux questions que M. Mercier vous pose afin de s'assurer que vous maîtrisez bien le processus de traitement des ventes (document 1, annexe A).
- 2 Contrôlez le devis à faxer au client en date du 16 novembre (documents 2, 3, 4 et 5, annexe B).

DOC. 1 > Note de M. Mercier



NOTE SUR LE PROCESSUS DE VENTE

L'entreprise propose ses produits et prestations à deux types de clientèle :

secteur privé : professionnels de l'esthétique, professions libérales (kinésithérapeutes, ostéopathes) ;

secteur public : collectivités territoriales (mairies, offices de tourisme).

La vente directe aux particuliers est rare, sauf à l'occasion d'événementiels organisés par nos soins.

L'entreprise traite les commandes clients selon deux processus ;

pour les ventes de produits, elle établit un bon de commande puis un bon de livraison et enfin une facture ;

pour sa gamme « Formations », elle établit tout d'abord un devis personnalisé afin d'informer le client sur le coût de la prestation souhaitée.

Dans les deux cas, l'entreprise vérifie si les clients sont solvables afin d'éviter les impayés, sauf pour les collectivités territoriales.



Aide

L'**aromathérapie** est l'utilisation d'arômes d'essences ou d'huiles essentielles de plantes à des fins médicales.

ANNEXE A > Analyse du processus de traitement des ventes



Que devez-vous tout d'abord contrôler quand vous recevez une demande d'un client ? Tous les clients sont-ils concernés par ce contrôle ?

Je dois vérifier la solvabilité du client. Il doit être à jour dans ses règlements. Ce contrôle ne concerne pas les collectivités territoriales.



Comment sont traités les demandes des clients concernant nos produits ?

Pour les commandes de produits, un bon de commande est établi, puis un bon de livraison et enfin la facture.



Et pour notre gamme « Formations », qu'en est-il ?

Pour la gamme « Formations », un devis est tout d'abord établi afin d'informer le client du coût de la prestation.



Bon travail ! Vous maîtrisez parfaitement notre processus de traitement.

DOC. 2 Demande de prix

De : Sabine Latour

Objet : Demande de prix pour formation en aromathérapie

Bonjour,

Nous souhaitons proposer dans notre nouveau catalogue d'activités à réaliser autour d'Annecy une initiation à l'aromathérapie.

Public visé : touristes et/ou locaux

Période : février/mars

Nombre de places proposées : 90 (5 groupes de 18 personnes)

Éventuellement, peut-on déjeuner sur place lors de la première séance ?

Le devis est à faxer au 04 50 87 20 à mon attention.

Cordialement

Sabine Latour, Chargée des visites et découvertes du terroir

Office de tourisme de l'agglomération d'Annecy

1 rue Jean Jaurès – 74000 Annecy

Mél : sabine.latour@annecytourisme.com

*OK pour devis.
Décrire le module.
Accorder une remise de 10 % et
une gratuité pour 10 personnes
pour la formation.
Pierre M.*

DOC. 3 Extrait de tarif au 16/11/201N

FORMATIONS EN AROMATHÉRAPIE TARIF HT ET PAR PERSONNE (TVA 20,00 %)

	BASSE SAISON Octobre, novembre, février, mars et avril			HAUTE SAISON Mai, juin, juillet, août, septembre		
	4 à 8	9 à 15	16 à 20	4 à 8	9 à 15	16 à 20
Module 1 : Initiation	80	72	64	88	80	72
Module 2 : Avancé	96	92	88	120	116	112
Module 3 : Expert	140	132	120	160	152	148

Module 1 : stage initiation 3 séances de 2 h 30

- introduction à l'aromathérapie
- production des huiles essentielles personnalisées

Module 2 : stage avancé 3 séances de 4 h

- démonstration d'une distillation avec alambic
- création d'huiles de massage personnalisées
- étude approfondie de quelques huiles essentielles

Module 3 : stage expert 10 séances de 2 h 30

Public ciblé : module 1 ou 2 validé

Possibilité de prise de repas sur place

en formule plateau-repas Bio (boissons et café compris)

	De 1 à 4	De 5 à 9	À partir de 10
Prix à l'unité hors taxes (TVA 10,00 %)	18,48 €	15,64 €	12,80 €

DOC. 4 Extrait des conditions de vente

Article 4 : Paiement des articles

Toutes les commandes sont payables en euros. [...] Les modes de paiement sont les suivants : carte bancaire, chèque bancaire ou postal émis par une banque française ou virement bancaire. [...]

Article 5 : Paiement des formations

Au moment de la commande, un acompte de règlement de 30 % du prix total TTC doit obligatoirement être adressé à Aromatic cosmétiques. Le solde sera facturé au terme de la formation.

Toutefois, pour les formations demandées par les offices de tourisme, collectivités territoriales ou les établissements scolaires, le règlement s'effectue par mandat administratif. Le délai de règlement est de 30 jours suivant l'envoi de la facture.

Pour procéder à un règlement par mandat administratif :

1. Nous faire parvenir par courrier postal notre devis daté et signé avec la mention « Bon pour accord » ;
2. Nous faire parvenir par courrier postal un bon de commande à l'entête de votre organisme/administration et sur lequel devra figurer :
 - le module de formation choisie, les dates, l'effectif, le prix indiqué sur notre devis ;
 - l'option prise de repas sur place avec le nombre de plateaux à commander et le prix indiqué sur notre devis ;
 - le numéro de notre devis ;
 - la mention indiquant que le paiement aura lieu par mandat administratif dès réception de notre facture ;
 - la signature et le cachet de votre organisme/administration.



Aide

Devis : le devis est une estimation des travaux à réaliser. Son acceptation équivaut à un accord pour la réalisation des travaux aux conditions du devis. Il est obligatoire si le montant des travaux est supérieur à 150 € (article 3 de l'arrêté du 2 mars 1990).

ANNEXE B

Fiche de contrôle de devis

N° 11/016

1. En-tête du devis

N° compte du client : 41110TA

Référence : V/ Demande de prix du 16/11 par mél

Raison sociale du client :

Office de tourisme de l'agglomération d'Annecy

2. Corps du devis

Désignation	Qtés cdées	Qtés facturées	Écart	Observations	PU HT
Module 1 <input checked="" type="checkbox"/>	90	80	Oui <input checked="" type="checkbox"/> Non <input type="checkbox"/>	Gratuité 10 personnes	64,00
Module 2 <input type="checkbox"/>			Oui <input type="checkbox"/> Non <input type="checkbox"/>		
Module 3 <input type="checkbox"/>			Oui <input type="checkbox"/> Non <input type="checkbox"/>		
Autres <input checked="" type="checkbox"/> Plateaux-repas	90	90	Oui <input type="checkbox"/> Non <input checked="" type="checkbox"/>		12,80

Conditions de vente :

<input checked="" type="checkbox"/> Remise	Taux : 10 %	Justifier le Prix net : $80 \times (64 \times 0,90) = 4\,608,00$
<input type="checkbox"/> Port	Montant : €	
<input type="checkbox"/> Emballage	Nbre de caisses :	

3. Pied du devis

Conditions de paiement et délai

<input type="checkbox"/> Chèque	Délai :	<input type="checkbox"/> Carte bleue	Délai :
<input checked="" type="checkbox"/> Mandat administratif	Délai : 30 jours à réception de la facture	<input type="checkbox"/> Virement	Délai :

Montant TVA

	Base HT	Montant TVA
<input checked="" type="checkbox"/> TVA 10,00 %	1 152,00	115,20
<input checked="" type="checkbox"/> TVA 20,00 %	4 608,00	921,60

Observations :

Devis : ☒ OK ☐ À modifier (voir annotations portées sur le document)

Date de contrôle : 16/11/201N Signature de l'opérateur : Nom de l'élève

Signature de M. Mercier pour validation :

DOC. 5 Devis à faxer



ZAC de la Foire
74650 CHAVANOD
Tél. : 04 50 69 00 03 - Fax : 04 50 69 80 83
Site web : www.aromatic-cosmetiques.com

Référence

V/ demande de prix du 16/11/201N par mél

DEVIS N° 11/016

Client

41110TA

Date

16/11/201N

Office de tourisme
de l'agglomération d'Annecy
1 rue Jean-Jaurès
74000 Annecy

Libellé	Qté	PU HT	% Rem.	TVA	Prix net
Module 1 : INITIATION	80,00	64,00	10,00	20 %	4 608,00
3 séances de 2 h 30 : (Introduction à l'aromathérapie ; Production d'huiles essentielles)					
Plateau-repas Bio (1 ^{er} jour du stage)	90,00	12,80		10 %	1 152,00

Commentaire :

Gratuité pour 10 participants au module initiation

Mandat administratif

INFORMATIONS DE PORT

Nombre de colis : 0

Port :

Expédition par :

Date d'échéance	Règlement	Montant	Base HT	Taux	Montant TVA
	Mandat administratif	6 796,80	1 152,00 4 608,00	10,00 % 20,00 %	115,20 921,60

Escompte 0 %	0,00
Port HT	0,00
TVA sur port	0,00
Total HT	5 760,00
Total TVA	1 036,80
Total TTC	6 796,80
NET A PAYER	6 796,80

SA au capital de 1 144 800 € – SIRET : 499 315 323 00018 – NAF : 2042Z – TVA FR 81 499 315 323



Mission 2

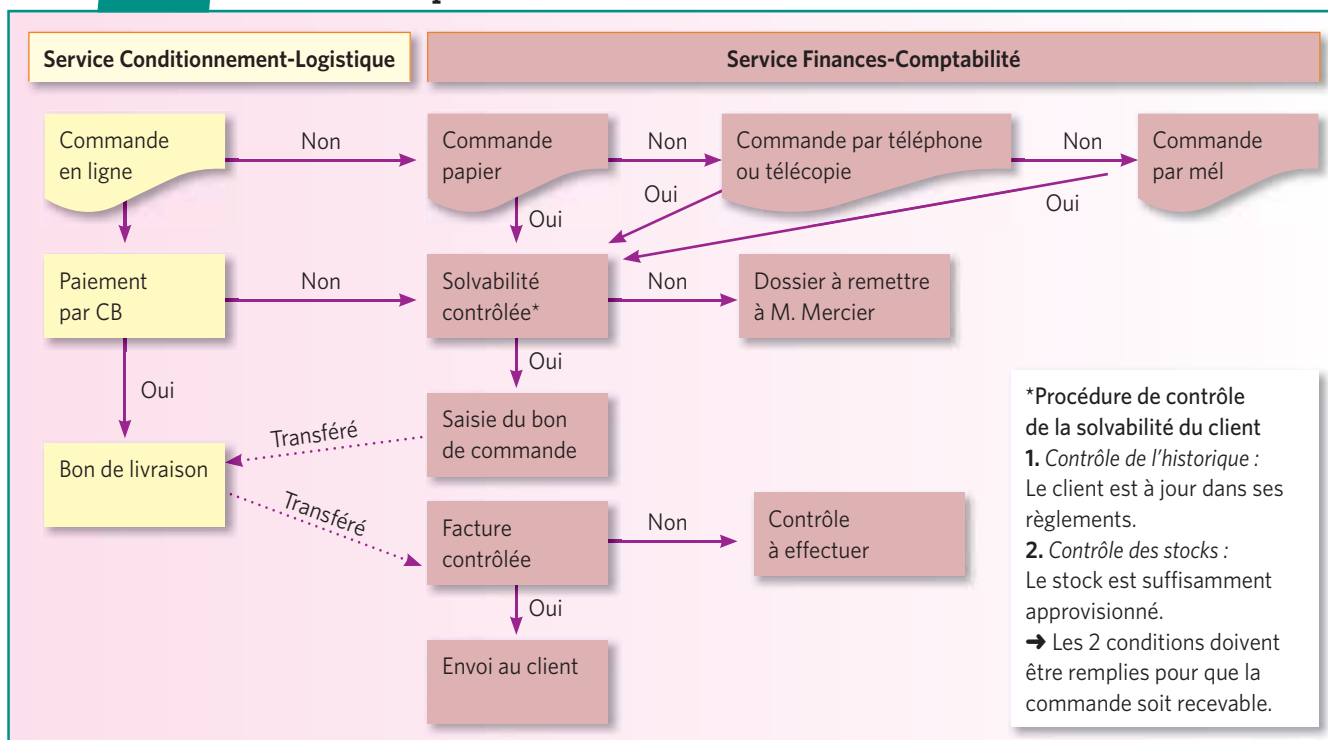
Contrôler les demandes reçues et préparer les bons de commandes

M. Mercier vous remet deux commandes réceptionnées ce matin pour lesquelles il vous demande de déterminer si elles sont recevables par l'entreprise. Pour cela, il vous remet le schéma de traitement du processus de vente, les historiques des clients, un extrait des stocks et du tarif en vigueur.

➤ **3** Complétez les rubriques « Stocks » et « Historique client » des fiches de contrôle des commandes (documents 7, 8 et 9, annexe C).

➤ **4** Indiquez si la commande est recevable ou non (document 6, annexe C).

DOC. 6 Traitements du processus de vente



DOC. 7 Commandes réceptionnées

TÉLÉCOPIÉ

Date : 16/11/201N

À : M. Mercier	DE : Mme FERTIN
TÉLÉPHONE : 04 50 69 00 03	TÉLÉPHONE : 04 50 32 74 25
TÉLÉCOPIÉ : 04 50 69 80 83	TÉLÉCOPIÉ : 04 50 51 04 04
NOM DE LA SOCIÉTÉ : Aromatic cosmétiques	NOM DE LA SOCIÉTÉ : À FLEUR DE PEAU ANNECY

Monsieur,

Je souhaiterais commander :

20 Mascara phénomène black – référence 572

10 Eyeliner longue tenue gris – référence 52

10 crayons khôl brown – référence 98

20 Gommages exfoliants peau neuve – référence 174236

5 Complexes raffermissants aux extraits de caviar – référence 181401

Je souhaiterais être livrée pour le 22 au plus tard.

Meilleures salutations,

Mme FERTIN, gérante

MESSAGE

Aromatic cosmétiques
Nature & Bio

Date : 16/11/201N

Heure : 10 H 30

Destinataire du message : Pierre Mercier

En votre absence, Mme Dantoine

Société : Institut Pensées d'Orient Nuits-St-Georges

Tél. : 03 80 61 17 69

☒ a téléphoné ☐ demande que vous le rappeliez ☐ Vous appellera

Message : Commande urgente

- Réf : 181200 – qté : 10

- Réf : 181229 – qté : 15

- Réf : 181325 – qté : 20

- Réf : 174238 – qté : 20

Reçu par : Laurence

ANNEXE C > Fiches de contrôle àagrafer sur les demandes clients

■ COMMANDE *Fiche de contrôle*

Date de la demande : 16/11/201N

Nom du client : À Fleur de peau – Annecy .

– Mme Fertin

☒ Recevable ☐ Non recevable

Stocks

☒ OK ☐ Rupture

Réf. /Qté(s) manquante(s)

Historique client

☒ À jour ☐ Risque d'impayé

Montant dû :

Visa du responsable :

■ COMMANDE *Fiche de contrôle*

Date de la demande : 16/11/201N

Nom du client : Institut Pensées d'Orient –

Nuits-Saint-Georges.– Mme Dantoine

☐ Recevable ☒ Non recevable

Stocks

☒ OK ☐ Rupture

Réf. /Qté(s) manquante(s)

Historique client

☐ À jour ☐ Risque d'impayé

Montant dû :

Visa du responsable :

DOC. 8 > Historiques des clients

Code client : 1FLE

Société : INSTITUT À FLEUR DE PEAU

Compte : 4111FLE

Adresse : 21 rue de Notre-Dame
74000 Annecy

Numéro	Mode de paiement	Date d'échéance	Total TTC	Montant réglé	Solde dû
321	Virement à 30 jours	03/06/201N	700,26	700,26	
525	Virement à 30 jours	09/08/201N	1 500,62	1 500,62	
629	Virement à 30 jours	02/09/201N	1 036,64	1 036,64	
741	Virement à 30 jours	10/10/201N	1 159,58	1 159,58	
TOTAL			4 397,10	4 397,10	0,00

Observations : Franco de port

Remise de 2 % sur le soin visage et 5 % sur le soin du corps

Code client : 1ORI

Société : INSTITUT PENSÉES D'ORIENT

Compte : 4111ORI

Adresse : 12 rue de Crébillon
21700 Nuits-St-Georges

Numéro	Mode de paiement	Date d'échéance	Total TTC	Montant réglé	Solde dû
334	Chèque à réception	06/06/201N	915,60	915,60	
526	Chèque à réception	09/08/201N	2 114,53		2 114,53
614	Chèque à réception	31/08/201N	1 010,62		3 125,15
739	Chèque à réception	09/10/201N	551,85		3 677,00
TOTAL			4 592,60	915,60	3 677,00

DOC. 9 > Extrait de tarifs et stocks au 16/11/201N

TARIFS ET STOCKS AU 16/11/201N

Référence	Désignation article	Unité de vente	Stock	Prix HT
Produit d'hygiène				
172040	Lait démaquillant désensibilisant	1	100	15,68
Soins du visage				
181145	Crème matifiante homme	1	50	27,80
181175	Unificateur de teint	1	25	25,04
181200	Antirides 50 ml	1	110	33,62
181229	Lift antirides jour	1	102	33,40
181325	Renergie lift volume	1	120	41,39
181401	Complexe raffermissant aux extraits de caviar	1	20	75,17
181800	Réparateur de peau	1	10	3,97
Aromathérapie				
MCA1000	Cellulite 100 ml	1	50	15,47
MCA1001	Cellulite 250 ml	1	100	27,17
MAE1002	Énergie 100 ml	1	50	15,47
MAE1003	Énergie 250 ml	1	75	27,17
MAP1003	Peau douce 100 ml	1	10	15,47
MBA1006	Bien-être 250 ml	1	100	15,47
Parfums				
190730	Escapade à Pondichéry	1	5	46,40
190735	Escapade à Porto Vecchio	1	4	46,40
Frais divers				
Cons.	Boîte capitonnée (10 flacons maxi par boîte) (non taxable à la TVA)	1	500	10,00

TARIFS ET STOCKS AU 16/11/201N

Référence	Désignation article	Unité de vente	Stock	Prix HT
Soins du corps				
174102	Gommage au citron et à la sauge	1	98	18,81
174103	Gommage citron mandarine	1	86	15,84
174236	Gommage exfoliant peau neuve	1	75	21,53
174238	Gommage exfoliant doux	1	53	21,53
174365	Riz au lait gommant	1	5	25,08
174603	Hydratant soyeux	1	8	25,29
174884	Amincissant fermeté pot de 150 ml	1	8	33,65
Maquillage				
50	Eyliner longue tenue noir 3 ml	1	200	8,28
51	Eyliner longue tenue marron 3 ml	1	180	8,28
52	Eyliner longue tenue gris 3 ml	1	110	8,28
53	Eyliner longue tenue marron pailleté 3 ml	1	80	11,62
54	Eyliner longue tenue argent pailleté 3 ml	1	98	11,62
98	Crayon khôl brown	1	90	9,41
99	Crayon khôl noir	1	65	9,41
572	Mascara Phénomène black	1	80	17,14
575	Mascara Phénomène green	1	15	17,14
Produits du hammam				
200312	Huile sèche thé vert 50 ml	1	20	6,98
200320	Huile de massage Cumin noir et Jasmin 100 ml	1	10	8,32
200020	Cire orientale fluide bio 150 ml	1	35	7,44
200450	Sel exfoliant à la rose 150 g	1	6	10,03
200460	Sel exfoliant au thé vert 150 g	1	4	10,03

Satisfait de votre travail, M. Mercier vous charge de préparer la saisie du bon de commande à transférer au service Conditionnement-Logistique. Il met à votre disposition la télécopie du client « À fleur de peau », sa fiche client et l'extrait de tarif.

➤ **5** Préparez la saisie du bon de commande à transférer en date du 16/11. Le dernier bon de commande transféré portait le numéro 2075 (documents 7, 8, 9 et 10, annexe D).

DOC. 10 > Extrait de la fiche client

Code client : 1FLE

Société : INSTITUT À FLEUR DE PEAU

INFORMATIONS FINANCIÈRES

Crédit accordé : 3 500,00

Encours : 1 868,43

Crédit disponible : 1 631,57

Mode de paiement : Virement 30 j

Compléments d'informations

Nature

Mode de TVA Local

N°

Comptabilité

Compte comptable 4111FLE

Observations : Franco de port / Par route

Remise de 2 % sur les soins du visage et de 5 % sur les soins du corps

FICHE PRÉPARATOIRE À LA SAISIE DU Bon de commande N° du document 2076

■ 1. En-tête du document

N° compte du client : 4111FLE Date : 16/11/201NRéférence : V / télécopie du 16/11/201NNom et adresse du client : À fleur de peau 21 rue de Notre-Dame – 74000 ANNECYClient local ☒ Client européen ☐ Client hors UE ☐ N° intracommunautaire du client :

■ 2. Corps du document

Référence	Désignation	Qtés souhaitées	PU HT	Remise	TVA	Prix net
572	Mascara Phénomène black	20	17,14		20,00 %	342,80
52	Eyliner longue durée gris	10	8,28		20,00 %	82,80
98	Crayon khôl brown	10	9,41		20,00 %	94,10
174236	Gommage exfoliant peau neuve	20	21,53	5 %	20,00 %	409,07
191401	Complexe raffermissant extraits	5	75,17	2 %	20,00 %	368,33

EXONÉRATION DE LA TVA ☐ Oui ☒ Non Cochez si les conditions sont remplies :

- ☐ Livraison à titre onéreux
 ☐ N° intracommunautaire de l'acheteur
☐ N° intracommunautaire du vendeur
 ☐ Bien(s) livré(s) en UE

■ 3. Pied du document

Conditions de paiement et délai

☐ Chèque Délai : ☐ Carte Bleue Délai :
☐ Mandat administratif Délai : ☒ Virement Délai : 30 jours

Conditions de vente

☐ Escompte Taux : Montant :
☐ Port HT : TTC :
☐ Acompte versé Montant :

Montant TVA

	Base HT	Montant TVA
<input type="checkbox"/> TVA 10,00 %		
<input checked="" type="checkbox"/> TVA 20,00 %	1 297,10	259,42

OBSERVATIONS : Saisie opéré le : 16/11/201N Signature de l'opérateur : Nom de l'élève

Signature de M. Mercier pour validation :



Mission 3

Participer à l'établissement des commandes de clients européens

M. Mercier vous demande de traiter la demande de notre client italien « Chocolat ». Il vous remet la fiche client ainsi qu'une documentation fiscale sur les échanges avec l'Union européenne.

➤ **6** Préparez la saisie du bon de commande en date du 16/11 (documents 9, 11, 12 et 13, annexe E).

DOC. 11 > Demande du client européen Chocolat

De : J. Musu									
Objet : Commande urgente									
<p>Bonjour,</p> <p>Nous souhaiterions commander les références suivantes :</p> <table border="0"> <tr> <td>Gamme Produits du hammam :</td> <td>Gamme aromathérapie :</td> </tr> <tr> <td>Réf : 200312 – Qté : 5</td> <td>Réf : MCA1001 – Qté : 15</td> </tr> <tr> <td>Réf : 200460 – Qté : 2</td> <td>Réf : MAE1003 – Qté : 5</td> </tr> <tr> <td>Réf : 200020 – Qté : 10</td> <td>Réf : MBA1006 – Qté : 20</td> </tr> </table> <p>Prévoir les boîtes capitonnées</p> <p>Vale Sauli 51 16121 GENOVA – Italy</p> <p>Paieement par virement Livraison pour le 20/11 à Genova</p>		Gamme Produits du hammam :	Gamme aromathérapie :	Réf : 200312 – Qté : 5	Réf : MCA1001 – Qté : 15	Réf : 200460 – Qté : 2	Réf : MAE1003 – Qté : 5	Réf : 200020 – Qté : 10	Réf : MBA1006 – Qté : 20
Gamme Produits du hammam :	Gamme aromathérapie :								
Réf : 200312 – Qté : 5	Réf : MCA1001 – Qté : 15								
Réf : 200460 – Qté : 2	Réf : MAE1003 – Qté : 5								
Réf : 200020 – Qté : 10	Réf : MBA1006 – Qté : 20								
<p>■ COMMANDE</p> <p><input checked="" type="checkbox"/> Recevable <input type="checkbox"/> Non recevable</p> <p>Stocks</p> <p><input checked="" type="checkbox"/> OK <input type="checkbox"/> Rupture</p> <p>Réf. /Qté(s) manquante(s) :</p> <p>Historique client</p> <p><input checked="" type="checkbox"/> À jour <input type="checkbox"/> Risque d'impayé</p> <p>Montant dû :</p> <p>Visa du responsable : Mercier</p>									

DOC. 12 > Extrait de la fiche client

Code client : 2CHO	Société : CHOCOLAT	Compte : 4112CHO
INFORMATIONS GÉNÉRALES		
Adresse : Viale Sauli 51 16121 GENOVA – Italie		
INFORMATIONS FINANCIÈRES		
Crédit accordé : 1 500,00	Encours : 0,00	Crédit disponible : 1 500,00
		Mode de paiement : Virement
Compléments d'informations		
Nature		
Mode de TVA : CEE	N° : IT 13685126486	Comptabilité
		Compte comptable : 4112CHO
Observations : Port dû / Par route Remise de 3 % sur les produits du hammam		

DOC. 13 > Documentation fiscale

Livraisons intracommunautaires exonérées

Les livraisons de biens expédiés ou transportés sur le territoire d'un autre État membre sont exonérées de la TVA française lorsque les **quatre conditions** suivantes sont réunies :

1. La livraison est effectuée à **titre onéreux**.
2. Le **vendeur** est un **assujetti** agissant en tant que tel.
3. L'**acquéreur** a fourni un **numéro d'identification à la TVA** dans un autre pays membre.

4. Le bien est **expédié** ou **transporté en hors de France** à destination d'un autre pays membre.

Extrait du *Mémento Francis Lefebvre fiscal*

FICHE PRÉPARATOIRE À LA SAISIE DU Bon de commande **N° du document** 2077
1. Entête du document
N° compte du client : 4112CHO **Date :** 16/11/201N
Référence : V/mél du 16/11/201N
Nom et adresse du client : CHOCOLAT **Client local** ☐
VIALE SAULI 51 **Client européen** ☒
16121 GENOVA ITALIE **Client hors UE** ☐
N° intracommunautaire du client : IT 13685126486
2. Corps du document

Référence	Désignation	Qtés souhaitées	PU HT	Remise	TVA	Prix net
MCA1001	Cellulite 250 ml	15	27,17		-	407,55
MAE1003	Energie 250 ml	5	27,17		-	135,85
MBA1006	Bien-être 250 ml	20	15,47		-	309,40
200312	Huile sèche 250 ml	5	6,98	3 %	-	33,85
200460	Sel exfoliant thé vert	2	10,03	3 %	-	19,46
200020	Cire orientale	10	7,44	3 %	-	72,17
CONS	Boîtes capitonnées consignées	4	10			40,00

EXONÉRATION DE LA TVA ☒ Oui ☐ Non **Cochez si les conditions sont remplies :**
☒ Livraison à titre onéreux ☒ N° intracommunautaire de l'acheteur
☒ N° intracommunautaire du vendeur ☒ Bien(s) livré(s) en UE

3. Pied du document
Conditions de paiement et délai
☐ Chèque **Délai :** ☐ Carte Bleue **Délai :**
☐ Mandat administratif **Délai :** ☒ Virement **Délai :**

Conditions de vente
☐ Escompte **Taux :** **Montant :**
☐ Port **HT :** **TTC :**
☐ Acompte versé **Montant :**

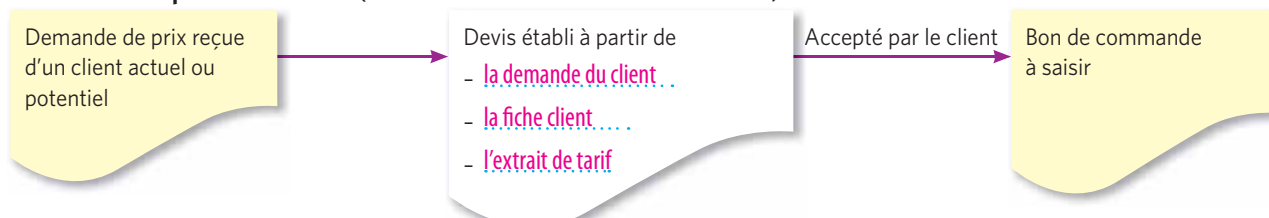
Montant TVA

	Base HT	Montant TVA
<input type="checkbox"/> TVA 10,00 %	/	/
<input type="checkbox"/> TVA 20,00 %	/	/

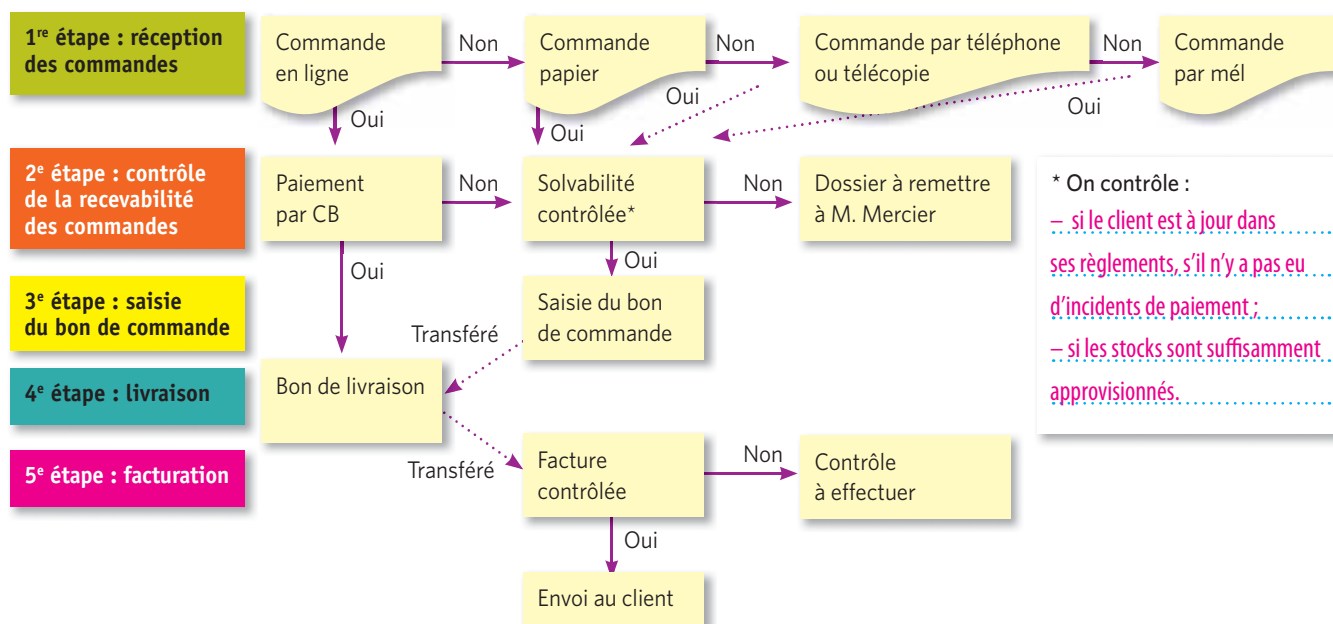
OBSERVATIONS : Pas de TVA livraison intracommunautaire (Italie)
Saisie opéré le : 16/11/201N **Signature de l'opérateur :** xxx
Signature de M. Mercier pour validation :

1 Participer à la préparation et au contrôle des devis

Le **devis** est un **descriptif de la prestation** (pour un service) ou **de la production** (pour un bien) à exécuter par un professionnel et un estimatif du prix définitif. Son acceptation engage le client et l'entreprise dans les conditions du devis. C'est souvent le point de départ d'une négociation commerciale. Il est **obligatoire** si le montant des travaux est **supérieur à 150 €** (article 3 de l'arrêté du 2 mars 1990).



2 Contrôler les demandes reçues des clients et préparer les bons de commandes



Le bon de commande s'établit notamment à partir :

- d'une demande émise par un client par télécopie, par messagerie, par téléphone ou sur document propre au client ;
- de l'état des stocks ;
- de l'extrait de tarif ;
- de la fiche client.

Les stocks seront mis à jour.

3 Participer à l'établissement des commandes de clients européens

L'entreprise s'assure également de la recevabilité de la commande mais également que toutes conditions pour que les livraisons de biens expédiés ou transportés sur le territoire d'un autre État membre soient exonérées de la TVA française sont réunies :

1. La livraison est effectuée à **titre onéreux**.
2. Le **vendeur** est un **assujetti** agissant en tant que tel.
3. L'**acquéreur** a fourni un **numéro d'identification à la TVA** dans un autre pays membre.
4. Le bien est **expédié** ou **transporté hors de France** à destination d'un autre pays membre.



ENTRAÎNEMENT 1

Contrôler les demandes reçues et préparer les bons de commande

M. Mercier vous remet deux commandes réceptionnées ce matin pour lesquelles il vous demande de déterminer si elles sont recevables par l'entreprise. Il met à votre disposition l'historique des clients, les fiches clients, l'état des stocks et le tarif en vigueur.

- 1 Contrôlez la recevabilité des commandes en termes de stocks et de solvabilité des clients, puis complétez les fiches de suivi commande (documents 1, 2, 3 et document 9 p. 101, annexe A).
- 2 Préparez la saisie du bon de commande à transférer au service Conditionnement-Logistique en date du 16/11 (documents 1, 2, 3, annexe B).

DOC. 1 > Commandes reçues ce jour

MESSAGE

Aromatic cosmétiques
Nature & Bio

Date : 16/11/201N

Heure : 10 H 45

Destinataire du message : Pierre Mercier

En votre absence, Mme Huguet

Société : Institut de beauté Opale

Tél. : 04 94 87 92 25

☒ a téléphoné ☐ demande que vous le rappeliez ☐ Vous rappellera

Message :

– Réf : 181200 – qté : 10 – Réf : 174603 – qté : 6
– Réf : 181145 – qté : 5 – Réf : 174884 – qté : 6
– Réf : 172040 – qté : 10 – Réf : 190735 – qté : 2

Livraison souhaitée sous 72 heures.

Reçu par : Laurence

De :	Muller	Date : 16/11/201N
Objet :	Commande urgente	

Bonjour,
Veuillez accuser réception de la commande suivante :
Soins du visage :
Réf : 181200 – Qté : 20
Réf : 181175 – Qté : 30 **rupture**
Réf : 181800 – Qté : 20 **rupture**

Conditions de paiement et de vente habituelles
Herzlich
Herr Muller

Kosmetik Institut Martina
Baßhorn 2
Uetersen 25436 - Deutschland



DOC. 2 Historiques des clients

Code client : 1OPA

Société : INSTITUT DE BEAUTÉ OPALE

Adresse : 28 place Laik
83500 La Seyne-sur-Mer

Numéro	Mode de paiement	Date d'échéance	Total TTC	Montant réglé	Solde dû
280	Chèque à réception	21/05/201N	1 256,98	1 256,98	
365	Chèque à réception	19/06/201N	984,36	984,36	
650	Chèque à réception	11/09/201N	2 026,89	2 026,89	
755	Chèque à réception	15/10/201N	756,98	756,98	
TOTAL			5 025,21	5 025,21	0,00

Code client : 2KO

Société : KOSMETIK INSTITUT MARTINA

Adresse : Baßhorn 2
25436 Uetersen - Deutschland

Numéro	Mode de paiement	Date d'échéance	Total TTC	Montant réglé	Solde dû
300	Virement fin de mois	31/05/201N	2 259,89	2 259,89	
503	Virement fin de mois	31/07/201N	1 196,50	1 196,50	
703	Virement fin de mois	30/09/201N	1 060,85	1 060,85	539,85
885	Virement fin de mois	30/11/201N	539,85		
TOTAL			5 057,09	4 517,24	539,85

DOC. 3 Extraits du fichier clients

Code client : 1OPA

Société : INSTITUT DE BEAUTÉ OPALE

Adresse : 28 place Laik
83500 La Seyne-sur-Mer

INFORMATIONS FINANCIÈRES

Crédit accordé : 1 500,00 Encours : 0,00 Crédit disponible : 1 500,00 Mode de paiement : Chèque

Compléments d'informations

Nature

Mode de TVA LOCAL

N°

Comptabilité

Compte comptable 4111OPA

Observations : Remise de 2 % sur les soins du visage
Remise de 3 % sur les soins du corps

Code client : 2KOS

Société : KOSMETIK INSTITUT MARTINA

Adresse : Baßhorn 2
25436 Uetersen - Deutschland - Allemagne

INFORMATIONS FINANCIÈRES

Crédit accordé : 1 500,00 Encours : 539,85 Crédit disponible : 960,15 Mode de paiement : Virement

Compléments d'informations

Nature

Mode de TVA CEE

N° DE 32569348521

Comptabilité

Compte comptable 4112KOS



ANNEXE A >

Fiches de contrôle
àagrafer sur les
demandes clients

■ COMMANDE Fiche de contrôle

Date de la demande : 16/11/201N

Nom du client : Beauté Opale

☒ Recevable ☐ Non recevable

Stocks

☒ OK ☐ Rupture

Réf. /Qté(s) manquante(s)

Historique client

☒ À jour ☐ Risque d'impayé

Montant dû :

Visa du responsable :

■ COMMANDE Fiche de contrôle

Date de la demande : 16/11/201N

Nom du client : Kosmetik Institut

Martina

☐ Recevable ☒ Non recevable

Stocks

☐ OK ☒ Rupture

Réf. /Qté(s) manquante(s)

Manque 5 réf. 181175 manque 10 réf.
181800, erreur sur la réf. 23238

Historique client

☒ À jour ☐ Risque d'impayé

Montant dû :

Visa du responsable :

ANNEXE B > Fiche préparatoire

FICHE PRÉPARATOIRE À LA SAISIE DU Bon de commande N° du document 2078

■ 1. En-tête du document

N° compte du client : 41110PA Date : 16/11/201N

Référence : V / appel téléphonique du 16/11/201N

Nom et adresse du client : INSTITUT DE BEAUTÉ OPALE 28 place Laik – 83500 La Seyne-sur-Mer

Client local ☒ Client européen ☐ Client hors UE ☐ N° intracommunautaire du client :

■ 2. Corps du document

Référence	Désignation	Qtés souhaitées	PU HT	Remise	TVA	Prix net
181200	Antirides 50 ml	10	33,62	2 %	20,00 %	329,48
181145	Crème matifiante Homme	5	27,80	2 %	20,00 %	136,22
172040	Lait démaquillant désensibilisant	10	15,68		20,00 %	156,80
174603	Hydratant soyeux	6	25,29	3 %	20,00 %	147,19
174884	Amincissant fermeté pot de 150 ml	6	33,65	3 %	20,00 %	195,84
190735	Escapade à Porto-Vecchio	2	46,40		20,00 %	92,80

EXONÉRATION DE LA TVA ☐ Oui ☒ Non Cochez si les conditions sont remplies :
☐ Livraison à titre onéreux ☐ N° intracommunautaire de l'acheteur
☐ N° intracommunautaire du vendeur ☐ Bien(s) livré(s) en UE

■ 3. Pied du document

Conditions de paiement et délai

☒ Chèque Délai : ☐ Carte Bleue Délai :
☐ Mandat administratif Délai : ☐ Virement Délai :

Conditions de vente

☐ Escompte Taux : Montant :
☐ Port HT : TTC :
☐ Acompte versé Montant :

Montant TVA

	Base HT	Montant TVA
<input type="checkbox"/> TVA 10,00 %		
<input checked="" type="checkbox"/> TVA 20,00 %	1 058,33	211,66

OBSERVATIONS : Saisie opéré le : 16/11/201N Signature de l'opérateur : Nom de l'élève

Signature de M. Mercier pour validation :