

Parcours
interactifs

Bac Pro 2^{de}
GESTION
ADMINISTRATION

Activités de gestion

Clients, fournisseurs et autres partenaires

Pôle
1

CORRIGÉ



L. Fages

foucherconnect.fr
Dans ce manuel, des ressources
en accès direct pour tous



Parcours
interactifs

Bac
Pro **2**^{de}
GESTION
ADMINISTRATION

Activités de gestion

Clients, fournisseurs et autres partenaires

Pôle
1

CORRIGÉ

L. Fages



Conception graphique : Hung Ho Thanh

Mise en page : Luc Fages

Relecture : Marianne Stjepanovic

Crédits iconographiques

p. 7 ph © yunuskoc/stock.adobe.com ; p. 13 ph © Olivier Tabary/stock.adobe.com ; p. 14 ph © Boggy/stock.adobe.com ; p. 17 ph © mweber67/stock.adobe.com ; p. 19 ph © archideaphoto/stock.adobe.com ; p. 24 ph © Neyriss/stock.adobe.com ; p. 29-1 ph © ramonailumuscom/iStockphoto ; p. 29-2 ph © Maik/stock.adobe.com ; p. 29-3 ph © djama/stock.adobe.com ; p. 29-4 ph © Jörg Lantelme/stock.adobe.com ; p. 29-5 ph © gfdunt/stock.adobe.com ; p. 29-6 ph © Philipimage/stock.adobe.com ; p. 31 ph © agnormark/stock.adobe.com ; p. 37 ph © M. Schuppich/stock.adobe.com ; p. 39 ph © Kadmy/stock.adobe.com ; p. 41 ph © industrieblick/stock.adobe.com ; p. 47 ph © DOC RABE Media/stock.adobe.com ; p. 53 ph © punghi/stock.adobe.com ; p. 63 ph © Tomasz Zajda/stock.adobe.com ; p. 64 ph © art_zzz/stock.adobe.com ; p. 77 ph © auremar/stock.adobe.com ; p. 79 ph © Michael Rosenwirth/stock.adobe.com ; p. 85 ph © vectorfusionart/stock.adobe.com ; p. 87 ph © Olga/stock.adobe.com ph © ; p. 105 ph © auremar/stock.adobe.com ; p. 108 ph © kange_one/stock.

adobe.com ; p. 111 ph © p. 112-1 ph © volff/stock.adobe.com ; p. 112-2 ph © M.studio/stock.adobe.com ; p. 112-3 ph © baibaz/stock.adobe.com ; Wicki58/iStockphoto p. 114 ph © Jérôme Rommé/stock.adobe.com ; p. 118 ph © Brent Hofacker/stock.adobe.com ; p. 119 ph © Eléonore H/stock.adobe.com ; p. 130 ph © momius/stock.adobe.com ; p. 131 ph © ChiccoDodiFC/stock.adobe.com ; p. 139 ph © industrieblick/stock.adobe.com ; p. 151 ph © JackF/stock.adobe.com ; p. 156 ph © minice173/stock.adobe.com ; p. 163 ph © praethip/stock.adobe.com ; p. 167 ph © rottenman/stock.adobe.com ; p. 169 ph © highwaystarz/stock.adobe.com ; p. 171 ph © Sergey Ryzhov/stock.adobe.com ; p. 177 ph © MBFoto/stock.adobe.com ; p. 188 ph © Kzenon/stock.adobe.com ; p. 189 ph © industrieblick/stock.adobe.com ; p. 190 ph © traemerin0_0/stock.adobe.com ; p. 193 ph © jenausmax/stock.adobe.com ; p. 199 ph © warloka79/stock.adobe.com ; p. 215 ph © jul14ka/stock.adobe.com p224 ph © stockphoto-graf/stock.adobe.com.



« 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 978-2-216-14863-9

Toute reproduction ou représentation intégrale ou partielle, par quelque procédé que ce soit, des pages publiées dans le présent ouvrage, faite sans autorisation de l'éditeur ou du Centre français du Copyright (20, rue des Grands-Augustins, 75006 Paris), est illicite et constitue une contrefaçon. Seules sont autorisées, d'une part, les reproductions 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).

© Foucher, une marque des éditions Hatier. Paris, 2018

LES LIENS FOUCHERCONNECT

Le manuel papier s'enrichit de ressources numériques

foucherconnect.fr

GRATUIT !

Accessible SANS INSCRIPTION.

EN LIGNE sur www.foucherconnect.fr

► Des pictogrammes indiquent au fil des pages les liens vers les ressources en ligne.

Exemple : **foucherconnect.fr/18cfpi06**

Soit

J'accède à la ressource via l'adresse complète www.foucherconnect.fr/18cfpi06

Soit

J'accède à la ressource via la plateforme www.foucherconnect.fr



J'enregistre cette page dans mes favoris pour mes prochaines visites.

Je saisis le code de la ressource indiqué dans le pictogramme.

foucherconnect.fr

18cfpi06

► Des flashcodes vous permettent aussi d'accéder à certaines ressources avec un smartphone ou une tablette.

Sommaire

PÔLE 1 Gestion administrative des relations externes

Découvrir la diversité des organisations p. 7	Mission 1 Repérer les différents types d'organisation Mission 2 Découvrir la diversité des entreprises
Repérer le cycle d'exploitation de l'entreprise p. 13	Mission 1 Découvrir le cycle d'exploitation d'une entreprise industrielle Mission 2 Découvrir le cycle d'exploitation d'une entreprise commerciale
1.1 – Gestion administrative des relations avec les fournisseurs	
1 Identifier et classer les fournisseurs p. 19	Mission 1 Identifier et domicilier un fournisseur Mission 2 Classer les fournisseurs par nature Mission 3 Distinguer les fournisseurs selon le type d'achat Mission 4 Repérer les fournisseurs selon leur situation géographique
2 Tenir et mettre à jour le dossier des fournisseurs p. 31	Mission 1 Rechercher un nouveau fournisseur Mission 2 Rechercher des informations sur un fournisseur Mission 3 Archiver les documents provenant d'un fournisseur
3 Préparer les achats p. 41	Mission 1 Lancer un appel d'offres Mission 2 Consulter le tarif d'un fournisseur Mission 3 Évaluer les réductions et les frais d'achat
4 Commander après un appel d'offres p. 53	Mission 1 Comparer les offres et choisir un fournisseur Mission 2 Commander au fournisseur retenu
5 Commander en France p. 63	Mission 1 Commander d'après une demande d'achat Mission 2 Commander un bien et un service associé Mission 3 Commander selon le niveau des stocks
6 Commander à l'étranger p. 77	Mission 1 Repérer les fournisseurs domiciliés à l'étranger Mission 2 Commander dans un pays de l'Union européenne Mission 3 Commander dans un pays hors de l'Union européenne
7 Traiter les livraisons reçues des fournisseurs p. 87	Mission 1 Assurer le suivi des commandes en cours Mission 2 Réceptionner les marchandises livrées par un fournisseur Mission 3 Réceptionner les marchandises livrées par un transporteur
8 Traiter les factures reçues p. 99	Mission 1 Contrôler une facture reçue Mission 2 Repérer les mentions obligatoires sur une facture reçue Mission 3 Comprendre les éléments calculés sur une facture Mission 4 Classer et codifier une facture reçue
1.2 – Gestion administrative des relations avec les clients et les usagers	
9 Gérer la relation avec la clientèle p. 111	Mission 1 Connaître le marché de l'entreprise Mission 2 Gérer la relation client Mission 3 Mettre en place une stratégie marketing
10 Participer à la prospection de la clientèle p. 119	Mission 1 Identifier les objectifs et les cibles d'une opération de prospection Mission 2 Repérer les outils pour cibler et prospecter Mission 3 Créer et mettre à jour un fichier prospects
11 Assurer la tenue des dossiers clients p. 131	Mission 1 Identifier les clients Mission 2 Identifier et archiver les pièces clients
12 Répondre à un appel d'offres et établir un devis p. 139	Mission 1 Répondre à un appel d'offres Mission 2 Établir un devis

13 Traiter les commandes reçues et assurer les livraisons p. 151	Mission 1 Traiter les commandes reçues Mission 2 Assurer la livraison des clients
14 Facturer la vente de biens p. 163	Mission 1 Établir une facture simple Mission 2 Établir une facture avec des réductions
15 Facturer la vente de prestations de services p. 177	Mission 1 Établir une facture de prestations de services liées à un contrat Mission 2 Établir une facture de prestation de service liée à un travail ou une mission
16 Facturer à un client domicilié à l'étranger p. 189	Mission 1 Facturer à un client de l'Union européenne Mission 2 Facturer à un client hors de l'Union européenne Mission 3 Établir une déclaration d'échange de biens

ÉVALUATIONS

Évaluation 1

La gestion administrative des relations avec les fournisseurs **p. 203**

Évaluation 2

La gestion administrative des relations avec les clients **p. 209**

SCÉNARIOS

Présentation de l'entreprise **p. 215**

Scénario 1

Gestion administrative des relations avec les fournisseurs **p. 217**

Scénario 2

Gestion administrative des relations avec les clients **p. 225**

FICHES MICRO

Fiche Micro 1

OpenERP

Saisir un nouveau fournisseur
Créer une catégorie de produit
Saisir un nouveau produit **p. 233**

Fiche Micro 1

EBP

Saisir un nouveau fournisseur
Créer une catégorie de produit
Saisir un nouvel article **p. 235**

Fiche Micro 2

OpenERP

Saisir une commande fournisseur
Réceptionner des produits commandés **p. 234**

Fiche Micro 2

EBP

Saisir une commande fournisseur
Réceptionner des produits commandés **p. 236**

Fiche Micro 1

Odoo

Saisir un nouveau fournisseur
Saisir un nouveau produit
Créer une catégorie de produit **p. 237**

Fiche Micro 2

Odoo

Saisir une commande fournisseur
Réceptionner des produits commandés **p. 239**

Découvrir la diversité des organisations

Découverte

La diversité des organisations

Compétence

> Repérer les différents types d'organisation

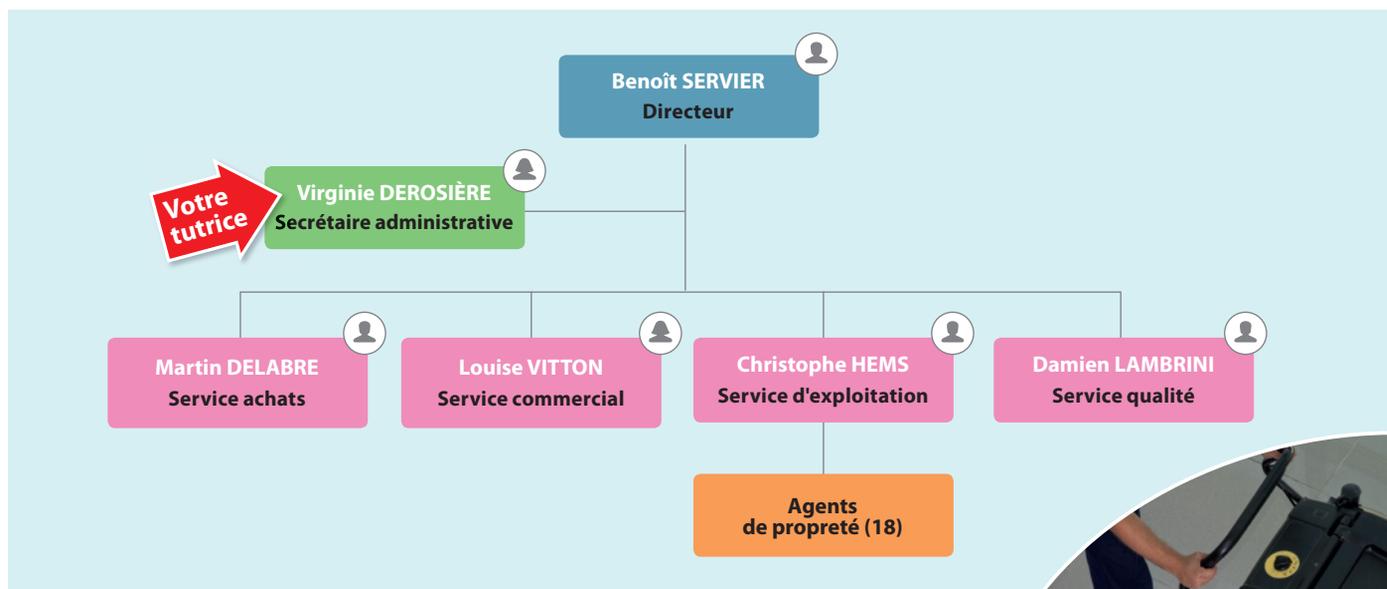
> Repérer la diversité des entreprises



L'entreprise



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



Vos missions

Servinet propose à ses clients des travaux de nettoyage d'espaces professionnels tels que les locaux commerciaux, les bâtiments publics, les bureaux, les espaces sportifs...

Elle s'adresse à des clients très différents, comme les entreprises commerciales et industrielles, les administrations, les collectivités locales et les associations.

Vous êtes en formation sous la responsabilité de Virginie Derosière, secrétaire administrative. Pour mieux connaître la société, elle vous demande d'observer sa clientèle.

Mission 1 Repérer les différents types d'organisations

Mission 2 Découvrir la diversité des entreprises

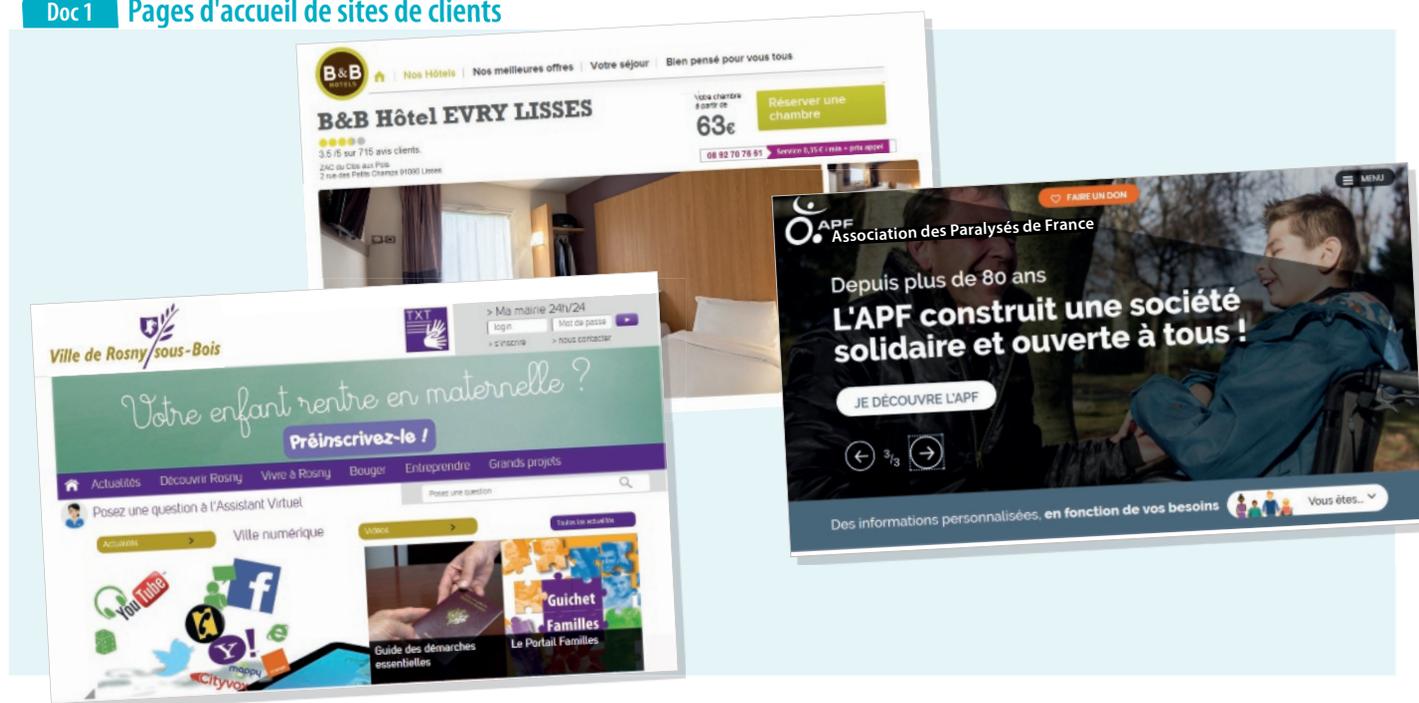


Mission 1 Repérer les différents types d'organisations

À votre arrivée dans l'entreprise, Virginie Derosière vous invite à découvrir les types de clientèle de l'entreprise. Elle vous demande de vous connecter sur plusieurs de leurs sites pour y repérer la nature des organisations (Docs 1 et 2).

1 Observez les pages d'accueil des sites Web des clients (Doc 1) et étudiez les organisations (Doc 2) pour remplir le tableau (Annexe 1).

Doc 1 Pages d'accueil de sites de clients



Doc 2 Types d'organisations : objectifs et finalités

Une organisation regroupe des personnes, des idées, des capitaux, pour atteindre un ou plusieurs objectifs.

Les entreprises

Objectifs

Vendre des biens ou des services, être rentables et se développer.

Finalité

Marchande : créer de la richesse et réaliser des profits.

Les associations

Objectifs

Fournir des services aux adhérents, remplir des missions de service public ou d'intérêt général.

Finalité

Non marchande : satisfaire les adhérents, agir sur le fonctionnement de la société.

Les organisations publiques

Objectifs

Produire et assurer des services à destination du public.

Finalité

Non marchande : satisfaire l'intérêt général dans le cadre d'une mission de service public.

Annexe 1 Étude des organisations

Organisations	Type d'organisation	Activité(s) / Finalité (marchande ou non marchande)
B&B Hôtel Évry Lisses	Entreprise	Vente de services hôteliers (nuitées, séjours) Finalité marchande
Ville de Rosny-sous-Bois	Organisation publique	Apport de services publics aux citoyens Finalité non marchande
APF (Association des paralysés de France)	Association	Aider les personnes en situation de handicap Finalité non marchande

Pour se faire connaître et promouvoir son activité, la société Servinet a un site Internet. Virgine Derosière vous demande d'observer l'une des pages du site (Doc 3) pour y découvrir quelques-uns de ses clients partenaires.

2 Observez la page Web du site de l'entreprise (Doc 3) et classez les organisations par nature en complétant le tableau (Annexe 2).

Doc 3 Partenaires de l'entreprise Servinet

The screenshot shows the website 'www.servinet.com/nosclients.html'. The header includes the Servinet logo, 'Entreprise de nettoyage', and 'Créateur d'espaces propres'. Contact information is provided: 'Devis gratuit et sans engagement', 'Contact 7j/7 - 24h/24', and 'Tél.: 01 47 82 02 01'. A navigation menu includes 'Accueil', 'Nos engagements', 'Notre métier', 'Nos clients', 'News', and 'Recrutement'. The main content area is titled 'ILS NOUS FONT CONFIANCE' and displays a grid of logos for various partners.

Annexe 2 Classement des organisations par nature

Organisations	Entreprises	Associations	Organisations publiques
Rejoué	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
gémo	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
EDF	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Université Paris sud	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
BNP Paribas	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Conseil régional d'Île-de-France	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
Darty	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Pôle Emploi	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
Allocations familiales	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
Hôtels B&B	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Restaurants du cœur	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Fnac	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Ville de Rosny-sous-Bois (mairie)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
Bonzi emballages	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
APF	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Cimm immobilier	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Vinci construction	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Mission 2 Découvrir la diversité des entreprises

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

3 Complétez le tableau (Annexe 3), en indiquant pour chaque entreprise la nature de son activité (Doc 4) et le secteur d'activité auquel elle appartient (Doc 5).

Doc 4 Natures d'activité des entreprises

Nature de l'activité	Caractéristiques
Artisanale	Activité de production, de transformation ou de prestation de services relevant de l'artisanat, grâce à un savoir-faire particulier.
Commerciale (de biens et/ou de services)	Achats de biens pour leur revente en l'état (commerce en gros ou de détail). Vente de services (location de matériel, transport, agence immobilière, hôtellerie-restauration, entreprise de spectacles, activité de sécurité privée, location, etc.).
Industrielle	Activité de production ou de transformation grâce à l'utilisation d'outils industriels, extraction, industries minières, manutention, magasinage et stockage.
Agricole	Activité d'élevage ou de production végétale, y compris transformation et commercialisation de produits agricoles.
Libérale	Activités libérales réglementées ou non réglementées (prestations intellectuelles, techniques).

Une **activité de prestation de services** peut être de nature :

- commerciale (agent immobilier, établissements financiers, restaurateur, entrepreneur de spectacles...);
- artisanale (coiffeur, taxi...);
- libérale (médecin, consultant, formateur...).

Doc 5 Secteurs d'activité des entreprises

Nomenclature économique adoptée par l'INSEE*

Agriculture, sylviculture, pêche
Industries agricoles et alimentaires
Habillement, cuir (industrie)
Édition, imprimerie, reproduction
Pharmacie, parfumerie et entretien
Industries des équipements du foyer
Industrie automobile
Industries des équipements mécaniques
Industries des équipements électriques et électroniques
Industries textiles
Industries du bois et du papier
Chimie, caoutchouc, plastiques

Métallurgie et transformation des métaux
Eau, gaz, électricité
Construction
Commerce et réparation automobile
Commerce de gros, intermédiaires
Commerce de détail, réparations
Transports
Activités financières
Activités immobilières
Postes et télécommunications
Conseil et assistance
Hôtels et restaurants

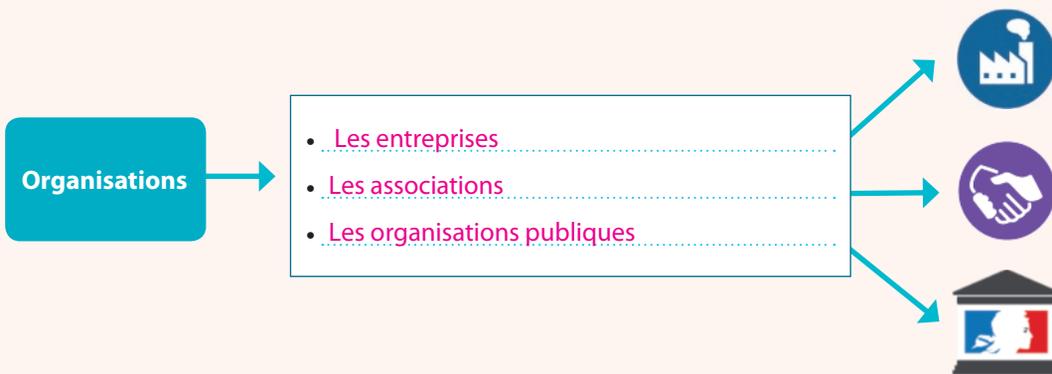
*Institut national de la statistique et des études économiques

Entreprises	Nature de l'activité	Secteur d'activité
Gémo	Commerciale	Commerce de détail, réparation
EDF (production d'électricité)	Industrielle	Eau, gaz, électricité
BNP Paribas	Commerciale (prestation de service)	Activités financières
Darty	Commerciale	Commerce de détail, réparations
Hôtels B&B	Commerciale	Hôtels et restaurants
Fnac	Commerciale	Commerce de détail, réparations
Bonzi Emballages (fabrication)	Industrielle	Industries du bois et du papier
Cimm Immobilier	Commerciale	Activités immobilières
Vinci Construction	Industrielle	Construction

Faire le point

Découvrir la diversité des organisations

Une **organisation** regroupe des personnes, des idées, des capitaux pour réaliser un ou plusieurs objectifs. Elle peut être classée en **3 catégories** :



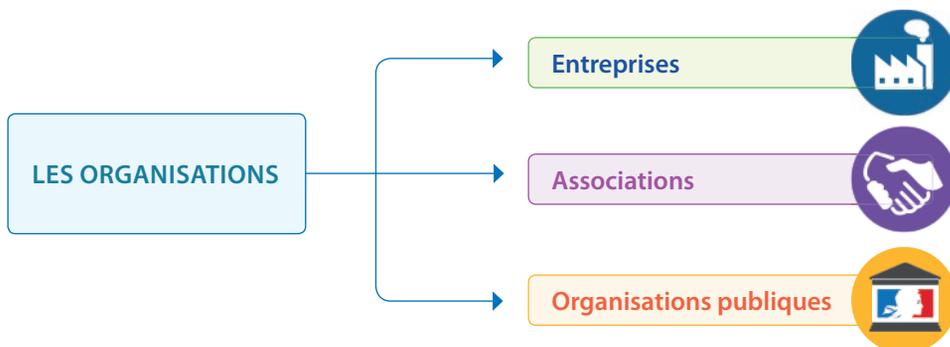
Les entreprises sont diverses. Elles se caractérisent par la **nature** de leur activité et leur **secteur** d'activité. Le **secteur d'activité** regroupe les entreprises ayant la même activité principale au regard de la nomenclature économique.

La **nature d'activité** d'une entreprise définit son type d'activité. On distingue :

- les entreprises artisanales ;
- les entreprises commerciales de biens et de services ;
- les entreprises industrielles ;
- les entreprises agricoles ;
- les entreprises libérales.

1 Les différents types d'organisation

- Une **organisation** regroupe des personnes, des idées, des capitaux pour réaliser un ou plusieurs objectifs.
- On distingue les **entreprises**, les **associations** et les **organisations publiques**.



2 La diversité des entreprises

- Les **entreprises** peuvent être classées selon la **nature de leur activité** : les entreprises artisanales, commerciales, industrielles, agricoles et libérales.
- Une **entreprise commerciale** peut vendre des **biens** mais aussi des **services**. On parle alors d'un prestataire de services.



Repérer le cycle d'exploitation de l'entreprise

Découverte

La diversité des organisations

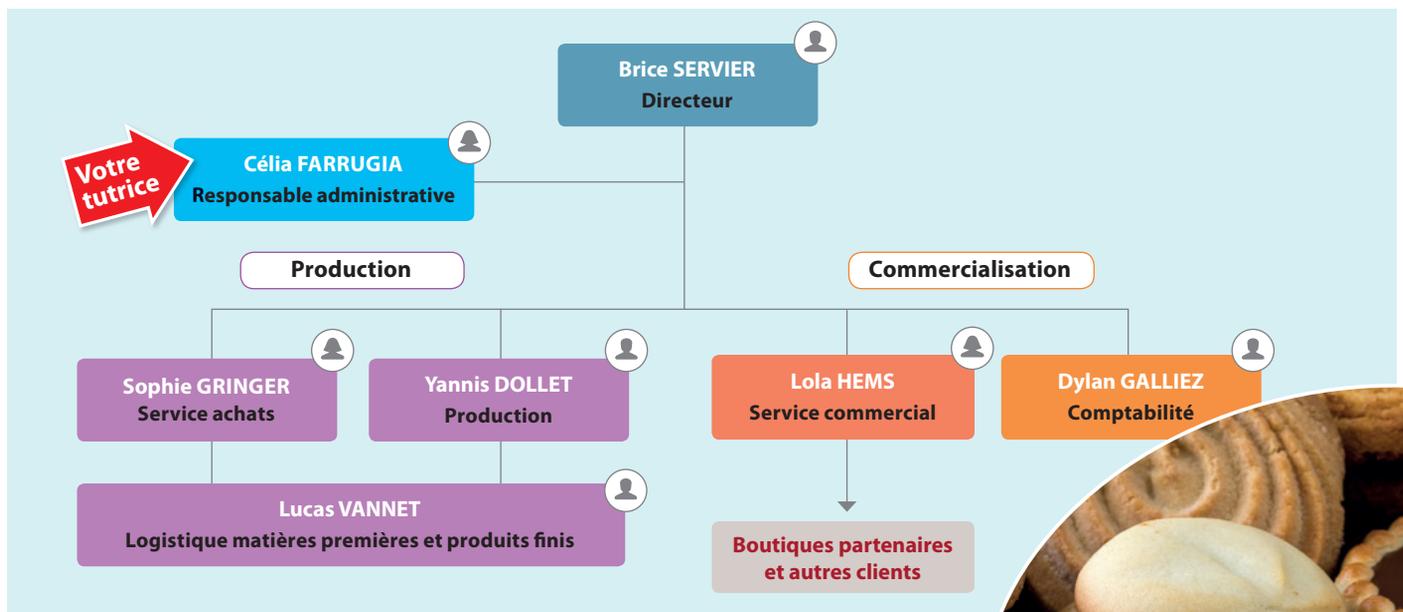
Compétence

- > Repérer le cycle d'exploitation d'une entreprise industrielle
- > Repérer le cycle d'exploitation d'une entreprise commerciale



L'entreprise

- Installée à Saint-Gaudens, en Haute-Garonne, la biscuiterie Pélisco est spécialisée dans la fabrication artisanale de biscuits pur beurre.
- L'entreprise commercialise ses produits dans 3 boutiques de la marque, et dans des épicerie fines du département.



Vos missions

L'atelier de fabrication de la **biscuiterie Pélisco** produit les biscuits et friandises dans son unité de production.

Les produits fabriqués sont ensuite stockés pour alimenter ses boutiques et fournir les épicerie fines.

Vous êtes en formation sous la responsabilité de Célia Farrugia, responsable administrative. Pour mieux connaître la société, elle vous demande d'observer son cycle d'exploitation.

Mission 1 Découvrir le cycle d'exploitation d'une entreprise industrielle

Mission 2 Découvrir le cycle d'exploitation d'une entreprise commerciale

Mission 1 Découvrir le cycle d'exploitation d'une entreprise industrielle

Le site de production de la biscuiterie Pélisco est installé dans la zone artisanale Bordebasse à Saint-Gaudens.

Vous y passez quelques jours pour observer l'usine de production de l'entreprise et son organisation. Votre visite vous permet de repérer le fonctionnement de l'entreprise et notamment son cycle d'exploitation (Doc 1).

1 Étudiez les phases liées à l'activité de l'entreprise (Doc 1) et relevez les points clés indispensables au fonctionnement de la production (Annexe 1).

Doc 1 Phases liées à l'activité de production de la biscuiterie Pélisco

L'approvisionnement

Pour élaborer ses biscuits, Pélisco a besoin principalement de farine, de sucre, de beurre, d'œufs, de lait, de sel, d'arômes et de cacao...

Elle achète ses matières premières chez plusieurs fournisseurs qu'elle paye au comptant à réception.

Tous ces produits sont stockés pour ensuite être utilisés en production à l'atelier.

La production

La fabrication des biscuits se fait à l'atelier. Les ingrédients permettent de préparer la pâte. Après avoir été moulés, les biscuits sont cuits et emballés.

Tous les produits finis sont conditionnés en cartons et stockés dans un entrepôt, classés par référence.

La commercialisation

Les produits finis sont vendus aux clients du département et aux boutiques de la marque.

Les produits livrés et facturés aux clients sont payés à la réception (encaissements).



Annexe 1 Points clés de l'activité de production

L'approvisionnement

- Achat de matières premières aux fournisseurs
- Stockage des matières premières
- Paiement des fournisseurs

La production

- Fabrication des produits
- Stockage des produits finis en entrepôt

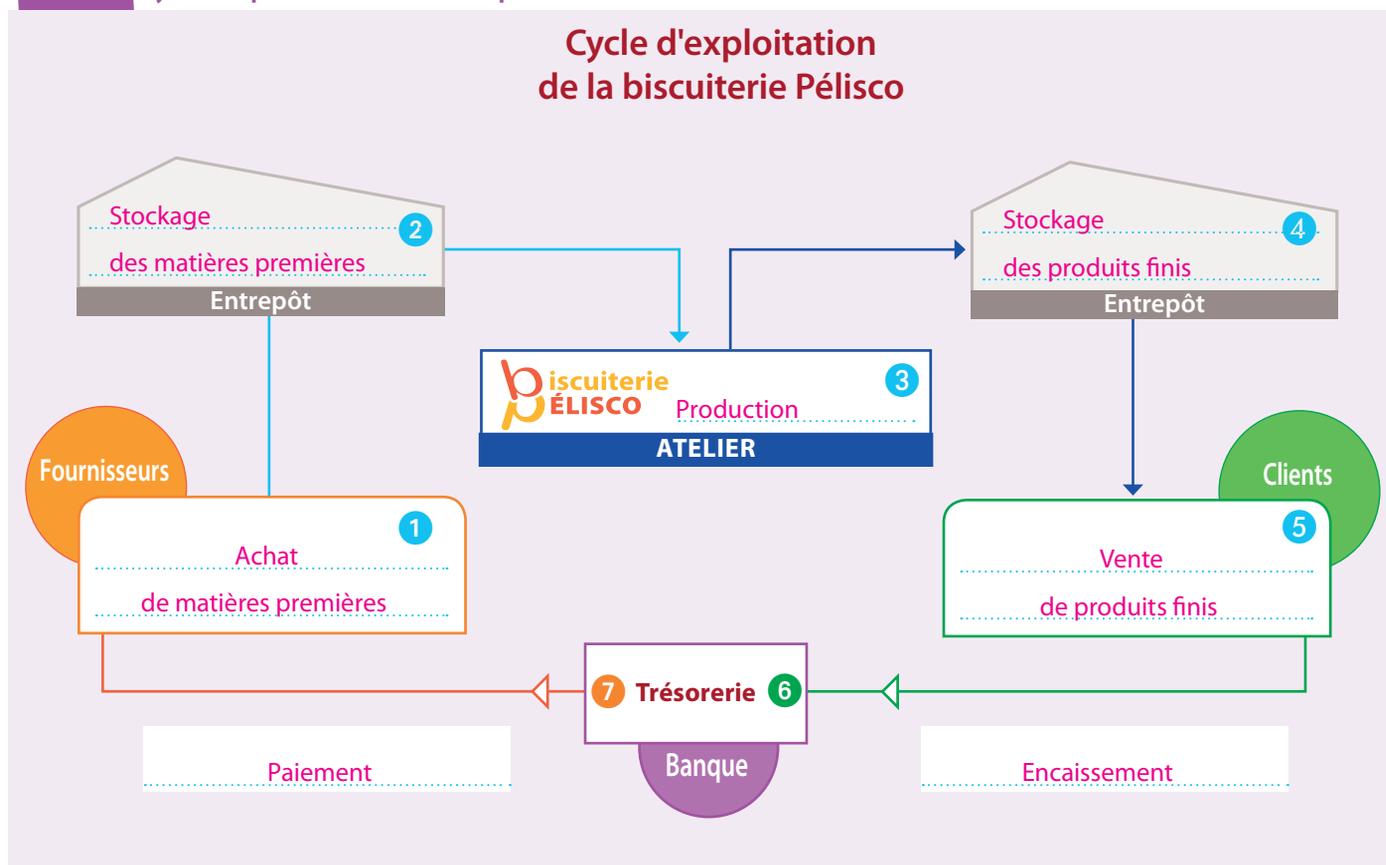
La commercialisation

- Vente de produits finis
- Encaissement des ventes

Les opérations successives réalisées au sein de l'entreprise sont répétitives. Elles débouchent sur un cycle d'exploitation qui peut être schématisé.

2 Complétez le schéma du cycle d'exploitation de l'entreprise Pélisco (Annexe 2). Vous vous aidez du travail que vous avez réalisé précédemment (Annexe 1).

Annexe 2 Cycle d'exploitation d'une entreprise industrielle



Le cycle d'exploitation de l'entreprise Pélisco fait appel à plusieurs partenaires. Il s'agit de partenaires externes, acteurs de l'entreprise.

3 Relevez, dans le cycle d'exploitation, la liste des partenaires de l'entreprise en précisant le rôle de chacun.

- Les fournisseurs, qui approvisionnent l'entreprise en matières premières.
- Les clients, à qui l'entreprise vend les produits fabriqués (produits finis).
- La banque, qui gère les encaissements et les décaissements (paiements) de l'entreprise.

4 Pourquoi parle-t-on d'entreprise industrielle ?

L'entreprise fabrique des biens (biscuits) à partir de matières premières.

Les matières premières sont ainsi consommées pour réaliser des produits finis.

Mission 2 Découvrir le cycle d'exploitation d'une entreprise commerciale

Après avoir observé la fabrication des biscuits Pélicso, vous vous rendez dans une des boutiques de la biscuiterie pour observer son fonctionnement.

Le magasin que vous allez observer est dirigé par Laura Levoisin, gérante.

Elle s'approvisionne auprès de l'usine Pélicso et achète d'autres produits à des fournisseurs locaux.

- 5 Étudiez les phases liées à l'activité de cette entreprise (Doc 2) et relevez les points clés indispensables au fonctionnement du magasin (Annexe 3).

Doc 2 Phases liées à l'activité du magasin

Les achats

Chaque semaine, le magasin commande chez les **fournisseurs** les **marchandises** dont il a besoin.

À réception, les produits sont **stockés en réserve** et les fournisseurs sont **réglés** sous 8 jours.

Les ventes

Les produits placés en rayon sont **vendus aux clients**.

Toutes les ventes réalisées sont **payées** au comptant par les clients. Elles permettent d'alimenter la caisse et de disposer de fonds pour régler les fournisseurs.

Annexe 3 Points clés de l'activité commerciale de l'entreprise

L'approvisionnement

- Achat de marchandises aux fournisseurs.
- Stockage des marchandises achetées.
- Paiement des fournisseurs.

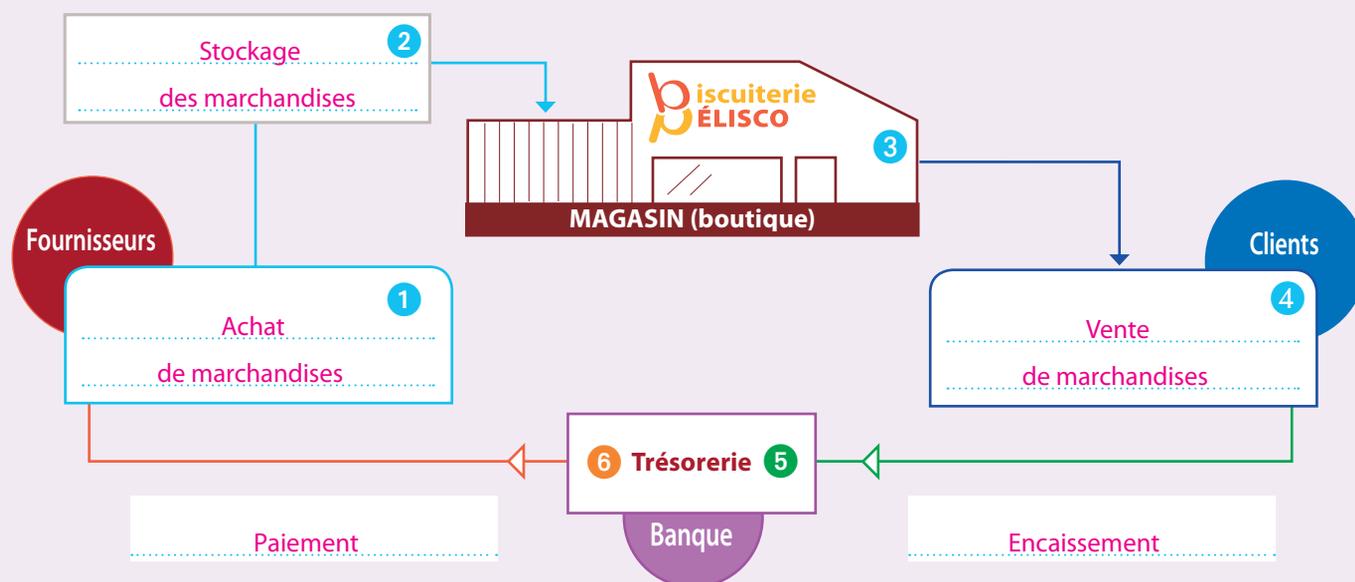
La commercialisation

- Vente des marchandises aux clients.
- Encaissement des ventes.

- 6 Complétez le schéma du cycle d'exploitation du magasin (Annexe 4) en vous aidant de l'Annexe 3.

Annexe 4 Cycle d'exploitation d'une entreprise commerciale (de négoce)

Cycle d'exploitation du magasin



7 Quelle différence faites-vous entre une entreprise industrielle et une entreprise commerciale ?

L'entreprise industrielle : **elle fabrique des biens pour les vendre à ses clients.**

L'entreprise commerciale (ou de négoce) : **elle achète des biens qu'elle revend en l'état à ses clients.**

Pour livrer ses clients, l'entreprise Pélisco travaille depuis plusieurs années avec une entreprise de transport, la société STR.

8 Quelle est la nature de l'activité de cette société de transport ?

La société de transport STR vend des prestations : elle prend en charge des marchandises chez un fournisseur pour les livrer chez un client. C'est un prestataire de services.

9 S'agit-il, pour ce type d'entreprise, d'une activité commerciale ou industrielle ? Justifiez votre réponse.

Une société de transport ne fabrique pas de biens matériels. Il s'agit, comme pour toutes les entreprises prestataires de services, d'une activité commerciale.



Faire
le point

Repérer le cycle d'exploitation de l'entreprise

On distingue **deux catégories d'entreprises** :



- **Les entreprises industrielles.**
- **Les entreprises commerciales.**

L'**entreprise industrielle** utilise des matières premières pour **fabriquer** des biens destinés à la vente. Son cycle d'exploitation traduit la répétition des activités courantes qu'elle réalise :

Achat de matières premières aux fournisseurs – Stockage – Fabrication – Stockage des produits finis – Vente aux clients.

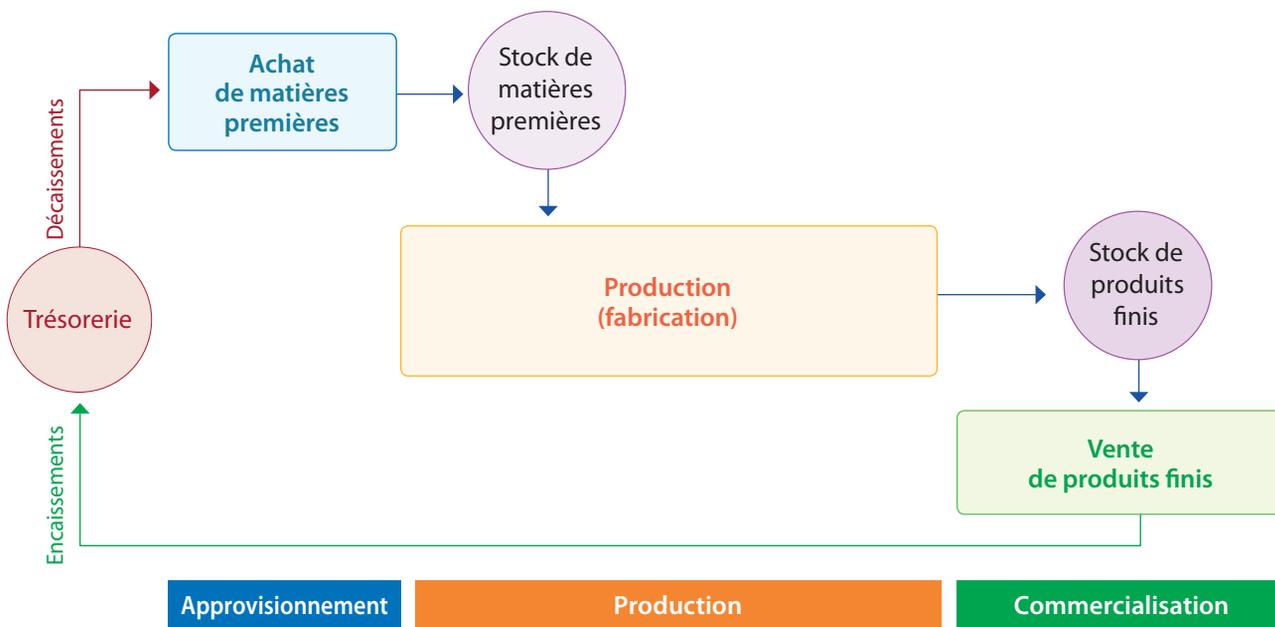
L'**entreprises commerciale** achète des produits **sans les transformer**, pour les revendre aux clients.

Son cycle d'exploitation traduit la répétition des activités courantes qu'elle réalise :

Achat de marchandises aux fournisseurs – Stockage des produits – Vente aux clients.

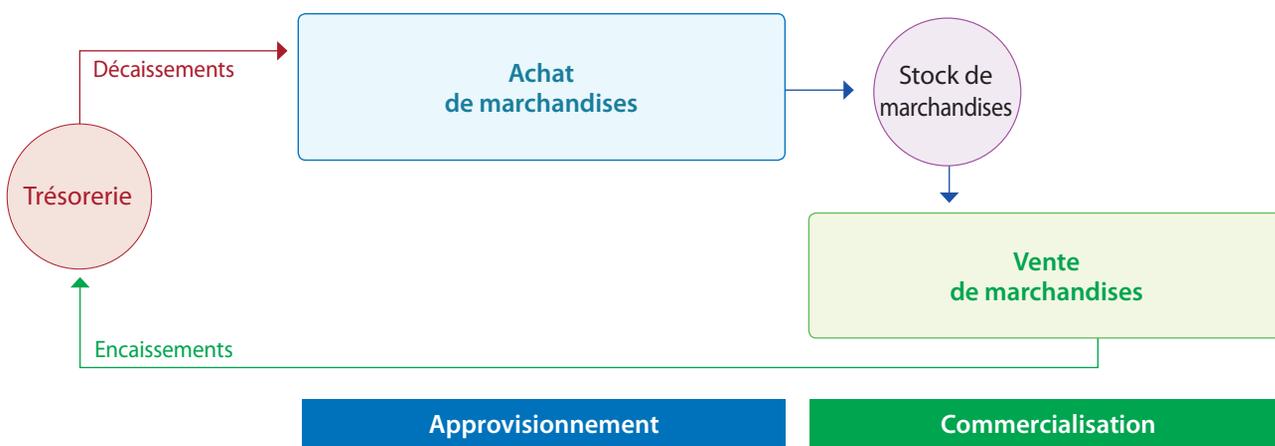
1 Le cycle d'exploitation d'une entreprise industrielle

- Une **entreprise industrielle** transforme des matières premières pour **fabriquer des produits finis**.
- Son **cycle d'exploitation** traduit la répétition des activités courantes qu'elle réalise.



2 Le cycle d'exploitation d'une entreprise commerciale

- Une **entreprise commerciale** achète des biens pour les **revendre sans les transformer**.
- Son **cycle d'exploitation** traduit la répétition des activités courantes qu'elle réalise.



1

Identifier et classer les fournisseurs

PÔLE 1

Gestion administrative des relations externes

1.1.1 – Tenue des dossiers fournisseurs et sous-traitants

Compétence

> Actualiser une base de données fournisseurs

Aléas

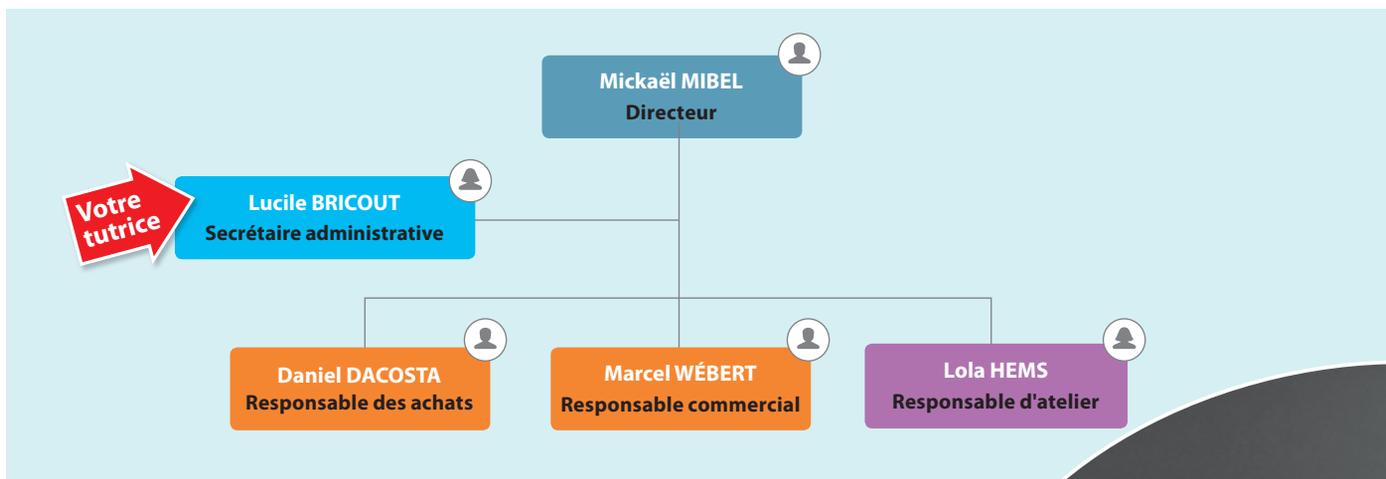
> Informations incertaines sur un fournisseur



L'entreprise



- Installée depuis plus de 30 ans à Nancy, Top design commercialise des sièges et des canapés.
- Les sièges contemporains sont conçus par de grands designers.
- Les étagères et les tables basses sont fabriquées dans ses ateliers à partir de verre, d'acier et de bois laqué.
- Les sièges et canapés sont achetés chez des fournisseurs spécialisés.



Vos missions

Pour exercer son activité, la société **Top design** doit s'approvisionner auprès de fournisseurs.

Avant d'acheter, il est indispensable de connaître les fournisseurs les plus appropriés, de savoir les identifier et les localiser.

Vous êtes en formation au service administratif sous la responsabilité de Lucile Bricout. Pour mieux organiser le classement des fournisseurs dans le système de gestion informatique de l'entreprise, elle vous demande de participer à leur classement.

Mission 1 Identifier et domicilier un fournisseur

Mission 2 Classer les fournisseurs par nature

Mission 3 Distinguer les fournisseurs selon le type d'achat

Mission 4 Repérer les fournisseurs selon leur situation géographique



Mission 1 Identifier et domicilier un fournisseur

Lucile Bricout vous remet une lettre reçue d'un nouveau fournisseur (Doc 1) accompagnée d'une liste de mots clés (Doc 2).

Le 21 septembre, elle vous demande de relever les éléments d'identification et de domiciliation du nouveau fournisseur pour lui permettre de mettre à jour le logiciel de gestion de l'entreprise (Annexe 1).

1 Relevez, sur l'en-tête du courrier reçu (Doc 1), les éléments qui permettent d'identifier le nouveau fournisseur (Doc 2) et complétez le tableau (Annexe 1).

Doc 1 Lettre reçue du fournisseur Alki (en-tête)



Création et fabrication de sièges d'ameublement intérieur

Téléphone : +33 559 298 417
Fax : +33 559 292 278
info@alki.fr
www.alki.fr

Alki Création
Siège social :
Zone industrielle Errobi
BP 10537
64250 ITSASU
FRANCE

REÇU LE : 24 SEPT. N

Itsasu,
le 22 septembre N

RCS Bayonne B321 103 129
SIREN : 321 103 129
SIRET : 32110312900029
Code APE : 3109A*
SA capital de 292 000 €

TOP DESIGN SA
Zone commerciale du grand Est
160 Avenue 69° Ri
54270 Essey-lès-Nancy
FRANCE

Objet : catalogue N

* Code APE : 3109A : Fabrication de sièges d'ameublement intérieur

Doc 2 Identification de l'entreprise : les mots clés

- **Raison sociale**
Nom qui identifie une société.
- **Logotype ou logo**
Représentation graphique d'une marque commerciale, du sigle d'une entreprise.
- **Registre du commerce et des sociétés (RCS)**
Numéro identifiant l'entreprise et précisant le tribunal de commerce de rattachement.
- **Siège social**
Domicile d'une société.
- **Code APE (activité principale exercée) ou code NAF (nomenclature des activités françaises)**
Code attribué selon l'activité principale exercée (Ex. : 4711D = Supermarché).

Info

Toute entreprise nouvelle déclare son existence dès sa création auprès du CFE (Centre de formalités des entreprises).

L'entreprise reçoit un numéro d'immatriculation unique, le n° SIREN*, et chaque établissement, un n° SIRET*. Le CFE communique également le registre du commerce et le code APE (code activité).

* SIREN : Système informatique pour le répertoire des entreprises.

** SIRET : Système d'information pour le répertoire des établissements.

Annexe 1 Identification du fournisseur Alki

Raison sociale	Alki création
Logo type	Alki
Numéro de registre du commerce (RCS)	Bayonne B321 103 129
Siège social	Zone industrielle Errobi 64250 Itsasu
Numéro SIREN	321 103 129
Numéro SIRET	32110312900029
Code APE	3109A Fabrication de sièges d'ameublement intérieur

2 Relevez les éléments qui permettent de domicilier le fournisseur (Doc1) (Annexe 2).

Annexe 2 Domiciliation du fournisseur Alki

Adresse du siège social	Zone industrielle Errobi 64250 ITSASU
Adresse postale	BP 10537 64250 ITSASU
Numéro de téléphone	05 59 29 84 17
Numéro de télécopie (Fax)	05 59 29 22 78
Adresse électronique (courriel)	info@alki.fr
Site Web	www.alki.fr

Mission 2 Classer les fournisseurs par nature

Les fournisseurs de l'entreprise diffèrent selon la nature des besoins d'achats au quotidien. Lucile Bricout vous demande de repérer les types d'achats des principaux fournisseurs de l'entreprise pour pouvoir ensuite les classer par famille.

3 Repérez l'activité de chaque fournisseur (Doc3) et classez-les par famille dans le tableau (Annexe 3).

Doc3 Liste des fournisseurs

Dispano	Vente de bois-panneaux	Nova Bella	Tapissier-garnisseur
Ferroille	Vente de métaux	Perrouin	Fabricant de sièges
In-Architech	Designer	Sajuco	Vente de sièges cuir et tissu
Karma	Vente de produits de quincaillerie	Sanidis	Maintenance et entretien
Likoolis	Fabrication de canapés	Signature	Fabricant de sièges contemporains
MDJ Trade	Distributeur de meubles design	Villemin et fils	Ébénisterie

Annexe 3 Classement des fournisseurs par famille

Fournisseurs de mobilier (fabricants)	Likoolis – Canapés Perrouin – Chaises Signature – Sièges
Fournisseurs de mobilier (grossistes)	MJD Trade – Mobilier Sajuco – Sièges
Fournisseurs de matières et fournitures	Dispano – Bois-panneaux Ferroille – Métaux Karma – Quincaillerie
Fournisseur prestataire de services	Sanidis – Maintenance
Fournisseurs sous-traitants	In-Architech – Design Nova Bella – Tapisserie garnissage Villemin et fils – Ébénisterie

Info

Grossiste :
Intermédiaire entre le fabricant et le détaillant, le grossiste vend des marchandises.

Prestataire de services :
Entreprise qui vend des services qui correspondent à des compétences, des savoirs faire.

Sous-traitant :
Un sous-traitant est une entreprise à qui un travail a été confié.

Mission 3 Distinguer les fournisseurs selon le type d'achat

Les achats réalisés auprès des fournisseurs de l'entreprise sont de plusieurs types.

Lucile Bricout vous remet un état des factures datées du 19 septembre reçues des fournisseurs (Doc 4). Elle vous charge de repérer la manière dont chaque fournisseur est identifié puis d'indiquer, pour chaque facture, le type d'achat concerné (Doc 5).

4 Repérez la façon dont chaque fournisseur est identifié (Doc 4) et codifiez les nouveaux fournisseurs avec lesquels l'entreprise va travailler (Annexe 4).

Doc 4 Liste des factures fournisseurs reçues le 19 septembre

TOP DESIGN – État des factures reçues

N° de facture	Code fournisseur	Nom du fournisseur	Objet de la facture	N° interne
09-2248	401DISPA	Dispano	Planches utilisées dans la fabrication d'étagères destinées à la vente	09-102
1248	401PERRO	Perrouin	Chaises modèle Costes acajou création Stark destinées à la vente	09-103
22456	401ENGIE	Engie	Consommation d'électricité et de gaz	09-104
09-436	401SANID	Sanidis	Entretien et réglage de l'outillage de l'atelier	09-105
2248	401BNPP	BNP Paribas	Frais de tenue du compte bancaire	09-106
3945	401ENILU	ENI Lubrifiants	Huile et graisse pour les machines de l'atelier	09-107
09/3749	401INARC	In-architech	Frais de conception d'une nouvelle gamme de produits (sièges)	09-108
258	401KARMA	Karma	Serrures et fournitures pour la fabrication des étagères	09-109
7101	401LUREM	Lurem	Machine à bois et outillage pour l'atelier	09-110
46223	401JMDTR	MJD Trade	Sièges tissu gamme Luna destinés à la vente	09-111
175165	401SAURL	Saur Lorraine	Distribution d'eau	09-112
0455	401SLTVE	SLT Verrerie	Verre trempé destiné à la fabrication de tables basses	09-113

Annexe 4 Nouveaux fournisseurs à codifier

Nom ou raison sociale du fournisseur	Activité	Nouveau code fournisseur
Alki	Meubles destinés à la vente	401ALKI
Gilmat	Meubles destinés à la vente	401GILMA
Office Depot	Fournitures de bureau	401OFFIC
Lohelle et Rouelle	Cabinet d'avocats	401LOHEL

5 Prenez connaissance de l'objet de chaque facture reçue (Doc 4) et complétez le tableau d'analyse (Annexe 5) afin de déterminer le type d'achat réalisé (Doc 5).

Doc 5 Types d'achat

Biens et services

En économie, **un bien** désigne une chose, un objet matériel.
Un service est une mise à disposition d'une capacité technique ou intellectuelle (réparation, études, transport, entretien, conseil...).

Types de biens

Matières premières

Biens transformés nécessaires à la fabrication.
Elles entrent dans la composition du produit fabriqué.

Biens non stockés

Produits consommés par l'entreprise qui ne sont pas stockés (eau, électricité...).

Matières et fournitures consommables

Objets ou produits consommés au cours du processus de fabrication sans entrer dans la composition des produits traités ou fabriqués.

Biens immobilisés (ou immobilisation)

Biens achetés et conservés par l'entreprise pour une utilisation durable (locaux, outillage, véhicules...).

Marchandises

Biens qui sont achetés pour être revendus en l'état.

Annexe 5 Fournisseurs par type d'achat

Nom du fournisseur	Biens ou services	Type d'achat (à compléter uniquement pour les biens)
Dispano	Biens	Matières premières
Perrouin	Biens	Marchandises
Engie	Biens	Biens ou matières non stockés
Sanidis	Services	-
BNP Paribas	Services	-
ENI Lubrifiants	Biens	Matières et fournitures consommables
In-architech	Services	-
Karma	Biens	Matières et fournitures consommables
Lurem	Biens	Immobilisations
MJD Trade	Biens	Marchandises
Saur Lorraine	Biens	Biens non stockés
SLT Verrerie	Biens	Matières premières

Mission 4

Repérer les fournisseurs selon leur situation géographique

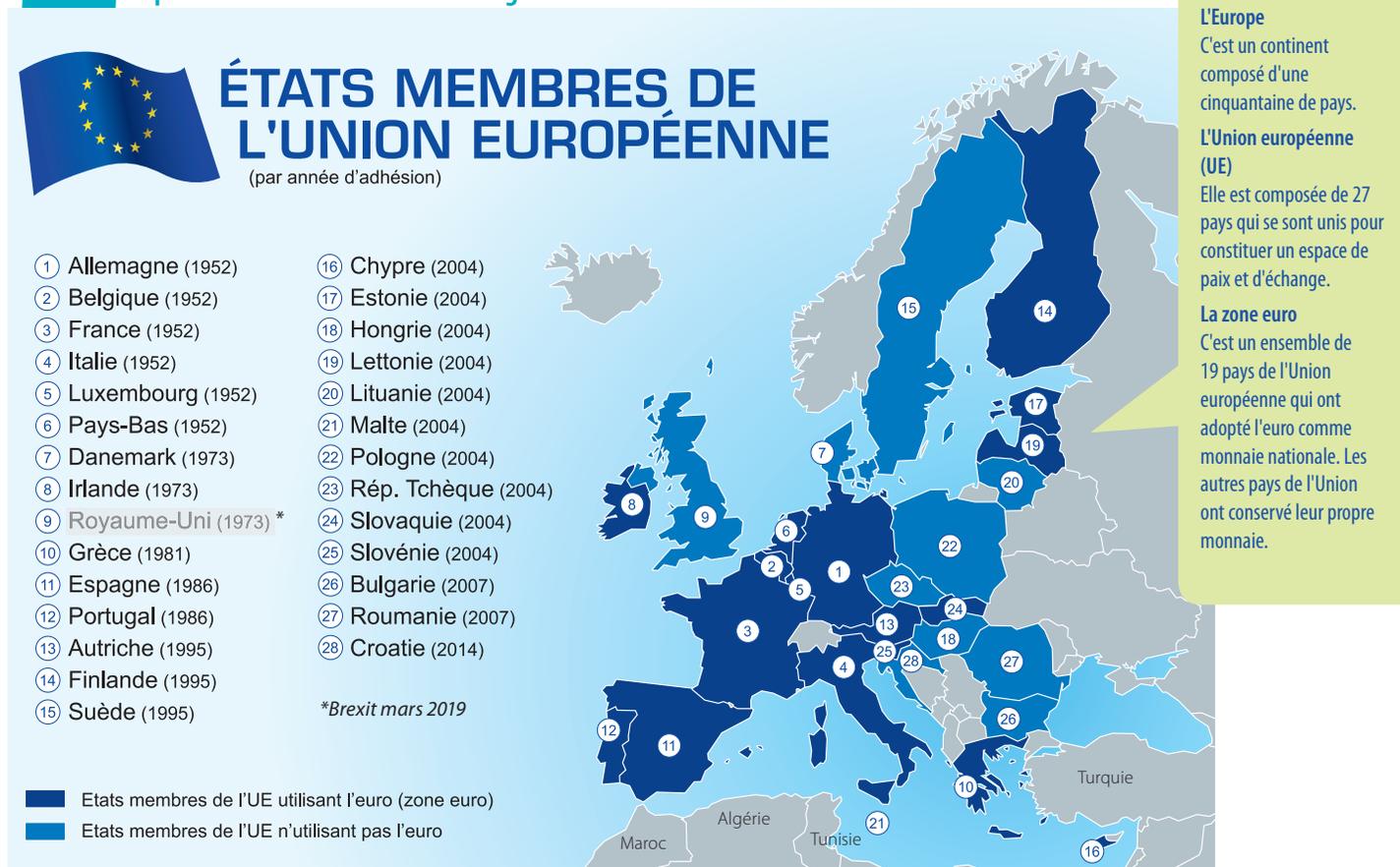
Les lois, les règlements et les taxes sont des éléments qui peuvent varier d'un pays à un autre. Un fournisseur peut être domicilié en France, dans un pays de l'Union européenne ou dans un autre pays du monde.

Les conditions de transport pratiquées par le fournisseur peuvent varier fortement (délai de livraison, coût du transport...). La monnaie du pays est aussi à prendre en compte dans les opérations commerciales.

Top design travaille avec des fournisseurs installés dans différents pays. Lucile Bricout vous propose de les étudier.

6 Observez la carte de l'Europe (Doc 6) et identifiez la situation économique de quelques pays qui la composent.

Doc 6 Répartition des fournisseurs étrangers



Citez des pays appartenant à l'Union européenne :

- L'Allemagne, l'Italie, l'Espagne, la Grèce, l'Estonie...

Citez des pays appartenant à l'Union européenne et qui ne font pas partie de la zone euro :

- La Roumanie, la Suède, la Croatie, la Bulgarie...

Citez des pays d'Europe qui ne font pas partie de l'Union :

- La Norvège, la Suisse, la Serbie, la Macédoine...

Les achats effectués auprès de fournisseurs installés à l'étranger se distinguent selon leur domiciliation.

Si le fournisseur est dans un pays de l'Union européenne, il s'agit d'une acquisition intracommunautaire ; si le fournisseur ne fait pas partie de l'Union, il s'agit d'une importation.

7 Précisez, pour chaque fournisseur domicilié à l'étranger, le type d'achat que pratique l'entreprise (Annexe 5).

Annexe 5 Fournisseurs domiciliés à l'étranger

Fournisseurs	Produits achetés	Domicile (pays)	Union européenne	Acquisition intra-communautaire	Autre pays	Importation	Pays de la zone euro (oui/non)
Styl' Möbel	Tables basses	Allemagne	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Oui
Sajuco	Sièges en cuir et tissu	Maroc	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	Non
Pratica	Pieds et fixations	Suisse	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	Non
Dominia	Sièges contemporains	Italie	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Oui
Gilmat	Bois exotiques	Belgique	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Oui
Likolis	Canapés	Turquie	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	Non

Faire le point

Identifier et classer les fournisseurs

Chaque fournisseur est identifié par de multiples informations :

- son nom ou sa raison sociale ;
- son siège social ou son adresse ;
- ses numéros d'immatriculation (SIRET et SIREN) ;
- son code APE (ou NAF) qui correspond à son activité.

Les fournisseurs peuvent être classés par nature :

- les fabricants ;
- les grossistes (marchandises, matières premières, fournitures...) ;
- les sous-traitants.

Les fournisseurs peuvent être classés selon le type d'achat :

Les fournisseurs de matières premières, de marchandises, de matières consommables, de fournitures non stockables ; et d'immobilisations.

Les fournisseurs peuvent être classés selon leur répartition géographique :

- les fournisseurs des pays de l'Union européenne pour les achats intracommunautaires ;
- les fournisseurs domiciliés en dehors des pays de l'UE pour les importations.

1 L'identification d'un fournisseur

- Un **fournisseur** s'identifie par son **nom** ou sa **raison sociale** et son **adresse** ou son **siège social**.
- Comme toutes les entreprises, un fournisseur est aussi identifiable par ses **numéros d'immatriculation** (SIRET, SIREN). Son activité est identifiée par un **code APE** (NAF) attribué par l'INSEE.



2 Le classement des fournisseurs par nature

- Les **fournisseurs** diffèrent selon leur **activité**.
- Ils peuvent être classés selon la **nature des besoins** de l'entreprise.



3 Les fournisseurs selon le type d'achat

- Les **fournisseurs** diffèrent aussi selon les **besoins d'achat** de l'entreprise.
- Les besoins d'achat de l'entreprise dépendent principalement de son activité (production, négoce, prestataire...).



4 Les fournisseurs selon leur situation géographique

- Les fournisseurs sont parfois **domiciliés à l'étranger**. Leur situation a des conséquences financières et fiscales liées à la réglementation.
- Les **conditions commerciales** de ces fournisseurs peuvent varier selon leur domiciliation (frais de livraison, délai...).



Appli 1 Identifier les fournisseurs

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

L'entreprise décide de s'approvisionner en bois chez un nouveau fournisseur : Delta-Bois.

- 1 Observez la fiche d'identité du nouveau fournisseur **Doc 1** et notez les éléments qui permettent de l'identifier **Annexe 1**.
- 2 Observez et classifiez quelques-uns des autres fournisseurs de l'entreprise **Doc 2** **Annexe 2**.

Doc 1 Nouveau fournisseur de bois

DELTA-BOIS



Zone industrielle Ouest
25 rue Hermès
08102 Charleville-Mézière
FRANCE

Présentation de la société DELTA-BOIS

DELTA-BOIS, société à responsabilité limitée, est active depuis 5 ans. Domiciliée à CHARLEVILLE-MÉZIÈRES (08000), elle est spécialisée dans le secteur de l'**exploitation forestière**. Son effectif est de 2 salariés.
Pascal BRUTUS est gérant de la société DELTA-BOIS.

Renseignements juridiques



Dénomination	DELTA-BOIS
Adresse	DELTA-BOIS, Zone industrielle Ouest 08102 Charleville-Mézières
Téléphone	08 92 97 62 60
SIREN	824 986 268
SIRET (siege)	82498626800014
Activité (Code NAF ou APE)	Exploitation forestière (0220Z)
Forme juridique	EURL (entreprise unipersonnelle à responsabilité limitée)
Date immatriculation RCS	29-11-1995 Voir les statuts constitutifs
Tranche d'effectif	2 salariés
Capital social	2 500 €

Annexe 1 Identification du fournisseur Delta-Bois

Raison sociale	DELTA-BOIS
Domiciliation	ZI Ouest 08102 Charleville-Mézières
Numéro SIREN	824 986 268
Numéro SIRET	82498662800014
Code APE (NAF)	0220Z Exploitation forestière

Doc 2 Quelques fournisseurs de l'entreprise Créajouet



Annexe 2 Identification des fournisseurs de Créajouet

Raison sociale	Activité	Type d'achat
Delta-Bois	Exploitation forestière	Matières premières
Loxam	Location de matériel	Service
Plein Ciel	Vente de fournitures de bureau	Fournitures consommables
Orange	Opérateur téléphonique	Service
Berger	Quincaillerie	Fournitures consommables
Tollens	Vente de peinture	Matières premières

Appli 2 Classer les fournisseurs par nature

Centr-Élec est une entreprise spécialisée dans la fabrication de luminaires haut de gamme. Pour fabriquer ses luminaires, elle fait appel à plusieurs fournisseurs indispensables à la fabrication de ces produits.

Étudiez et analysez quelques fournisseurs de l'entreprise [Doc](#). Repérez leurs caractéristiques en complétant les tableaux [Annexe 1](#) [Annexe 2](#).

Doc Quelques fournisseurs de l'entreprise Centr-Élec



Gil Sauvage – Maître verrier 59000 LILLE • F
Fabrication de pièces en verre



Hornback – 1908 RIDDES • CH
Matériel électrique



Trénois Décamp – 62000 ARRAS • F
Quincaillerie



Métalsys – 8930 MENIN • BE
Profilés & métaux



Trénois Décamp – 59650 Villeneuve d'Ascq • F
Fabrication de peintures



Infotech – 59000 Lille • F
Maintenance informatique

Annexe 1 Fournisseurs : Nature d'activité et type d'achat

Raison sociale	Nature de l'activité	Type d'achat
Gil Sauvage	<input checked="" type="checkbox"/> Fabricant <input type="checkbox"/> Grossiste <input type="checkbox"/> Prestataire	Matières premières
Hornback	<input type="checkbox"/> Fabricant <input checked="" type="checkbox"/> Grossiste <input type="checkbox"/> Prestataire	Fournitures consommables
Trénois Décamp	<input type="checkbox"/> Fabricant <input checked="" type="checkbox"/> Grossiste <input type="checkbox"/> Prestataire	Fournitures consommables
Métalsys	<input type="checkbox"/> Fabricant <input checked="" type="checkbox"/> Grossiste <input type="checkbox"/> Prestataire	Matières premières
Chroma	<input checked="" type="checkbox"/> Fabricant <input type="checkbox"/> Grossiste <input type="checkbox"/> Prestataire	Fournitures consommables
Infotech	<input type="checkbox"/> Fabricant <input type="checkbox"/> Grossiste <input checked="" type="checkbox"/> Prestataire	Service

Annexe 2 Fournisseurs : Domiciliation et situation géographique

Raison sociale	Domiciliation (ville)	Situation géographique	Achat
Gil Sauvage	59000 Lille	France	<input checked="" type="checkbox"/> Achat en France <input type="checkbox"/> Acquisition intracommunautaire <input type="checkbox"/> Importation
Hornback	1908 Riddes	Suisse	<input type="checkbox"/> Achat en France <input type="checkbox"/> Acquisition intracommunautaire <input checked="" type="checkbox"/> Importation
Trénois Décamp	62000 Arras	France	<input checked="" type="checkbox"/> Achat en France <input type="checkbox"/> Acquisition intracommunautaire <input type="checkbox"/> Importation
Métalsys	8930 Menin	Belgique	<input type="checkbox"/> Achat en France <input checked="" type="checkbox"/> Acquisition intracommunautaire <input type="checkbox"/> Importation
Chroma	59650 Villeneuve d'Ascq	France	<input checked="" type="checkbox"/> Achat en France <input type="checkbox"/> Acquisition intracommunautaire <input type="checkbox"/> Importation
Infotech	59000 Lille	France	<input checked="" type="checkbox"/> Achat en France <input type="checkbox"/> Acquisition intracommunautaire <input type="checkbox"/> Importation

2

Tenir et mettre à jour le dossier des fournisseurs

PÔLE 1

Gestion administrative des relations externes

1.1.1 – Tenue des dossiers fournisseurs et des sous-traitants

Compétence

> Actualiser une base de données fournisseurs

Aléas

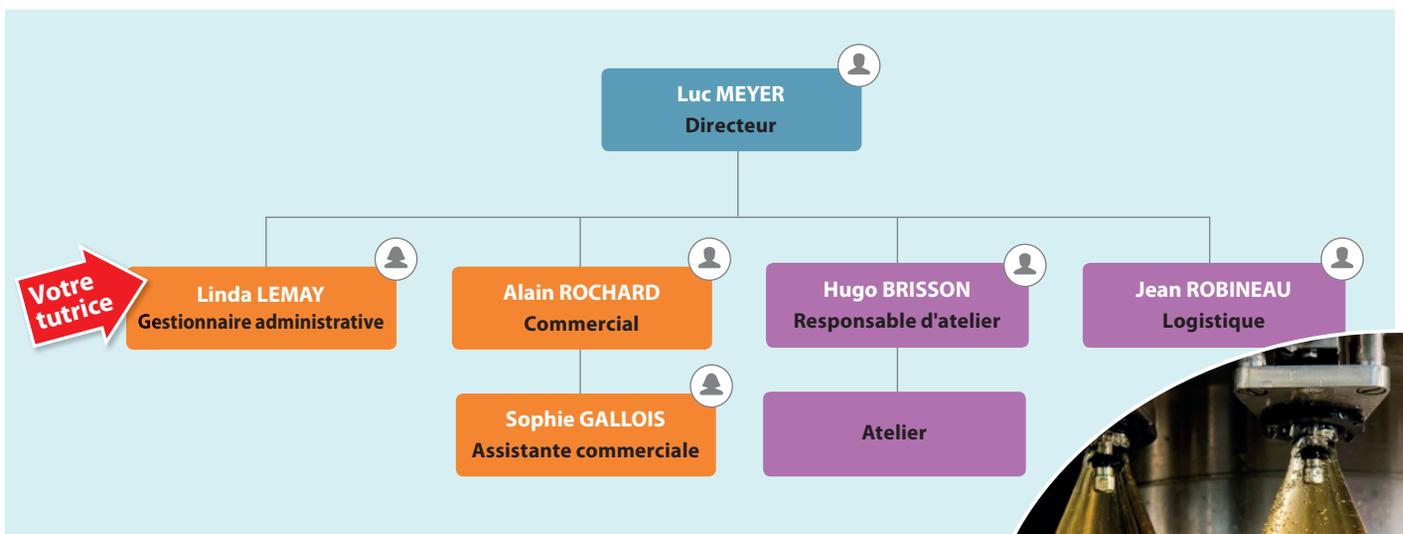
> Informations incertaines sur un fournisseur



L'entreprise



- L'activité de l'entreprise Limodiet a commencé en 2010 dans la région toulousaine.
- L'entreprise produit des sirops, des limonades et des sodas.
- Les boissons sont conditionnées en cartons et stockées sur des palettes pour être expédiées chez les clients.



Vos missions

La société **Limodiet** s'approvisionne auprès de ses fournisseurs habituels. L'entreprise livre ensuite ses produits sur palettes. Une grande quantité d'entre elles est en mauvais état.

Linda Lemay vous demande de prendre en charge la recherche d'un nouveau fournisseur pour les remplacer.

- Mission 1** Rechercher un nouveau fournisseur
- Mission 2** Rechercher des informations sur un fournisseur
- Mission 3** Archiver les documents provenant d'un fournisseur



Mission 1 Rechercher un nouveau fournisseur

Le 27 septembre, vous recevez une note de Jean Robineau, du service logistique, concernant l'achat de palettes destinées au stockage des boissons sous verre (Doc 1).

Il vous demande de relever les éléments d'identification et de domiciliation du fournisseur qui sera retenu pour lui permettre de mettre à jour le logiciel de gestion de l'entreprise (Annexe 1).

- 1 Prenez connaissance de la demande d'achat de Jean Robineau, du service logistique, (Doc 1), et posez la requête sur Google (Annexe 1) pour répondre à ses besoins.

Doc 1 Demande d'achat du service logistique de l'entreprise



Demande d'achat

Le : 27 septembre N

Destinataire : Services administratifs et financiers

Objet : Recherche fournisseurs

Service :

Logistique

Demandeur :

Jean ROBINEAU

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

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

Annexe 1 Requête posée sur Google



Palettes région Toulouse



- 2 Observez le résultat de la requête sur Google et indiquez comment vous pouvez vous informer rapidement sur les offres des fournisseurs de la région (Doc 2).

Doc 2 Résultat de la recherche de fournisseurs sur Google



Info

Le moteur de recherche affiche la carte pour localiser les entreprises.

Les premières entreprises qui correspondent au résultat de la requête sont affichées.

D'autres adresses peuvent être visibles.

Le site du fournisseur peut être visité en cliquant sur le lien « SITE WEB ». Les produits, les offres, les conditions de vente et les services associés peuvent être visualisés. Le numéro de téléphone permet de prendre contact directement.

- 3 Existe-t-il, selon vous, d'autres moyens pour rechercher des fournisseurs ?

Oui, les Pages Jaunes, les Pages Pro, les annuaires spécialisés, les revues spécialisées (ex. : L'Usine nouvelle), les catalogues...

Mission 2 Rechercher des informations sur un fournisseur

Avant de décider de travailler avec un fournisseur, il est utile de repérer les informations juridiques et de s'informer sur sa fiabilité.

Plusieurs sites spécialisés fournissent ce type d'informations sur le Web. Certaines sont gratuites, d'autres sont payantes. Vous utilisez le site « Manageo » pour évaluer le fournisseur.

- 4 Repérez les informations disponibles sur le site Manageo.fr (Doc3) et commentez brièvement les résultats (Annexe 2).

Doc3 Informations recherchées sur le fournisseur TSP – Toulouse services palettes

The screenshot shows the Manageo website interface for the company 'TOULOUSE SERVICES PALETTES-T.S.P.' located at 31520 CASTELNAU D'ESTRETEFONDS. The page displays 'Informations juridiques' and 'Informations financières'.

Informations juridiques		Informations financières	
SIRET	491 049 938 00047	Nom commercial	EUROCENTRE CEDEX
Code NAF	3832Z. Récupération de déchets triés	Autre nom connu	TOULOUSE SERVICES PALETTES -T.S.P.
Forme juridique	Société par actions simplifiées associée unique ou société par actions simplifiées unipersonnelle	Date de création	juillet 2006
		Capital social	10 100 EUROS
		TVA intracommunautaire	Obtenir le numéro de TVA
		Etablissements	6 Consultez le détail

En un coup d'oeil					
Chiffre d'affaires ↑ +303,80% 11 048 336 € en 2016	Résultat d'exploitation 1 692K€ en 2016 ↑ +192,98%	Taux de rentabilité 10% en 2016	Trésorerie 1 965K€	Endettement 117 jours en 2016	Effectif 5

Info

Le chiffre d'affaires représente le volume des ventes pour un an.

Le résultat d'exploitation correspond au bénéfice brut de l'entreprise.

La trésorerie représente les fonds disponibles de l'entreprise.

L'endettement correspond à la capacité de rembourser les dettes (délai moyen).

Annexe 2 Observation des informations sur le fournisseur Toulouse service palettes

Commentaire :

La société a été créée en 2006.

Le chiffre d'affaires (ventes) et le résultat d'exploitation (bénéfice brut) ont fortement progressé en 1 an.

La trésorerie est positive avec un solde de 1.965 000 euros.

L'endettement est un peu long (près de 4 mois).

Globalement, le fournisseur est en bonne santé financière. Il semble fiable.

Pour connaître les prix et conditions du fournisseur, vous vous connectez sur son site et vous décidez de le contacter.

- 5 Remplissez le formulaire disponible sur le site du fournisseur pour lui demander ses prix et ses conditions pour la fourniture de palettes nécessaires à l'activité de l'entreprise (Doc 4).

Doc 4 Formulaire de contact du fournisseur en ligne

Tel. : 05 34 27 08 17 | Mail : contact@enviris.eu



CONTACT

Nous vous proposons d'utiliser le formulaire ci-dessous pour nous contacter.

Nom : Email :

Sujet :

Message :

ENVOYER

Le 30 septembre, le fournisseur vous envoie un courriel de réponse.

- 6 Prenez connaissance du courriel reçu (Doc 5) et relevez les informations qui vous ont été communiquées pour vérifier si elles correspondent bien à votre demande.

Doc 5 Informations recherchées sur le fournisseur TSP – Toulouse services palettes

Votre demande de tarifs et conditions ☆

De: contact@envirisis.eu
 À: contact@limodiet-boissons.fr
 Date: vendredi 30 septembre N (vend.) 14:32
 Pièce(s) jointe(s):  Toulouse service palettes Enviris France – Tarif N.pdf (498,0 K)

Madame,

En réponse à votre demande, nous vous déposons en pièce jointe nos tarifs N.
 Nous proposons plusieurs types de produits, en vente ou en location, qui tiennent compte des besoins de nos clients.
 Nos prix sont dégressifs. Nous reprenons également les palettes perdues* en vue de leur recyclage. Nos factures sont payables fin de mois.

Cordialement,

Christine Soyez-Martin – Service commercial Toulouse services palettes

*Palette perdue : palette conçue pour un usage unique et détruite après utilisation.

Informations communiquées par le fournisseur TSP – Toulouse services palettes (groupe Enviris France) :

- Envoi du tarif N en vigueur en pièce jointe
- Proposition de vente ou location
- Indication des conditions commerciales (tarifs dégressifs)
- Possibilité de reprise des palettes perdues
- Précision des conditions de paiement des factures

Mission 3 Archiver les documents provenant d'un fournisseur

Il est possible de numériser les documents pour faciliter leur classement, leur recherche et les rendre disponibles à tout moment dans l'entreprise.

Limodiet Boissons travaille au quotidien avec des documents électroniques qu'elle manipule sous forme de fichiers (courriers, documents commerciaux, etc.). Il lui faut donc répondre à un besoin de classement et d'archivage.

7 Prenez connaissance de la documentation sur l'archivage de documents et répondez aux questions.

Doc 6 Gestion électronique de documents (GED)

Quand l'archivage de documents passe par la GED (gestion électronique de documents)

Pour archiver de manière efficace les documents manipulés en entreprise, il convient de les stocker sous forme numérique.

Les documents peuvent être, dès leur création, sous une forme électronique (fichiers PDF, Word, Excel...) ou sous la forme de documents papier. Dans ce cas, il convient de les dématérialiser.

Ainsi, les documents papier sont numérisés (scannés) et **codifiés pour ensuite être archivés** et conservés sur disque.

L'entreprise a le choix entre plusieurs solutions :

- le **progiciel de gestion intégré** (PGI*), qui permet d'archiver tous les documents liés à la gestion de l'entreprise ;
- les logiciels de **gestion électronique de documents** (GED**), spécialisés dans la gestion documentaire (dématérialisation des documents et archivage) ;
- le **Cloud Computing**, en d'autres termes « nuage informatique », une plateforme en ligne sur laquelle sont stockées les données sous forme numérique. Des applications permettent d'accéder à tout moment, de n'importe quel endroit, aux données numériques *via* une simple connexion Internet.

Pourquoi pratiquer l'archivage électronique ?

On peut évoquer au moins 4 bonnes raisons pour pratiquer l'archivage électronique :

- retrouver rapidement un document recherché ;
- disposer en permanence des informations utiles ;
- partager les documents et les informations disponibles sur l'environnement informatique de l'entreprise (serveur) ;
- répondre aux obligations légales de conservation des documents de gestion pendant toute la durée légale.

* PGI : OpenERP, Odoo, Cegid – **GED : M-Files, Nuseo...



- Qu'est-ce qu'un document numérique ?

C'est un document informatique qui peut être visualisé et manipulé à l'écran.

- Comment peut-on transformer un document papier en document numérique ?

Pour transformer un document papier en document numérique, il faut le numériser avec un scanner.

L'image obtenue est une copie numérique du document papier.

- Citez quelques documents numériques créés quotidiennement par l'entreprise.

Les courriers, les commandes, les factures...

Les documents papier reçus par l'entreprise sont numérisés, codifiés puis archivés dans la GED de son progiciel de gestion.

8 À l'aide du plan de codification utilisé par l'entreprise, codifiez les documents papier reçus dans la journée (Annexe).

Doc 7 Plan de codification des documents (extrait)

Plan de codification des documents

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

- Type du document :
 - F** : facture
 - C** : courrier
 - L** : livraison
 - D** : devis
 - I** : Information, tarif et documentation
 - A** : Autre
- Nom du fournisseur :
 - les 6 premières lettres du nom en capitales
- Type de produits concernés :
 - MPR** : matières premières
 - SER** : services
 - MSE** : marchandises
 - MCO** : matières consommables
 - BNS** : biens non stockés
 - EMB** : emballages
 - DIV** : divers
- Numéro d'ordre :
 - 2 caractères pour l'année
 - 2 caractères pour le mois
 - 6 caractères pour l'ordre chronologique

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

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

Info

L'entreprise utilise un numériseur professionnel Epson.

Pendant le scan, le numériseur lit le code et l'affecte automatiquement au document numérisé (OCR – reconnaissance optique de caractères).

Annexe Codification des derniers documents reçus par l'entreprise

Le dernier document codifié portait le numéro 001204.

– Facture reçue le 25 septembre du fournisseur Practisys pour une intervention sur un de nos photocopieurs.

F P R A C T I S E R N N 0 9 0 0 1 2 0 5

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

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

– Devis reçu du fournisseur Sovarem, pour la remise en état de notre toiture.

D S O V A R E S E R N N 0 9 0 0 1 2 0 7

– Nouveau tarif N reçu du fournisseur Toutemba.

I T O U T E M E M B N N 0 9 0 0 1 2 0 8

– Lettre reçue du fournisseur Verramoda nous informant de l'arrêt de fabrication des bouteilles modèle « VIRA ».

C V E R R A M M S E N N 0 9 0 0 1 2 0 8

9 Quel est l'intérêt d'utiliser un plan de codification et d'affecter un code à chaque document ?

Le code affecté à chaque document permet de l'identifier pour le repérer rapidement lorsqu'il est enregistré sur disque (serveur).

Chaque document peut être facilement retrouvé grâce au plan de codification.

10 À partir de quels mots clés pouvez-vous rechercher des documents archivés dans le système informatique de l'entreprise ?

- Sur le type de document : F, C... (facture, courrier...)
- Sur le nom du fournisseur : les 6 premières lettres du nom.
- Sur le type de produits concernés : MRP, SER... (matières premières, service...)
- Sur la date contenue dans le numéro d'ordre.



Faire
le point

Tenir et mettre à jour le dossier des fournisseurs

L'entreprise a parfois besoin de rechercher de nouveaux fournisseurs. Elle peut utiliser :

- Internet et les moteurs de recherche ;
- les annuaires professionnels ;
- les catalogues et revues professionnelles ;
- la presse spécialisée.

De nombreux outils permettent d'observer la situation économique, juridique et financière d'un fournisseur. Il est intéressant d'observer deux éléments principaux :

- l'évolution de son chiffre d'affaires ;
- son endettement.

L'entreprise manipule de nombreux documents au quotidien. Leur numérisation et leur codification sont indispensables pour disposer d'une information fiable, accessible à tous et rapidement et archivée dans son système informatique.

Pour archiver les documents papier, il faut :

- codifier chaque document selon le plan de codification pratiqué par l'entreprise ;
- numériser les documents ;
- archiver les documents numérisés dans la GED de l'entreprise.

1 La recherche d'un nouveau fournisseur

- La recherche d'un **nouveau fournisseur** peut se faire en utilisant Internet, mais aussi d'autres sources.



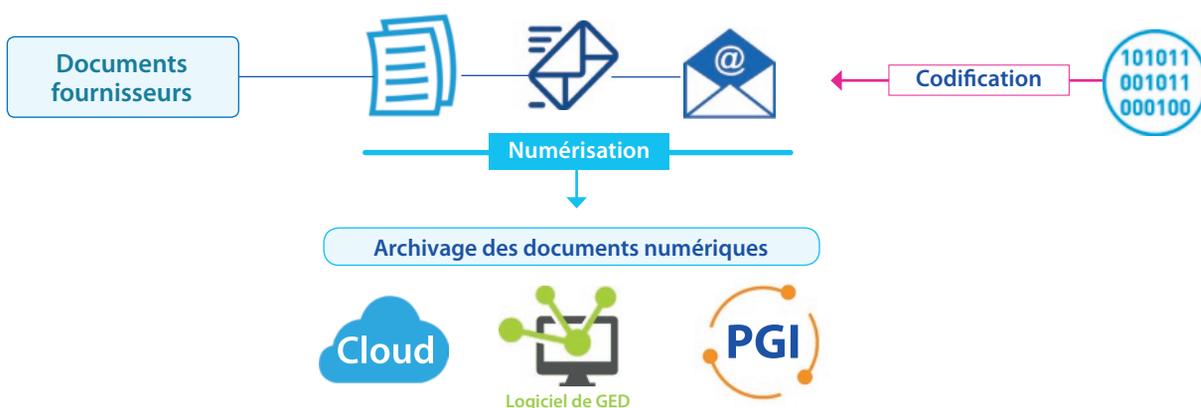
2 La recherche d'informations sur un fournisseur

- De nombreux sites mettent à disposition des **informations de gestion et juridiques** sur les entreprises.
- Avant de s'engager avec un fournisseur, il est souhaitable de **s'informer**.



3 L'archivage de documents fournisseurs

- Les **documents** manipulés par l'entreprise doivent être **archivés**.
- Ils doivent être **numérisés** dès leur création pour les transformer en **documents numériques**.



- La **GED** (gestion électronique de documents) permet d'organiser les documents numériques après les avoir **codifiés** pour ensuite les stocker et les rendre disponibles à tout moment et à l'ensemble du personnel autorisé.
- L'entreprise peut utiliser la GED intégrée au **progiciel de gestion**, le **Cloud** dédié à l'archivage de documents ou un **logiciel spécifique**.



Appli

Tenir et mettre à jour le dossier des fournisseurs

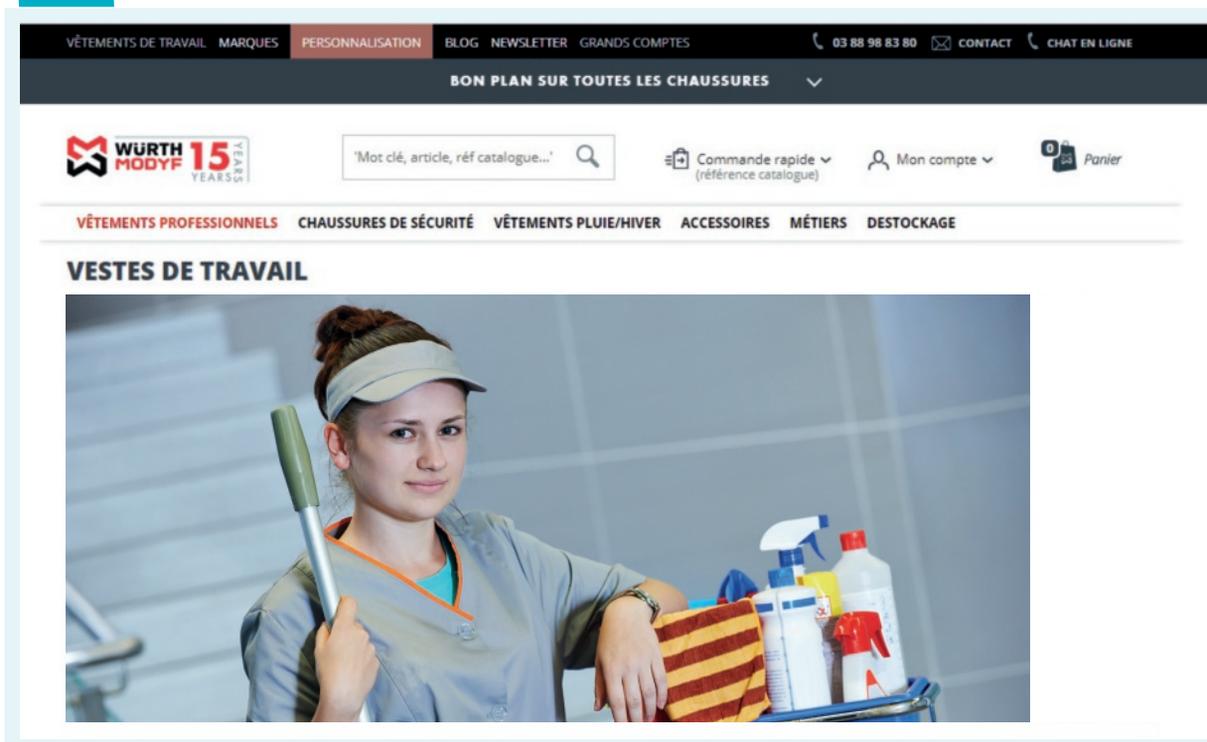
Vous êtes au service des achats de l'entreprise **O'Net**, spécialisée dans le nettoyage des locaux d'entreprise.

L'entreprise a besoin de renouveler les vêtements de travail de ses agents d'entretien.

Elle a sélectionné un fournisseur et souhaite lui demander les prix pratiqués pour broder chaque vêtement commandé du logo de l'entreprise.

- 1 Relevez sur la page du site du fournisseur **Doc 1** les moyens de communication dont vous disposez.
- 2 Prenez connaissance de la note de Sophie Darvine **Doc 2** et contactez le fournisseur **Annexe 1**.
- 3 Codifiez le document reçu du fournisseur le 30 septembre **Doc 3** **Annexe 2**.

Doc 1 Site Web du nouveau fournisseur retenu



Moyens de communication qui permettent de contacter le fournisseur :

- Téléphone : 03 88 98 83 80
- Courriel (formulaire sur le site)
- Chat en ligne

Doc 2 Note de Sophie Darvine



Note

Le : 27 septembre N
 Destinataire : Services administratifs et financiers
 Objet : Recherche fournisseurs

Service : Administratif
Demandeur : Sophie DARVINE
 Pouvez-vous demander au fournisseur Modyf le tarif pour broder le logo de l'entreprise sur les vêtements de travail ?

Merci.

O'Net nettoyage ZAC Ouest 56000 Vannes – Tél : 02 97 58 44 51 – s.darvine@onet.fr

Doc 3 Codification pratiquée par l'entreprise

Plan de codification

Code fournisseur	FSR	Code client	CLT
Code document :			
- Devis	DEV	- Courriel	MEL
- Commande	CDE	- Tarif	TAR
- Livraison	LIV	- Information	INF
- Facture	FACT	- Documentation	DOC
- Avoir	AVR	- Autre	AUT
- Courrier	COU		
Code date	AAMM	Numéro d'ordre	5 chiffres

Info

Dernier numéro
d'ordre utilisé :
25614

Annexe 1 Demande d'information au fournisseur



Commande rapide
(référence catalogue)
Mon compte
Panier

VÊTEMENTS PROFESSIONNELS
CHAUSSURES DE SÉCURITÉ
VÊTEMENTS PLUIE/HIVER
ACCESSOIRES
MÉTIERS
DESTOCKAGE

CONTACTER MODYF

Type de demande* Autre demande

Civilité* Mme M.

Nom* Darvine – Gestionnaire administrative

Votre e-mail* s.darvine@onet.fr

Téléphone (pour être rappelé) 02 97 58 44 51

N° de commande (si dispo)

Votre message*

Bonjour,

Pouvez-vous me faire parvenir vos tarifs de personnalisation des vêtements au logo de notre entreprise ?

Merci.

Cordialement,

S. Darvine.

Du lundi au vendredi de
9h à 12h et
de 14h à 17h

☎ 03 88 98 83 80



TCHATTEZ EN DIRECT AVEC NOUS >



LES QUESTIONS FRÉQUENTES >

Le blog !

Le Matin
Vêtements de travail
Chaussures

Colonne
à lire
à lire



Annexe 2 Codification du tarif reçu du fournisseur Modyf le 30 septembre

F	S	R	T	A	R	N	N	0	9	2	5	6	1	5
---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---

3

Préparer les achats

PÔLE 1

Gestion administrative des relations externes

1.1.2 – Traitement des ordres d'achat, des commandes

Compétence

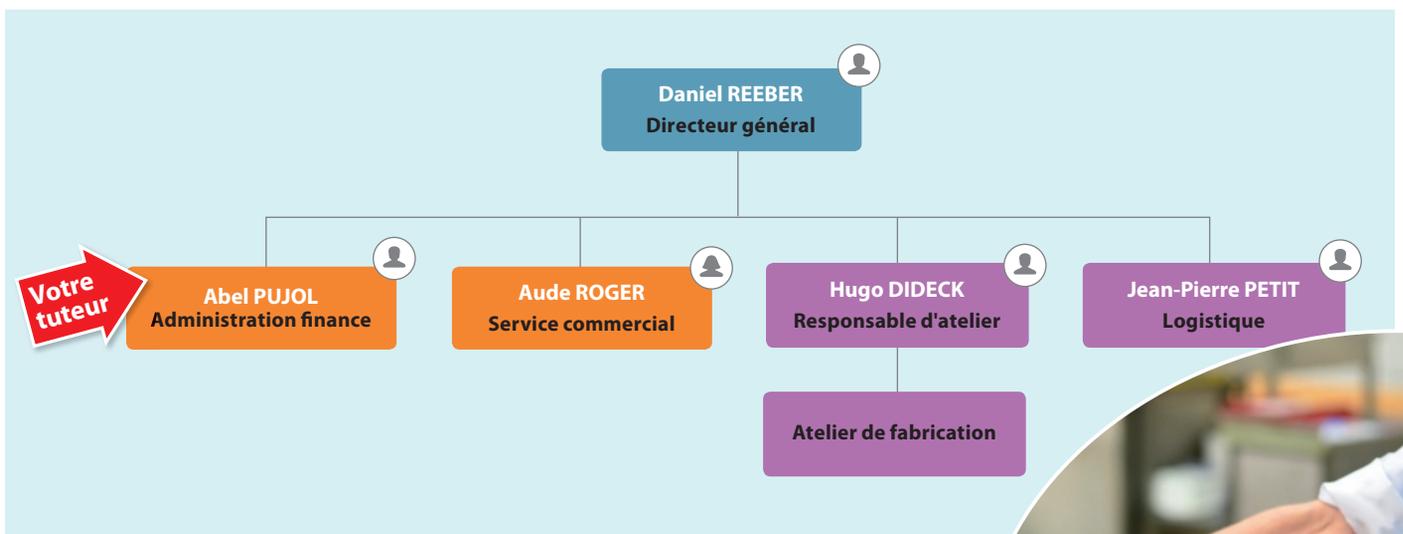
> Passer commande à des fournisseurs



L'entreprise



- La maison Le Linion produit de la charcuterie dans le respect des traditions françaises. Son usine est installée à Avignon dans le Vaucluse (84) depuis 1978.
- L'entreprise développe constamment de nouveaux produits, notamment à base de volaille, et des recettes à faible teneur en sel.



Vos missions

Pour exercer son activité, la société **Le Linion** doit s'approvisionner auprès de fournisseurs. Il convient de rechercher les meilleures conditions d'achat, notamment les meilleurs prix.

Vous êtes au service administratif, sous la responsabilité d'Abel Pujol, qui vous demande :

- de rédiger un appel d'offres pour le nouveau matériel demandé par le service fabrication ;
- d'étudier les conditions commerciales d'un fournisseur d'emballages.

Mission 1 Lancer un appel d'offres

Mission 2 Consulter le tarif d'un fournisseur

Mission 3 Évaluer les réductions et les frais d'achat



Mission 1 Lancer un appel d'offres

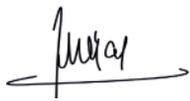
Vous avez reçu une note de Hugo Dideck concernant l'achat d'un nouveau matériel (Doc 1).

Il s'agit de remplacer le hachoir industriel qui a fait l'objet de pannes régulières.

Plusieurs fournisseurs proposent ce type de produit et vous devez les interroger pour ensuite faire un choix.

1 Étudiez la demande d'achat émise par le service fabrication (Doc 1), puis la recherche de fournisseurs effectuée sur les Pages Jaunes (Doc 2) et répondez aux questions.

Doc 1 Demande d'achat du service fabrication de l'entreprise

	12 avenue Fontcouverte 84000 AVIGNON Tél. : /04 88 90 99 99	<h3 style="color: #0070C0;">Demande d'achat</h3> <p>Le : 8 octobre N Objet : Recherche fournisseurs</p>
<p>À commander :</p> <p>Un hachoir industriel à viande neuf</p> <ul style="list-style-type: none"> - puissance : de 90 à 110 kw - capacité : environ 400 litres <p>Achat prévu à la fin du mois d'octobre.</p> <p>Voir les nouveaux modèles proposés par les fournisseurs actuels et choisir plutôt la qualité et le service après-vente.</p>		<p>Demandeur :</p> <p>Service fabrication Hugo Dideck </p> <p>Accord de la direction :</p> 

Quel est l'objet de cette demande d'achat ?

La demande d'achat émane du service fabrication pour le remplacement du hachoir industriel.

Quels sont les points importants précisés par le demandeur dans sa demande ?

- La caractéristique du produit.
- La date d'achat prévue.
- Les préférences évoquées.

Doc 2 Recherche de fournisseurs



A proximité





1 MCM (Matériels Charles Mécal) + d'infos Ecrire un avis

ZI Valjoly 4 imp Rivière, 42290 SORBIERS
 matériel pour boucheries, charcuteries, abattoirs

SITE INTERNET

PLAN

AFFICHER LE N° ▾



2 Delaire (SA) + d'infos Ecrire un avis

39 r Chappe, ZI Brézet, 63100 CLERMONT FERRAND
 105,7 km de Saint Etienne
 matériel pour boucheries, charcuteries, abattoirs

Prestations : Boucherie, Matériel pour abattoir, Matériel de boulangerie et pâtisserie, Fournitures ...
Produits : armoire réfrigérée vitrée, armoire réfrigérée positive, chambre froide en kit, chambre fr...

E-MAIL

PLAN

AFFICHER LE N° ▾

© Editions Foucher

42

Quel est l'outil utilisé par le service administration finance pour rechercher un fournisseur ?

Le site des Pages Jaunes.

Quelle est la requête posée ?

Matériel boucheries charcuteries et abattoirs.

Combien d'entreprises répondent au critère de recherche ?

Deux entreprises répondent au critère de recherche : MCM et Delaire SA.

Après avoir recherché et localisé les fournisseurs possibles, vous devez les contacter pour obtenir des informations sur le produit recherché.

Il s'agit de lancer un appel d'offres pour qu'ils vous adressent leurs propositions de modèles, de prix et leurs conditions commerciales.

2 Indiquez les principaux éléments qui vous permettront de choisir entre les deux propositions qui vous seront adressées.

- Les modèles proposés (marques, puissances, capacité).
- Les prix.
- Les conditions commerciales (réductions, délai et prix de la livraison).
- Les conditions de paiement.

3 Contactez les fournisseurs en leur adressant un imprimé d'appel d'offres daté du 8 octobre. Vous établirez uniquement l'appel d'offres destiné au fournisseur MCM pour une réponse sous 10 jours (Annexe 1).

Annexe 1 Demande d'information au fournisseur

		12 avenue Fontcouverte 84000 AVIGNON Tél. : 04 88 90 99 99 Fax : 04 88 90 99 98 RCS Avignon 642620520 00014 NAF : 1013A Préparation industrielle de produits à base de viande SA à directoire au capital social de 1 000 000 €		Appel d'offres n° 886 Avignon, le <u>08/10/N</u>	
Nous vous demandons de bien vouloir nous retourner pour le <u>18/10/N</u> la présente demande complétée, datée et signée, afin de nous faire connaître vos meilleures conditions pour la fourniture éventuelle des articles suivants :		MCM 4 impasse Rivière – ZI Valjoly 42290 SORBIERS			
Désignation	Unité	Qté	PUHT	Observations	
<u>Hachoir industriel 90 à 110 kw neuf, capacité env. 400 litres</u>		<u>1</u>			
Délai de livraison	Conditions de paiement	Frais à ajouter	Réduction(s) à déduire		
Nous vous remercions et vous prions d'agréer nos salutations les meilleures. M. Pujol Service administratif et financier		Offre effectuée le : Signature :		Valable jusqu'au :	

4 Les appels d'offres que vous venez d'établir sont envoyés aux fournisseurs. Qu'attendez-vous de chacun d'eux ?

Après réception, le fournisseur indique sur l'appel d'offres, son prix et ses conditions (livraison, paiement, réductions...), puis il nous retourne le document rempli afin de nous communiquer ses propositions.

Mission 2 Consulter le tarif d'un fournisseur

Le photocopieur de l'entreprise est actuellement en panne. Le personnel administratif est en attente d'une pièce à changer. Il s'agit d'un modèle monochrome réseau A3/A4.

En attendant la livraison de la pièce, Abel Pujol veut louer un modèle bureautique pendant 15 jours chez Eurolocation, l'un des fournisseurs habituels de la société.

- 5 Prenez connaissance des informations affichées par le fournisseur sur son site (Doc 3) et indiquez le modèle à retenir, le coût et les conditions de la location (Annexe 2).

Doc 3 Site du fournisseur Eurolocation

The screenshot shows the Eurolocation website interface. At the top, there's a navigation bar with categories: MATERIEL, SONORISATION, VIDÉOPROJECTION, DESTOCKAGE, CABINE DE TRAD, and DÉVELOPPEMENT. Below this, there are two agency locations: Agence de PARIS and Agence de NICE. The main content area is titled 'EXTRAITS DE TARIFS DE LOCATION' and lists three types of office equipment with their respective rental rates for different durations.

EXTRAITS DE TARIFS DE LOCATION

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

BUREAUTIQUE

Téléphone Fax Laser format A4

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

Photocopieur monochrome 35ppm A3/A4 E-Studio 350

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

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

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

CONDITIONS
Livraison gratuite sous 24 h
Mise en service gratuite
Dépannage dans la journée

Annexe 2 Étude de prix et conditions fournisseur

Location d'un photocopieur

Fournisseur : Eurolocation

Modèle à retenir :

Photocopieur monochrome 35 ppm (pages par minute) A3/A4 E Studio 360.

Coût de la location :

2 semaines, soit 765 euros.

Conditions du fournisseur :

– Livraison gratuite sous 24 heures.

– Mise en service gratuite.

– Dépannage dans la journée.

Mission 3 Évaluer les réductions et les frais d'achat

Le Linion doit mettre en production une gamme de nouveaux produits.

Pour procéder à leur emballage, Abel Pujol consulte les conditions tarifaires de l'un de ses fournisseurs habituels de produits d'emballage (Doc 4).

Doc 4 Site Internet du fournisseur Azone

The screenshot shows the Azone website interface. The main product is 'Sacs sous vide' (vacuum bags). The page includes a navigation menu on the left, a search bar at the top, and a product description. A table lists different specifications and their prices per 1000 units.

Code	Dimensions en mm	Colisage	Prix H.T le mille en €			
			1000	3000	6000	15000
52227	130 x 200	1000	32,20	30,20	28,70	23,75
52228	130 x 300	1000	45,30	43,05	39,65	35,15
52229	150 x 220	1000	40,85	36,45	33,55	29,75
52201	150 x 280	1000	48,80	46,35	42,70	37,85

The table highlights the product with code 52229, dimensions 150 x 220 mm, and a quantity of 6000 units, with a price of 33,55 € per 1000 units.

Info

Les prix indiqués sont dégressifs. Ils sont calculés en fonction de la quantité commandée.

Il s'agit de réductions commerciales appelées « remises ».

Besoin de 6 000 exemplaires

The screenshot shows the 'Conditions générales de vente' (General Terms and Conditions) page. It includes sections for 'Conditions tarifaires' (Tariff conditions) and 'Paiement' (Payment).

Conditions tarifaires

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

Paiement

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

Info

L'escompte de règlement est une réduction accordée lorsque le paiement est effectué avant la date prévue.

6 Calculez les réductions en euros et en pourcentage par rapport au prix de base (pour un colis de 1 000 sacs), selon les quantités commandées de sacs 150 x 220 (Doc 4) (Annexe 3).

Annexe 3 Calcul des remises par quantité

Étude des conditions tarifaires (remises progressives)			
Référence produit : 52229		Désignation : Sacs sous vide 150 x 220	
Commande	Prix HT pour 1 000	Réduction en euros par colis*	Réduction en %*
Par 1 000	40,85	–	–
Par 3 000	36,45	40,85 – 36,45 = 4,40	4,40 / 40,85 * 100 = 10,77 %
Par 6 000	33,55	40,85 – 33,55 = 7,30	7,30 / 40,85 * 100 = 17,87 %
Par 15 000	29,75	40,85 – 29,75 = 11,10	11,10 / 40,85 * 100 = 27,17 %

* Poser les calculs

7 Calculez le prix pour 6000 articles commandés.

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

8 Étudiez les conditions de transport pratiquées par le fournisseur (Doc 4).

Facturation du transport :

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

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

– Pour une commande de moins de 300 euros HT :

Le transport est facturé 20 euros HT minimum.

9 Recherchez, dans les conditions de vente, s'il y a d'autres frais qui majorent le montant à payer (Doc 4).

Par commande, il faut ajouter :

– le forfait convention logistique 3,00 € HT ;

– la participation forfaitaire aux frais de commande 6,10 € HT.

10 Recherchez si le client peut bénéficier d'une réduction particulière et précisez sa nature (Doc 4).

Le client peut bénéficier d'un escompte de règlement de 0,5 % par mois indivisible.

Il s'agit d'une réduction accordée si le client règle la facture avant la date d'échéance prévue (paiement anticipé).

11 Résumez, pour ce fournisseur, les conditions commerciales et financières pratiquées sur la vente de ses produits.

• Les réductions commerciales :

Des remises sont pratiquées selon les quantités commandées (tarif dégressif).

• Le transport :

Le transport est franco (gratuit) ou facturé selon le cas.

• Les autres frais :

– Des frais de commande sont facturés.

– Un forfait logistique est facturé.

• Les réductions financières :

Un escompte de règlement est accordé pour paiement anticipé.



Faire
le point

Préparer les achats

Pour **rechercher un nouveau fournisseur** et comparer les propositions, l'entreprise peut lancer un **appel d'offre**. Il permet de connaître :

- les prix ;
- les propositions commerciales (remises, SAV, garantie...) ;
- les délais de livraison ;
- les conditions de paiement.

Si certains **tarifs** sont disponibles sur les sites Internet des fournisseurs, d'autres ne sont diffusés qu'après demande et identification sur leur site. Cette méthode permet de réserver leur accès aux professionnels.

Les tarifs permettent de prendre connaissance :

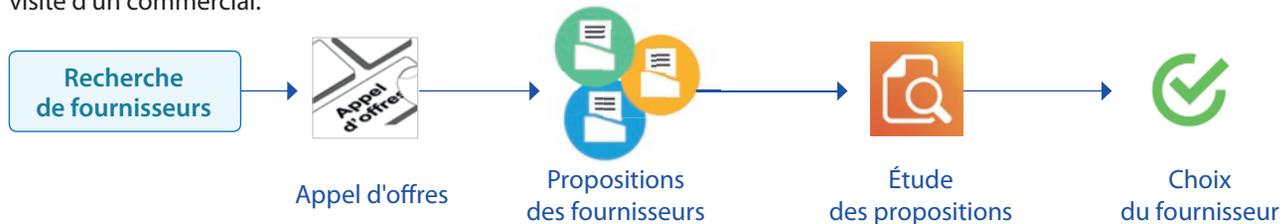
- des gammes de produits et de leurs caractéristiques (marque, taille, couleur, puissance, dimensions...) ;
- des tarifs pratiqués ;
- des conditions pratiquées par le fournisseur (conditions de vente).

Le tarif du fournisseur détaille les **conditions commerciales et financières** qu'il propose. Il faut distinguer :

- les prix et conditions tarifaires (tarif dégressif) ;
- les réductions commerciales (remises) ;
- les réductions financières (escompte de règlement) ;
- les conditions de transport ;
- les autres frais.

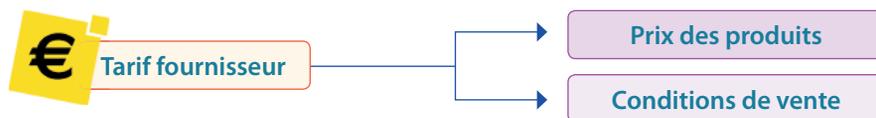
1 L'appel d'offres

- L'**appel d'offres** consiste à contacter **plusieurs fournisseurs** en vue de réaliser un achat. Il permet de collecter plusieurs propositions, les étudier, les comparer, pour ensuite faire un choix.
- L'appel d'offres peut être effectué par formulaire, par courrier, par téléphone ou télécopie, par une demande de visite d'un commercial.



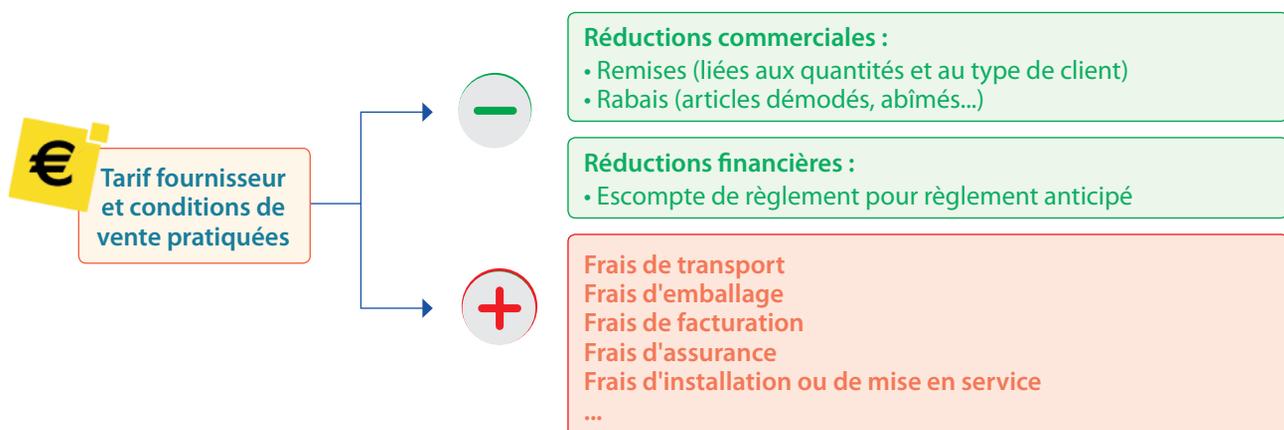
2 La consultation du tarif fournisseur

- Les **tarifs** sont fournis par le fournisseur sur son site Internet, sur catalogue ou par réponse à un appel d'offres.
- Ils informent sur les **prix** pratiqués et les **conditions de ventes**.



3 Les réductions et les frais d'achat

- Le fournisseur peut proposer des **réductions** qui répondent à divers critères (quantité, qualité du client...) et des **majorations** liées aux charges qu'il facture au clients (frais de transport, frais d'emballage, frais d'assurance...).



Appli 1 Préparer les achats

Vous êtes au service des achats de l'entreprise **Elistyl**, spécialisée dans la vente de matériel destiné aux salons de coiffure.

L'entreprise a besoin de fournitures de bureau qu'elle achète chez son fournisseur habituel, les établissements Bruneau.

- 1 Observez **Doc 1** la page Web du fournisseur et entourez les prix proposés pour les deux produits.
- 2 Examinez de l'extrait des conditions générales de vente et surlignez les conditions commerciales et financières pratiquées par le fournisseur **Doc 2**.
- 3 Prenez connaissance de la demande d'achat **Doc 3** du magasinier et chiffrez-la à l'aide du tarif et des conditions de vente **Annexe**.

Doc 1 Site Web du fournisseur Bruneau

Doc 2 Conditions générales de vente disponibles sur le site du fournisseur



CONDITIONS GÉNÉRALES DE VENTE

[...]

6. PRIX ET CONDITIONS DE PAIEMENT

6.1 Nos prix s'entendent hors taxes et sont exprimés en euros. Ils sont garantis pendant la période de validité de chacun de nos catalogues et documents papier ou de celle indiquée sur chaque offre promotionnelle à durée limitée, sous réserve de modifications importantes de nos prix d'achats [...].

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

Doc 2 Conditions générales de vente disponibles sur le site du fournisseur (suite)


Bruneau

 Parc d'activités secteur Nord - 17, Avenue de la Baillieue
 Villébon sur Yerno - 99948 Courtabouff Cedex

CONDITIONS GÉNÉRALES DE VENTE (suite)

8. LIVRAISONS

La livraison est gratuite dès que la commande atteint 99 € HT. Si la commande est inférieure à 99 € HT, - entre 49 € HT et 99 € HT : les frais d'envoi forfaitaires sont de 8,90 € HT - moins de 49 € HT : les frais d'envoi forfaitaires sont de 12,90 € HT.

Lors de la livraison, il appartient au client de vérifier en présence du transporteur le bon état des marchandises livrées.

Doc 3 Demande d'achat

Élistyl SA

 Matériel et mobilier
 pour salon de coiffure

Demande d'achat

Le : 6 octobre N

À commander :

 Objet : Commande
 de fournitures

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

Commande à traiter rapidement chez notre fournisseur habituel.

Demandeur :

 Magasinier
 Christophe Klimczak

Merci.

Annexe Chiffrage de la demande d'achat d'après le tarif du fournisseur

À commander	Quantité	Prix catalogue	Montant total HT
Blocs encreurs pour caisse enregistreuse Canon 20DX (3 lots de 10)	30	2,58 €	77,40 €
Caisses américaines 6 x 40 x 30 (2 lots de 30)	60	2,90 €	174,00 €

Montant total HT

251,40 €

Réduction(s) commerciale(s) Oui Non

Réduction financière (escompte) Oui Non

Frais de port Oui Non

Appli 2 Adresser un appel d'offres à un fournisseur

Vous êtes en formation dans l'entreprise **Brico Expert**, spécialiste du matériel de bricolage. L'entreprise vous demande de rédiger, le 17 octobre, un appel d'offres auprès de trois fournisseurs d'alarmes.

- 1 Prenez connaissance de la note du service des achats **Doc 1**.
- 2 Complétez l'appel d'offres à adresser au premier fournisseur **Doc 2** **Annexe** et répondez aux questions.

Doc 1 Demande d'achat



Zone artisanale Vauchelles
80132 ABBEVILLE

Téléphone : 03 22 99 00 00
Télécopie : 03 22 99 00 01

SIREN 420.809.923
Code APE : 4752 B

SA au capital social de 30 000 000 €

Note

Le : 06/10/N

Objet : Appel d'offres à rédiger

Nous devons acheter :

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

Réponse attendue sous 15 jours.

Service des achats.

Doc 2 Fournisseurs à contacter



TISALI SA

Activité

Fabricant d'alarmes électroniques et de systèmes de vidéo surveillance

Adresse

Zone industrielle des 3 Ours
14 Rue Ampère
59000 LILLE

Contact

Tél. 03 20 17 89 89
contact@tisali.com



VISIONIC

Activité

Fabricant et réparation d'alarmes
Certifié CNPP et CFA2P

Adresse

20 quai de la Pointe
ZA Ouest
80100 Abbeville

Contact

Tél. 03 22 24 17 61
contact@visonic.fr



PIXIS sécurité

Activité

Fabricant d'alarmes et de matériel de sécurité

Adresse

55 rue du Moulin
Parc d'activité de la Pilaterie
59650 Villeneuve-d'Ascq

Contact

Tél. 03 20 17 20 20
contact@pixis.securite.fr

Annexe Appel d'offres



Zone artisanale Vauchelles
80132 ABBEVILLE
Téléphone : 03 22 99 00 00
Télécopie : 03 22 99 00 01

SIREN 420.809.923
Code APE : 4752 B

SA au capital social de 30 000 000 €

Appel d'offres n° 10-052

Abbeville, le 6 octobre N

TISALI SA

Zone industrielle des 3 Ours

14 rue Ampère

59000 LILLE

Nous vous demandons de bien vouloir nous retourner pour le 21/10/N la présente demande complétée, datée et signée afin de nous faire connaître vos meilleures conditions pour la fourniture éventuelle des articles suivants :

Désignation	Unité	Qté	PU HT	Observations
Alarme filaire 7 zones		10		
Alarmes filaire 2 zones		10		
50 détecteurs bivolumétriques D8 B 12M 90°		50		

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

Nous vous remercions et vous prions d'agréer nos salutations les meilleures.

M. Pinto, Service administratif et financier

Offre effectuée le :

Signature

Valable jusqu'au :

- Combien devez-vous préparer d'appels d'offres ? **3 appels d'offres, un par fournisseur :**
Tisali SA ; Visonic ; Pixis sécurité.
- Que devez-vous en faire après les avoir remplis ? **Les appels d'offres sont à envoyer aux trois fournisseurs sélectionnés.**
- Qu'attendez-vous des fournisseurs ? **Chaque fournisseur complète l'appel d'offres pour indiquer ses prix et conditions.**
- Quelle sont, pour vous, les prochaines étapes ?
 - Étudier chaque proposition.
 - Comparer les prix et conditions et choisir un fournisseur.
 - Commander au fournisseur retenu.

4

Commander après un appel d'offres

PÔLE 1

Gestion administrative des relations externes

1.1.2 – Traitement des ordres d'achat, des commandes

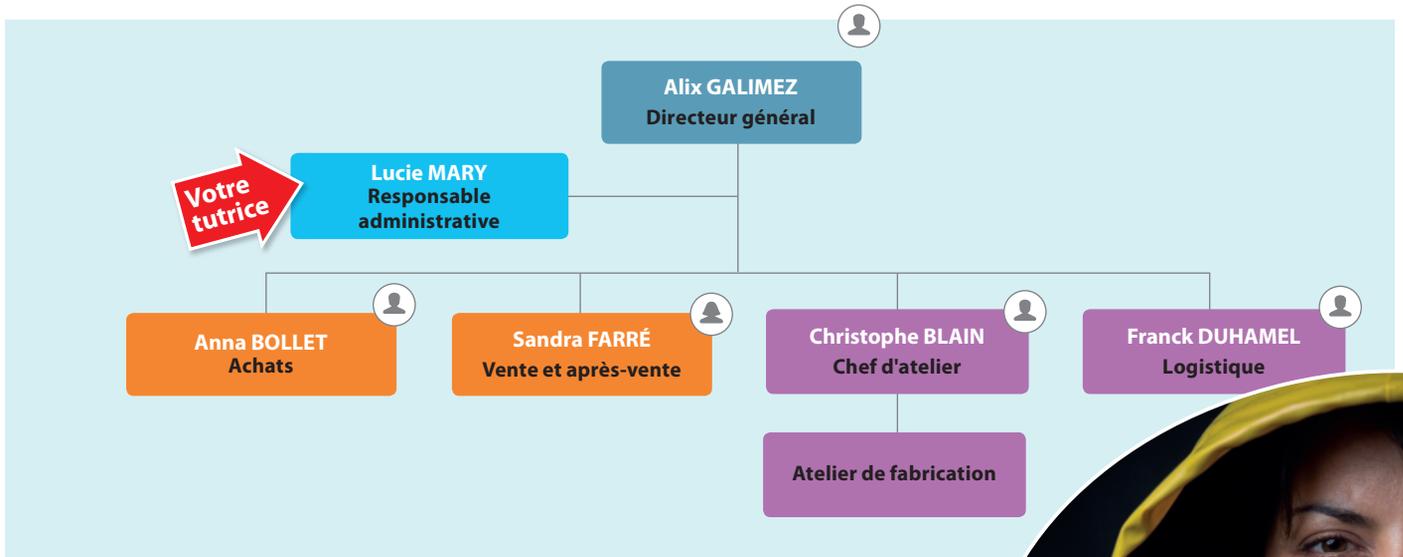
Compétence

> Passer commande à des fournisseurs



L'entreprise

- Créée en 1979, la société Yzara est spécialisée dans la création, la confection et la distribution de vêtements de pluie.
- Elle propose une grande variété de produits dont la qualité est mondialement connue.
- La société s'est dotée des outils de fabrication les plus performants et assure auprès de ses clients des approvisionnements rapides.



Vos missions

Le service des achats de la société **Yzara** recherche de nouveaux fournisseurs pour la fourniture de sacs plastique et d'étiquettes destinées au marquage des produits fabriqués.

Après avoir lancé des appels d'offres, vous avez reçu des propositions de plusieurs fournisseurs. Lucie Mary, responsable administrative, vous demande de choisir celui qui propose les meilleurs prix et de passer une première commande.

Mission 1 Comparer les offres et choisir un fournisseur

Mission 2 Commander au fournisseur retenu



Mission 1 Comparer les offres et choisir un fournisseur

Le 4 octobre, vous avez lancé un appel d'offres pour l'achat d'étiquettes thermocollantes pour le marquage des produits au cours du processus de fabrication.

Vous avez reçu des offres que vous devez comparer pour sélectionner le fournisseur qui propose les meilleurs prix et une livraison rapide.

1 Étudiez l'appel d'offres que vous avez reçu le 8 octobre (Doc 1) et répondez aux questions.

Doc 1 Appel d'offres retourné par le fournisseur Inmac



184, rue Pasteur 59200 Tourcoing
Tél : 03 20 55 55 89 – Fax : 03 20 55 55 00
a.bollet-yzara@yzara.com
SIRET : 396456221 - APE : 1413Z
SA au capital de 125 000 euros

Tourcoing, le 06/10/N

INMAC
Parc d'activités Paris Nord II
125, avenue du Bois-de-la-Pie
95921 Roissy-en-France Cedex

Appel d'offres n° 885

REÇU LE 08-10-N

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

Désignation	Unité	Qté	PUHT	Observations
Étiquettes blanches thermocollantes OEKO-TEX / Vêtement :				
105 x 39 mm sur feuillet A4 132 g	Bte 100	200	22,50	Ref. 55632
105 x 42 mm sur feuillet A4 170 g	Bte 100	120	24,55	Ref. 55670
105 x 35 mm sur feuillet A4 130 g	Bte 100	100	19,20	Ref 55630

Délai de livraison	Frais de port	Conditions de paiement	Réduction(s) accordée(s)
72 heures	Forfaitaire 30 €	à 30 jours	15 %

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

Anna Bollet
YSARA SA

Offre faite le : 08/10/N

Le service des achats,
Bernard Lemaire




• Qui a établi l'appel d'offres n° 885, à quelle date, et quel en était l'objet ?

L'appel d'offres n° 885 a été établi le 6 octobre par le service des achats d'Yzara.

Il avait pour objet de demander au fournisseur Inmac de faire une offre pour la fourniture d'étiquettes thermocollantes.

• Quelles informations vous ont été communiquées par le fournisseur Inmac ?

– Les prix hors taxes des produits ;

– les conditions de livraison (délai et frais de port) ;

– les conditions de paiement ;

– les conditions commerciales (réductions) ;

Un second fournisseur a répondu à votre appel d'offres sans utiliser le formulaire. Il vous a donc adressé un courriel pour vous faire ses propositions.

2 Étudiez l'offre reçue le 8 octobre (Doc 2) et répondez aux questions.

Doc 2 Offre du fournisseur Lecomte

Votre demande de prix et conditions ☆

De: lecomte@lecomte.com
 À: a.bollet-yzara@yzara.com
 Date: 08 octobre N -11:17
 Objet: Votre appel d'offres n° 884 du 06/10/N

Madame,

Pour faire suite à votre demande de prix, nous vous communiquons nos propositions :

- Étiquettes thermocollantes OEKO-TEX blanches 105 x 35 / A4 / 130 g / Bte 100 – Réf. ETVB-35 : PUHT 20,50 euros
- Étiquettes thermocollantes OEKO-TEX blanches 105 x 39 / A4 / 132 g / Bte 200 – Réf. ETVB-39 : PUHT 19,30 euros
- Étiquettes thermocollantes OEKO-TEX blanches 105 x 42 / A4 / 170 g / Bte 200 – Réf. ETVB-42 : PUHT 36,90 euros

Conditions :

Livraison sous 24 h

Port forfaitaire 15,50 euros HT

Règlement sous 8 jours.

Nous restons à votre entière disposition.

Cordialement.

Jean Granier,
 correspondant commercial.

LECOMTE SA
 Zone Industrielle
 51 rue Léonard de Vinci
 62730 MARCK

• Qui a envoyé ce courriel à Anna Bollet ?

Jean Granier, correspondant commercial du fournisseur Lecomte.

• Quelles informations vous sont communiquées ?

– Les prix hors taxes des produits ;

– les conditions de livraison (délai et frais de port) ;

– les conditions de paiement.

3 Comparez les offres des deux fournisseurs au 10 octobre afin de retenir la meilleure offre (Annexes 1 et 2).

4 Quels autres critères peut-on prendre en compte pour choisir un fournisseur ?

• Les conditions de paiement ;

• la qualité des produits ;

• le service après-vente ;

• la garantie ;

• l'image de marque ou la réputation du fournisseur.

Annexe 1 Étude des offres



Service des achats
Yzara SA – Tourcoing (59)

Offre n° **1**

Offre au : 10 octobre N

Fournisseur : INMAC

Désignation des articles	Unité	Qté	PU hors taxes	Montant HT
Étiquettes thermocol. blanches 105 x 35 / A4 / 130 g	Bte 100	100	19,20	1 920,00
Étiquettes thermocol. blanches 105 x 39 / A4 / 132 g	Bte 100	200	22,50	4 500,00
Étiquettes thermocol. blanches 105 x 42 / A4 / 170 g	Bte 100	120	24,55	2 946,00
Conditions de paiement			Total brut HT	9 366,00
À 30 jours			Remise 15 %	- 1 404,90
Conditions de livraison			Emballages	0,00
Port forfaitaire facturé – Livraison sous 72 heures			Port	+ 30,00
			Total net HT	7 991,10



Service des achats
Yzara SA – Tourcoing (59)

Offre n° **2**

Offre au : 10 octobre N

Fournisseur : LECOMTE SA

Désignation des articles	Unité	Qté	PU hors taxes	Montant HT
Étiquettes thermocol. blanches 105 x 35 / A4 / 130 g	Bte 100	100	20,50	2 050,00
Étiquettes thermocol. blanches 105 x 39 / A4 / 132 g	Bte 200	100	19,30	1 930,00
Étiquettes thermocol. blanches 105 x 42 / A4 / 170 g	Bte 200	60	36,90	2 214,00
Conditions de paiement			Total brut HT	6 194,00
Sous 8 jours			Remise 0 %	0,00
Conditions de livraison			Emballages	0,00
Port forfaitaire facturé – Livraison sous 24 h			Port	15,50
			Total net HT	6 209,50

Annexe 2 Comparaison des offres

Fournisseur	Total brut HT	Remise	Emballage	Port	Total net HT	Délai de livraison	Délai de paiement
Inmac	9 366,00	- 1 440,00	+ 0,00	+ 30,00	7 991,10	72 heures	30 jours
Lecomte	6 194,00	- 0,00	+ 0,00	+ 15,50	6 209,50	24 heures	8 jours

Critère(s) de choix : prix les plus intéressants et livraison rapide.

Fournisseur retenu : Lecomte SA

Mission 2 Commander au fournisseur retenu

Vous avez comparé les offres reçues et vous avez retenu un fournisseur. Vous pouvez maintenant passer la commande.

- 6 Saisissez, en date du 11 octobre, la commande n° C10345 (Annexe 3). Le document sera signé par la personne responsable du service des achats.

Annexe 3 Commande au fournisseur



184, rue Pasteur 59200 Tourcoing
Tél : 03 20 55 55 89 – Fax : 03 20 55 55 00
a.bollet-yzara@yzara.com
SIRET : 396456221 - APE : 1413Z
SA au capital de 125 000 euros

Tourcoing, le 11 octobre N

LECOMTE SA
Zone industrielle
51 rue Léonard de Vinci
62730 MARCK

COMMANDE n° C345

Référence	Désignation	Unité	Qté	PU HT
ETVB-35	Étiquettes thermocol. OEKO-TEX blanches 105 x 35 / A4 / 130 g	Bte	100	20,50
ETVB-39	Étiquettes thermocol. OEKO-TEX blanches 105 x 39 / A4 / 132 g	Bte	100	19,30
ETVB-42	Étiquettes thermocol. OEKO-TEX blanches 105 x 42 / A4 / 170 g	Bte	60	36,90

Conditions de livraison	Conditions de paiement	Conditions commerciales
Livraison sous 24 h en port dû	Fin de mois de facturation	/

Signature :
Anna Bollet
service des achats

Faire
le point

Commander après un appel d'offres

Les **appels d'offres** ou les **propositions** envoyées par les fournisseurs contactés permettent :

- d'évaluer les prix et les comparer ;
- de connaître les conditions commerciales et financières proposées pour les comparer ;
- de choisir le fournisseur qui répond le mieux aux priorités de l'entreprise (prix, conditions...).

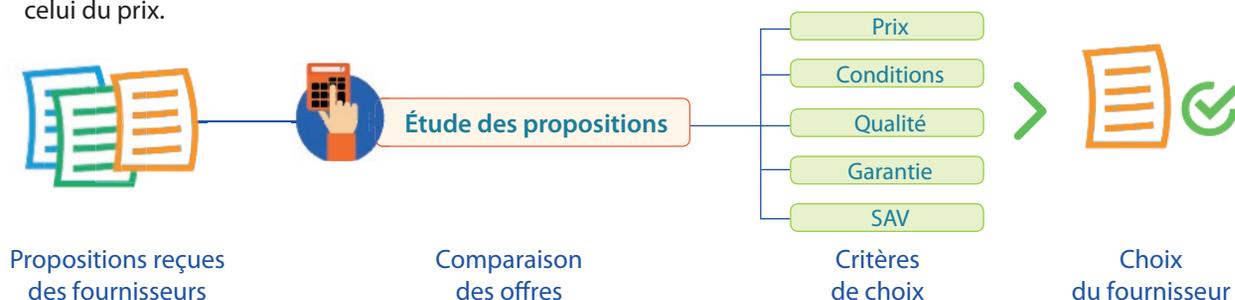
D'autres indications précisées par le fournisseur peuvent être prises en compte :

- la qualité des produits ;
- le SAV (service après vente) proposé ;
- la garantie ;
- l'image de marque.

Après avoir évalué et **comparé les offres** des fournisseurs contactés, une **commande** peut être remplie et envoyée.

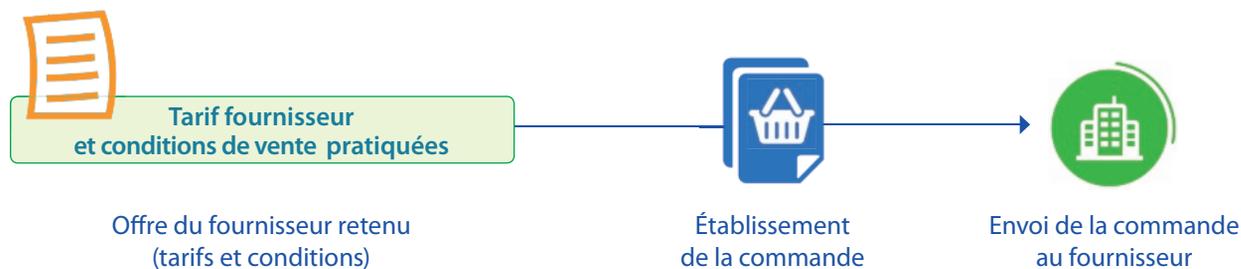
1 La comparaison des offres et le choix du fournisseur

- Les **fournisseurs contactés** pour un appel d'offres adressent leurs **propositions** à l'entreprise par courrier, télécopie, téléphone...
- L'entreprise doit fixer des **priorités dans les critères de choix**. Le critère retenu par l'entreprise n'est pas toujours celui du prix.



2 La commande auprès du fournisseur retenu

- La commande doit **reprendre les éléments de l'offre du fournisseur** retenu (prix, conditions de vente, conditions de paiement, garanties...).
- La commande est traitée selon les habitudes pratiquées par l'entreprise et le fournisseur. Il peut s'agir d'un bon de commande de l'entreprise ou de tout autre moyen de communication (téléphone, courrier, courriel, télécopie, Internet...)



Appli

Préparer les achats

Vous êtes au service des achats de l'entreprise **Qualinet**, grossiste spécialisé dans la vente de produits ménagers destinés aux drogueries et supermarchés.

Pour se réapprovisionner, l'entreprise veut s'adresser à un nouveau fournisseur.

- 1 Prenez connaissance de la note du service des achats **Doc 1**.
- 2 Étudiez les offres reçues des fournisseurs **Doc 2** **Doc 3**, chiffrez les deux propositions **Annexe 1** et **Annexe 2**, puis répondez aux questions. Les produits sont équivalents chez les deux fournisseurs.
- 3 Préparez la commande au 15 octobre à adresser au fournisseur que vous avez sélectionné **Annexe 3**.

Doc 1 Note interne du service des achats



Note

Le 10 octobre N

Nous rencontrons depuis quelques temps des difficultés d'approvisionnement de notre fournisseur habituel de sacs pour déchets.

Nous avons lancé un appel d'offres auprès de deux fournisseurs qui nous ont fait des propositions. Comparez les offres reçues et commandez les articles suivants :

Sacs poubelle 30 L – Cart. 12 rouleaux de 25 sacs	150 cart.
Sacs poubelle 50 L – Cart. 10 rouleaux de 25 sacs	200 cart.
Sacs poubelle renforcés 100 L – Cart. 10 rouleaux de 20 sacs	450 cart
Sacs poubelle renforcés 110 L – Cart. 10 rouleaux de 20 sacs	100 cart.
Sacs poubelle renforcés soudé à plat 130 L – Cart. 10 rouleaux de 10 sacs	80 cart.
Sacs poubelle renforcés 160 L – Cart. 5 rouleaux de 20 sacs	50 cart.
Housses container 750 L – Cart. de 50 sacs pliés	50 cart.
Housses container 1100 L – Cart. de 50 sacs pliés.....	50 cart.

Julien Carlier – Service des achats

Doc 2 Réponse du fournisseur Toutembal

Votre demande de prix et conditions ☆

De: toutembal@toutembal.com
 À: j.carlier-qualinet@qualinet.fr
 Date : 08 octobre N –16:21
 Objet : Votre appel d'offre du 06/10/N

Monsieur,

Pour faire suite à votre demande de prix, nous vous communiquons nos propositions :

162758 Sacs poubelle 30L	Cart. 12 rouleaux de 25 sacs	17,21
162762 Sacs poubelle 50L	Cart. 10 rouleaux de 25 sacs	23,35
162761 Sacs poubelle renforcés 100L	Cart. 10 rouleaux de 20 sacs	33,97
162786 Sacs poubelle renforcés 110L	Cart. 10 rouleaux de 20 sacs	33,10
162796 Sacs poubelle renforcé soudé à plat 130L	Cart. 10 rouleaux de 10 sacs	27,59
162801 Sacs poubelle renforcé 160 L	Cart. 5 rouleaux de 20 sacs	19,38
162880 Housses container 750L	Cart. de 50 sacs pliés	27,44
162890 Housses container 1 100L	Cart. de 50 sacs pliés	31,95

Conditions :

Livraison sous 48 h – Port franco – 30 jours.

Nous restons à votre entière disposition.

Cordialement.

Romain Dilly – Service commercial.

TOUTEMBAL
ZAC du Pont-de-Bois
56000 Vannes

Doc 3 Réponse du fournisseur Clean-Market

Votre appel d'offres ☆

De: contact@cleanmarket.com
 À: j.carlier-qualinet@qualinet.fr
 Date: 08 octobre N -16:21
 Objet: Appel d'offre du 06/10/N

Monsieur,

Nous avons le plaisir de vous communiquer nos prix et conditions pour la fourniture des articles suivants :

S40030 Sacs 30 L	Cart. 12 rouleaux de 25 sacs	18,54
S40050 Sacs 50 L	Cart. 10 rouleaux de 25 sacs	22,20
S40100 Sacs renforcés 100 L	Cart. 10 rouleaux de 20 sacs	34,01
S40110 Sacs renforcés 110 L	Cart. 10 rouleaux de 20 sacs	32,88
S40130 Sacs renforcés soudés à plat 130 L	Cart. 10 rouleaux de 10 sacs	26,20
S40160 Sacs renforcés 160 L	Cart. 5 rouleaux de 20 sacs	22,20
HC0750 Housses container 750 L	Cart. de 50 sacs pliés	32,76
HC1100 Housses container 1100 L	Cart. de 50 sacs pliés	36,55

Conditions :

Remise 5 % – Livraison sous express dans la journée – Port forfaitaire 20 € – Paiement à réception de la facture.

Nous restons à votre disposition pour vous apporter toute précision nécessaire.

Cordialement.

Paul Villant – Service commercial.

CLEAN-MARKET

166 boulevard de Strasbourg

56100 Lorient

Annexe 1 Étude de la première offre



Offre n° 1

Comparaison des offres au 10 octobre N

Fournisseur : TOUTEMBAL

Désignation des articles	Unité	Qté	PUHT	Montant HT
Sacs 30 L	Cart. 12 rlx 25 sacs	150	17,21	2 581,50
Sacs 50 L	Cart. 10 rlx 25 sacs	200	23,35	4 670,00
Sacs 100 L	Cart. 10 rlx 20 sacs	450	33,97	15 286,50
Sacs 110 L	Cart. 10 rlx 20 sacs	100	33,10	3 310,00
Sacs renforcés soudés à plat 130 L	Cart. 10 rlx 10 sacs	80	27,59	2 207,20
Sacs renforcés 160 L	Cart. 5 rlx 20 sacs	50	19,38	969,00
Housses container sacs 750 L	Cart. de 50 sacs pliés	50	27,44	1 372,00
Housses container sacs 1 100 L	Cart. de 50 sacs pliés	50	31,95	1 597,50
Conditions de paiement			Total brut HT	31 993,70
À 30 jours fin de mois			Remise 0 %	0,00
Conditions de livraison			Emballages	0,00
Port France – Livraison sous 48 heures			Port	0,00
			Total net HT	31 993,70



Offre n° 2

Comparaison des offres au 10 octobre N

Fournisseur : CLEAN-MARKET

Désignation des articles	Unité	Qté	PUHT	Montant HT
Sacs 30 L	Cart. 12 rlx 25 sacs	150	18,54	2 781,00
Sacs 50 L	Cart. 10 rlx 25 sacs	200	22,20	4 440,00
Sacs 50 L	Cart. 10 rlx 20 sacs	450	34,01	15 304,50
Sacs 110 L	Cart. 10 rlx 20 sacs	100	32,88	3 288,00
Sacs renforcés soudés à plat 130 L	Cart. 10 rlx 10 sacs	80	26,20	2 096,00
Sacs renforcés 160 L	Cart. 5 rlx 20 sacs	50	22,20	1 110,00
Housses container sacs 750 L	Cart. de 50 sacs pliés	50	32,76	1 638,00
Housses container sacs 1 100 L	Cart. de 50 sacs pliés	50	36,55	1 827,50
Conditions de paiement		Total brut HT		32 485,00
À réception de la facture		Remise 5 %		- 1 624,25
Conditions de livraison		Emballages		0,00
Port forfaitaire facturé – Express dans la journée		Port		+ 20,00
		Total net HT		30 880,75

L'entreprise QualiNet compte sur une livraison rapide et sur un tarif intéressant. Ces critères sont à prendre en compte dans votre prise de décision.

1 Quel fournisseur allez-vous retenir ? Justifiez votre choix.

Le fournisseur Clean-Market.

Le montant total hors taxes est le plus bas : Toutembaal = 31 993,70 ; Clean Market = 30 880,75 (remise de 5 %).

Le délai de livraison est plus court : Toutembaal = 48 h ; Clean-Market = Express.

2 Quel serait l'avantage de choisir l'autre fournisseur ?

Le délai de paiement est à 30 jours fin de mois.

Un délai de paiement plus long est donc un argument qui peut être pris en compte dans certaines entreprises.

Annexe 3 Commande au fournisseur



11, rue de l'Arsenal
29200 BREST

Tél : 01 48 87 67 77
Fax : 01 48 67 32 66
Courriel : qualinet@qualinet.fr
Siret/Siren : 78 424 312 3000 14
APE : 4641Z
SARL au capital de 50 000 euros

Brest, le 15 octobre N

Commande n° C10-1413

CLEAN MARKET

133 boulevard de Strasbourg

56100 LORIENT

Conditions de livraison	Conditions de paiement
Port dû	À réception

Référence	Désignation	Unité	Qté	PU HT
S40030	Sacs 30 L	Cart. 12 rlx 25 sacs	150	18,54
S40050	Sacs 50 L	Cart. 10 rlx 25 sacs	200	22,20
S40100	Sacs 50 L	Cart. 10 rlx 20 sacs	450	34,01
S40110	Sacs 110 L	Cart. 10 rlx 20 sacs	100	32,88
S40130	Sacs renforcés soudés à plat 130 L	Cart. 10 rlx 10 sacs	80	26,20
S40160	Sacs renforcés 160 L	Cart. 5 rlx 20 sacs	50	22,20
HC0750	Housses container sacs 1 100 L	Cart. de 50 sacs pliés	50	32,76
HC1100	Housses container sacs 1 100 L	Cart. de 50 sacs pliés	50	36,55
	Remise 5 %			

Le responsable des achats : Julien Carlier

Signature : Julien Carlier

5

Commander en France

PÔLE 1

Gestion administrative des relations externes

1.1.2 – Traitement des ordres d'achat, des commandes

Compétence

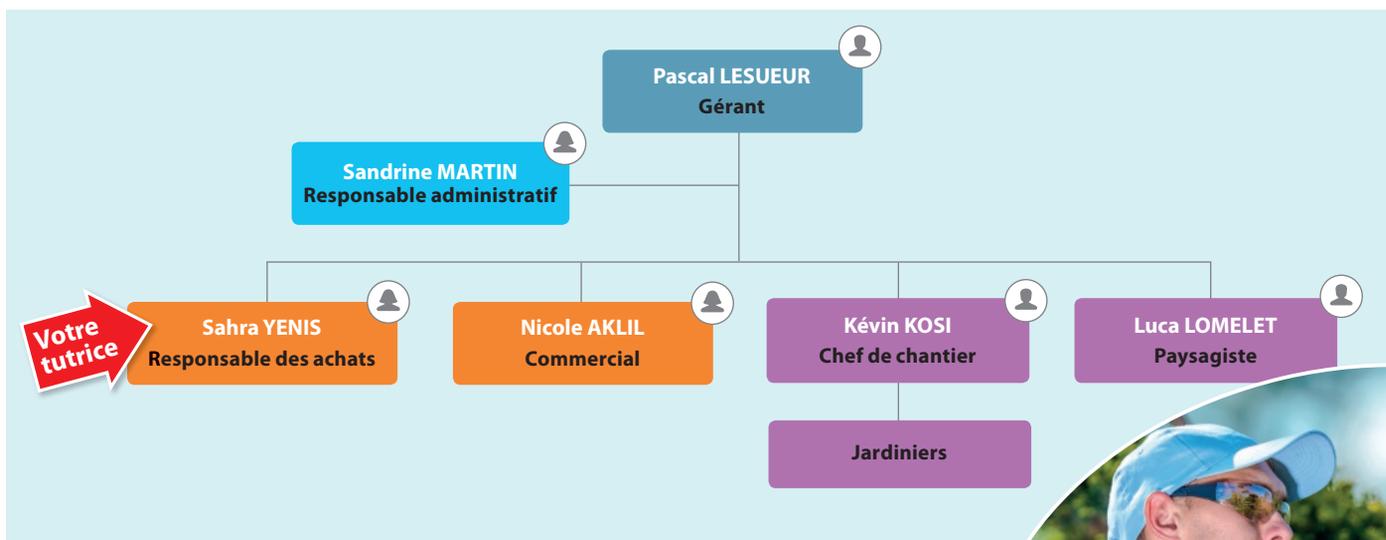
> Passer commande à des fournisseurs



L'entreprise



- Créée il y a cinq ans dans les Hauts-de-France, la société Delabre est une entreprise du paysage.
- Dans le cadre de son activité, elle réalise des projets d'entretien et d'aménagement des extérieurs pour les particuliers.
- Elle s'est dirigée depuis peu dans l'aménagement et la décoration d'espaces publics et industriels.



Vos missions

Le service des achats de la société **Delabre** travaille avec des fournisseurs domiciliés en France.

Sahra Yénis, responsable des achats, vous demande de traiter plusieurs commandes dans la journée. Les moyens utilisés sont adaptés en fonction des habitudes des fournisseurs (bon de commande, Internet, courriel, télécopie...)

Mission 1 Commander d'après une demande d'achat

Mission 2 Commander un bien et un service associé

Mission 3 Commander selon le niveau des stocks



Mission 1 Commander d'après une demande d'achat

Le 16 octobre, votre tutrice, Sahra Yénis, vous remet la demande d'achat du gérant pour l'acquisition d'un nouvel outillage.

Pascal Lesueur y a précisé ses besoins et les conditions négociées avec le fournisseur habituel.

1 Étudiez la demande d'achat (Doc 1) et la page Web du fournisseur (Doc 2), puis, répondez aux questions.

Doc 1 Demande d'achat du gérant de la société Delabre



DELABRE
Les parcs et jardins

Zone artisanale 59300 AULNOY-LEZ-VALENCIENNES
Tél. : 03 27 10 99 99 Fax : 03 27 10 11 11
Courriel : contact@delabre.com

Demande d'achat

Le : 16 octobre N

Objet : Commande de matériel

Demander :
Kévin Cosi
Chef de chantier

À commander :

Il nous faut pour les chantiers à venir une nouvelle chargeuse. Sur proposition de Kévin, j'ai retenu le modèle CLC 900 T sur pneus 43 CV – 2,5 tonnes.

Nous passons par notre fournisseur habituel Maximéta. J'ai convenu avec lui d'une commande par mail dès aujourd'hui. Il nous retournera un accusé de réception. J'ai obtenu une livraison sous 8 jours et un paiement par virement à 30 jours.

Pascal Lesueur



Doc 2 Site Web du fournisseur

MAXIMETA

Contact e-mail : c.delabroix@maximeta.com

Acheter
Vendre
Annuaire
Actualités
Mon espace

Matériels TP > Chargeuse > Chargeuse CLC :

← Retour à la liste

Chargeuse sur pneus CLC 900 T neuve

42 CV 2.5 Tonnes



Prix : **9 991 € HT**

Langue(s) parlée(s) : FR

☎ 04.90.97.00.79

☎ 06.21.96.35.43

☎ 04.90.9... Afficher le numéro

✉ Envoyer un e-mail pour commander

FR +33. ▾ Votre téléphone

Votre nom

Votre e-mail

Pour commander en ligne, rendez-vous sur **Mon espace**

11 990 € TTC Livré.

Le pack inclut le chargeur CLC 2017 T 900
1 attache hydraulique
1 kit fourches tablier pour palette européenne.
1 godet TP en 1.7 mètres de large.
1 caisse d'outillage
1 lot important de pièces de rechange

- Quels sont les moyens dont vous disposez pour commander chez ce fournisseur ?

– La commande par téléphone (fixe ou mobile).

– La commande par courriel (e-mail).

– La commande en ligne.

- De quels autres moyens disposez-vous pour passer une commande ?

– La commande par courrier (lettre de commande).

– La commande par télécopie (fax).

– La commande en se rendant directement chez le fournisseur.

- 2** Commandez par courriel le matériel chez le fournisseur (Annexe 1).

Annexe 1 Commande au fournisseur Maximeta

De : contact@delabre.com

À : c.delabroix@maximeta.com

Date : 16/10/N

Objet : Commande

Bonjour Monsieur Delabroix,

Pour faire suite à l'échange que vous avez eu avec notre directeur, M. Lesueur, je vous confirme la commande du matériel suivant :

une chargeuse sur pneus 42 CV – 2,5 tonnes modèle CLC 900 T neuve au prix HT de 9 991 euros.

Nous attendons votre livraison sous 8 jours et nous vous réglerons, comme convenu, par virement à 30 jours.

Vous voudrez bien nous faire parvenir par retour un accusé de réception de commande.

Merci,

Cordialement.

Sahra Yénis

Responsable des achats

- Pourquoi attendez-vous du fournisseur un accusé de réception de commande en retour de votre courriel ?

L'accusé de réception demandé permet au fournisseur de confirmer la réception de notre commande aux conditions qui ont été définies.

Mission 2 Commander un bien et un service associé

Pour éviter de sous-traiter les tirages de documents grands formats, la direction a décidé l'achat d'un traceur A0 (841 x 1189 mm) de marque HP pour imprimer les plans.

Le fournisseur habituel de l'entreprise propose des options et des services auxquels l'entreprise compte souscrire.

3 À l'aide de la page Web du fournisseur (Doc 3), préparez la commande n° CD-100127 (Annexe 2).

Doc 3 Page Web du fournisseur

GRAND FORMAT

Le spécialiste du traceur

Emaging

Services

Traceurs

Scanners

Plieuses et Coupeuses

Consommables

Contact

f

+

G+

u

Traceurs HP A0

Tous les traceurs HP A0. Quel que soit votre domaine il y a un traceur HP adapté. Choisir son traceur HP pour du CAD, SIG ou Photo.



Imprimante HP Z5600 PostScript

HP Z5600 PostScript 44...

4,890.00 €

Référence: T0B51A

Services Installation/Formation:
Installation/Formation (+ 350.00 €)

*** Services livraison:**
 Livraison standard RDC

*** Garantie:**
 Garantie 1 an sur site incluse
 Extension à 3 ans HP Care Pack (+ 1,490.00 €)



Imprimante HP Designjet T2530 PS MFP

Traceur T2530 Postscript HP...

8,590.00 €

Référence: L2Y26A

Services Installation/Formation:
Installation/Formation (+ 350.00 €)

*** Services livraison:**
 Livraison standard RDC

*** Garantie:**
 Garantie 2 ans sur site incluse
 Extension à 3 ans HP Care Pack (+ 1,021.00 €)

SERVICE CLIENT

01 64 17 18 18

LES TRACEURS
Nos imprimantes grand format
Prix hors taxes
Traceurs HP A0
Traceurs HP A1
Traceurs Canon A0

Modèle retenu :
HP - T2530 PS MFP

Services :
- extension de garantie à 3 ans sur site ;
- contrat de maintenance Forfait n° 4.

Conditions :
Franco de port.
Paiement à 30 j.

✉ Contact :
Grand Format SAS
168 rue Anatole France
BP 10556
82300 Levallois-Perret
contact@grandformat.com

Contrat de maintenance traceur HP ENCAD ROLAND CANON EPSON

	FORFAIT 1 350€	FORFAIT 2 390€	CONTRAT 3 490€	FORFAIT 4 590€
Changement de courroie	<input checked="" type="checkbox"/>	selon le cas	selon le cas	selon le cas
Kit maintenance	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
Test d'impression	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
Mise à jour constructeur	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
Nettoyage & Réglage	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
Hotline	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>

NOS SERVICES
Découvrez nos prestations



Solution Evolutive
Les solutions évolutives par E'maging Computer France Vous souhaitez vous équiper d'un traceur...
» EN SAVOIR PLUS

Annexe 2 Commande au fournisseur



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

RCS Valenciennes 248 698 321 00014
NAF : 8130Z
Services d'aménagement paysager
SAS au capital social de 100 000 €

Tourcoing, le 16 octobre N

SAS GRAND FORMAT
168 rue Anatole France
BP 10556
92300 Levallois-Perret

Commande n° CD-100127

Référence	Désignation	Unité	Qté	PUHT
L2Y26A	Imprimante HP Designjet T2530 PS MFP	Pièce	1	8 590,00
	Extension de garantie à 3 ans Care Pack		1	1 021,00
	Contrat de maintenance – Forfait 4		1	590,00

Conditions de livraison	Conditions de paiement	Conditions commerciales
Livraison standard RDC Franco	30 jours	

Signature :

Sahra Yénis
Service des achats

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

Le bon de commande est établi au moins en deux exemplaires :

- le premier exemplaire est envoyé au fournisseur ;
- le second exemplaire est conservé par l'acheteur.

5 Précisez ce qu'est une extension de garantie.

Une extension de garantie est une option payante qui vise à prolonger la garantie au delà de celle du constructeur obligatoire.

6 À l'aide de la page Web du fournisseur (Doc 3) précisez ce qu'est un contrat de maintenance et les services qu'il apporte.

Le contrat de maintenance est un contrat de prestation de services destiné à fournir un entretien régulier du matériel et une assistance du client en cas de panne.

Mission 3 Commander selon le niveau des stocks

Chaque mois, Sahra Yénis interroge les stocks de fournitures administratives pour commander auprès du fournisseur habituel, Buropro.

7 Étudiez l'état des stocks de fournitures administratives (Doc 4), puis répondez aux questions en vous aidant des définitions (Doc 5).

Doc 4 État des stocks de fournitures administratives au 17 octobre

État des stocks de fournitures de bureau au 15/10/N									
Réf.	Réf. fourn.	Désignation	Unité	Stock mini	Stock alerte	Stock maxi	Stock réel	Cde fourn. en cours	Stock théorique
0556	2314535	Toner imprimante HPC7115A	Pièce	1	2	5	1	0	1
0557	2314131	Toner imprimante HPC4092A	Pièce	1	2	5	2	3	5
0558	2314966	Toner imprimante CANON FX10	Pièce	1	2	5	4	0	4
0805	2889644	Toner copieur CANON 6034103	Pièce	1	2	10	2	0	2
0806	2889119	Toner copieur Olivetti 250MF	Pièce	1	2	10	1	8	9
0928	Q12 163	Chemises carton 180 g couleur /100	Carton	1	3	20	12	0	12
0938	Q10 104	Sous-chemises 60 g couleur /250	Carton	1	3	20	5	0	5
0953	Q12 256	Chemises rabat élastique couleur /50	Carton	1	2	10	3	0	3
2110	Q42 414	Papier A4 80 g blanc /5 ramettes	Carton	5	8	50	8	0	8
2190	Q44 121	Listing factures 240x12' /2 000	Carton	5	8	20	14	0	14
2192	Q44 443	Listing paye 240x12' /250	Carton	1	2	10	3	0	3
2198	Q88 033	Listing LCR 12' /2 000	Carton	1	2	5	3	0	3
8589	Q45 805	Étiquettes blanches 189x36 /250	Carton	1	1	5	2	0	2
9028	2143135	CD-R 700 Mb 80 mn /25	Carton	1	1	10	5	0	5
9034	2143147	CD-RW 700 Mb 80mn / 25	Carton	1	1	10	8	0	8

Doc 5 Suivi des stocks : les définitions

Stock minimum

Il représente le stock le plus bas admis par l'entreprise. Il lui permet de ne pas se trouver en situation de rupture de stock.

Stock d'alerte

Il détermine le seuil de déclenchement d'une commande au fournisseur.

Stock maximum

Il correspond au stock qu'il ne faut pas dépasser. Il est déterminé en fonction de la capacité de stockage (taille des locaux) et du rythme des besoins de consommation (quantités sorties et rythme des commandes).

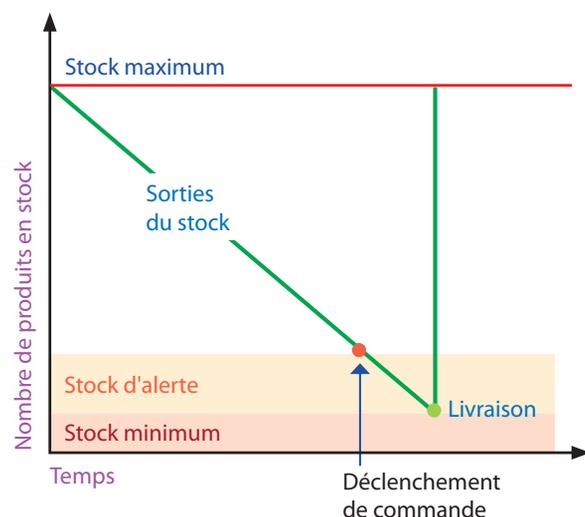
Remarque : le stock maximum permet de calculer la quantité à commander lorsque le stock d'alerte est atteint.

Stock réel

Il correspond au stock physique dans l'entreprise : les produits sont en principe disponibles.

Stock théorique

Le stock théorique tient compte des commandes fournisseurs en attente de réception et des commandes clients en attente de livraison.



• Étude du stock de la référence 0556 Toner imprimante HPC7115A.

Quel est le stock réel ? 1 pièce. Quel est le stock d'alerte ? 2 pièces.

Quel est le stock théorique ? Justifiez la quantité indiquée. 1 pièce. Il n'y a pas de commande fournisseur en attente de réception.

Faut-il commander cette référence ? Indiquez la quantité. Oui. Le stock théorique est inférieur au stock d'alerte. Il est urgent de commander pour éviter la rupture de stock.

• Étude du stock de la référence 0557 Toner imprimante HPC4092A.

Quel est le stock réel ? 2 pièces. Quel est le stock d'alerte ? 2 pièces.

Quel est le stock théorique ? Justifiez la quantité indiquée. 5 pièces. Une commande fournisseur de 3 pièces est en attente de livraison. Le stock théorique = 2 (stock réel) + 3 (cde fournisseur en cours).

Faut-il commander cette référence ? justifiez votre réponse. Non. Le stock théorique de 5 pièces atteint le stock maximum.

Les commandes chez le fournisseur Buropro se font habituellement par télécopie (fax). La liste des besoins doit être établie à partir de l'état des stocks au 17 octobre.

8 Prenez connaissance de la note de Sahra Yénis (Doc 6), puis, en vous appuyant sur l'état des stocks (Doc 4), dressez la liste des articles à commander chez le fournisseur (Annexe 3).

Doc 6 Note du service des achats

DELABRE SAS
Parcs et jardins

Note

Pour votre information :

- quand le stock théorique est inférieur ou égal au stock d'alerte, une commande est déclenchée ;
- la quantité commandée doit amener le stock théorique au niveau du stock maximum.

Service des achats
Sahra Yénis



Annexe 3 Liste des articles à commander chez le fournisseur

Réf. fournisseur	Désignation	Calculs	Qté à commander
2314535	Toner imprimante HPC7115A	5 - 1	4
2889644	Toner copieur Canon 6034103	10 - 2	8
Q42 414	Papier A4 80 g blanc / 5 ramettes	50 - 8	42

9 Préparez la télécopie à adresser au fournisseur (Annexe 4).

Doc 7 Fiche fournisseur

Nom	BUROPRO France SAS		
Adresse	Rue Alphonse Terroir		
Code postal	59770	Ville	Marly
Département	59	Pays	France
Site web	www.lyreco.fr/fra		
Contact	Prénom	Nom	Urba
	Fonction	Service/Bureau	Commercial
	Téléphone fixe	Fax	0 825 31 21 11
			0 825 09 08 07

Info

Un télécopieur, ou fax, est un appareil électronique qui permet de lire l'image d'un document pour le transmettre à un destinataire au travers d'une ligne téléphonique.

À la réception, un appareil similaire imprime le document envoyé, identique à l'original.

Une télécopie peut être créée et remplie à l'aide d'un traitement de texte grâce aux modèles disponibles pour être envoyé directement sur le numéro du destinataire.

Annexe 4 Télécopie

DELABRE SAS – Parcs et jardins

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

RCS Valenciennes 248 698 321 00014
NAF : 8130Z
Services d'aménagement paysager
SAS au capital social de 100 000 €

Télécopie

À	De
BUROPRO France	Sahra Yénis – Service achats
Magalie Urba	Télécopie n° : 03 27 10 99 99
Télécopie n° : 0 825 31 21 11	Téléphone n° : 03 27 10 11 11
Téléphone n° : 0 825 09 08 07	Nombre de pages : 1 page
Objet : Commande	

Message

Bonjour,

Veillez nous faire parvenir aux conditions habituelles les articles suivants :

- 4 Toner imprimante HPC7115A réf. 2314535
- 8 Toner copieur Canon 6034103 réf. 2889644
- 42 Papier A4 80 g blanc / 5 ramettes réf. Q42414

Merci,

Cordialement,

Sahra Yénis

Service des achats

Après avoir procédé à la télétransmission de la commande, le télécopieur imprime un rapport de transmission.

10 Quelle est l'utilité de ce document et quelles informations devez-vous contrôler ?

Doc 8 Rapport de transmission de la télécopie

RAPPORT DE TRANSMISSION	
HEURE :	16/10/N 16:18
NOM :	DELABRE SAS
FAX :	03 27 10 11 11
<hr/>	
NUMÉRO/NOM FAX	4185213099
PAGE(S)	1
RÉSULTAT	OK
MODE	PHOTO

Le rapport imprimé par le télécopieur permet de contrôler la transmission effective du document.

Il est important de vérifier :

– le nombre de pages transmises ;

– le résultat de la télétransmission (OK).

Faire
le point

Commander en France

La **demande d'achat** (ou d'approvisionnement) est un document interne établi par le service demandeur et transmis au service achats pour l'informer des différents besoins. Pour certains d'entre eux, elle nécessite l'approbation de la direction.

L'entreprise dispose de plusieurs **moyens pour passer commande** chez le fournisseur :

Le téléphone, le courriel, la commande en ligne (Internet), la lettre de commande, la télécopie et le déplacement chez le fournisseur.

L'achat de biens à un fournisseur peut s'accompagner de **services associés**. Exemples :

Une extension de garantie, une offre de financement, un service de maintenance...

Le suivi des stocks par l'entreprise permet de déterminer les articles à commander. Il faut tenir compte :

- du stock minimum qu'il faut éviter d'entamer ;
- du stock d'alerte, niveau de déclenchement de commande ;
- du stock maximum qu'il ne faut pas dépasser ;
- du stock virtuel qui tient compte des commandes en attente de livraison.

1 La commande après une demande d'achat

- La **demande d'achat** (ou d'approvisionnement) est un document interne établi par le service demandeur et transmis au service achats pour l'informer des différents besoins.
- L'entreprise dispose de nombreux moyens pour **passer commande** (courriel, téléphone, bon de commande...).



2 La commande de biens et de services associés

- Un fournisseur peut proposer des **services** qui complètent les produits qu'il met en vente. Il s'agit pour lui de compléter son offre pour mieux satisfaire sa clientèle.
- Les **services associés** proposés peuvent être gratuits ou payants.



3 La commande selon le niveau des stocks

- Le **suivi des stocks** permet à l'entreprise d'observer les mouvements et les produits dont elle dispose.
- Il permet d'éviter la **rupture de stock** et de disposer de suffisamment de marchandises en magasin ou en entrepôt.
- Lorsque le stock est insuffisant, elle doit **passer commande** au fournisseur.



Appli 1 Commander par courriel

Vous êtes au service achats de l'entreprise **Profigel**, qui vend des produits surgelés. Les stocks sont tenus par le logiciel de gestion commerciale : ils augmentent en fonction des achats et diminuent à chaque vente saisie par la caisse enregistreuse.

Chaque semaine, le magasin édite l'état des réapprovisionnements et passe les commandes nécessaires auprès de son fournisseur Alasko.

- 1 Complétez l'état des réapprovisionnements **Annexe 1**.
- 2 Passez commande au fournisseur **Annexe 2** **Doc 1** et **Doc 2**.

Doc 1 Fiche informatique du fournisseur

Nom	ALASKO SA			
Adresse	2 rue de Solférino			
Code postal	62200	Ville	Boulogne-sur-mer	
Département	62	Pays	France	
Site web	www.alasko.com			
Contact	Prénom	Fanny	Nom	Simons
	Fonction		Service/Bureau	Commercial
	Téléphone fixe	03 21 87 99 99	Fax	03 21 87 11 11

Doc 2 Tarif fournisseur (extrait)



2 rue de Solférino
62200 BOULOGNE-SUR-MER
Tél. : 03 21 87 99 99 - Fax : 03 21 87 11 11
Courriel : contact-f.simons@alasko.com

TARIF hors taxes
Plats préparés et entrées

Livraison J+1 avant 13 h

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

Annexe 1 Réapprovisionnements

Info

La livraison fournisseur étant rapide, le stock d'alerte est égal au stock mini.



PROFIGEL SA

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

ÉTAT DES RÉAPPROVISIONNEMENTS au 15/10/N

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

Annexe 2 Commande au fournisseur

De : a.lherbier@profigel.fr

À : contact-f.simons@alaska.com

Date : 16/10/N

Objet : Commande

Bonjour Monsieur Simons,

Pourriez-vous me faire parvenir aux conditions habituelles les articles suivants :

- 28 cartons de coquilles Saint-Jacques bretonnes réf. 1356 ;
- 20 cartons de coquilles Saint-Jacques champagne réf. 1396 ;
- 8 cartons de crabe farci réf. 1498 ;
- 10 cartons de feuillets de canard champignons réf. 1527 ;
- 32 cartons de feuillets d'escargots réf. 1567 ;
- 40 cartons de feuillets roquefort réf. 1588 ;
- 49 cartons de vol-au-vent noix de Saint-Jacques réf. 1592.

Merci.

Cordialement,

A. Lherbier

Appli 2 Commander par télécopie

Vous êtes dans l'entreprise **Bien-être et nature**, spécialisée dans la vente de produits destinés à la détente et aux soins du corps.

Pauline Renoncourt, responsable des commandes, vous remet un état des réapprovisionnements et vous demande de participer aux opérations d'achat.

- 1 Prenez connaissance de l'état des réapprovisionnements **Doc 1**.
- 2 Préparez la télécopie à envoyer au fournisseur **Doc 2** **Annexe**.

Doc 1 État des réapprovisionnements



134 rue Gabriel Péri 92300 Levallois-Perret
Tél. : 01 49 68 17 85 – Fax : 01 49 68 17 00

contact@bien-etre-nature.com
www.bien-etre-nature.com

ÉTAT DES RÉAPPROVISIONNEMENTS au 16/10/N

RÉFÉRENCE	DÉSIGNATION	FAMILLE PRODUIT	FOURN.	À COMMANDER
ESS-LAV-250	ESSENCE DE LAVANDIN 250 ML	ESSENCES	401096	25
ESS-LAV-50	ESSENCE DE LAVANDIN 50 ML	ESSENCES	401096	50
FLS-ACH	ACHILLÉE-NATUREL X12	FLEURS SÉCHÉES	401617	20
FLS-GRA	GRAMINÉES-FUZZY	FLEURS SÉCHÉES	401617	10
FLS-MAR	MARGUERITE-TÊTE X100	FLEURS SÉCHÉES	401617	30
FLS-NIG	NIGELLIA-ORIENTAL	FLEURS SÉCHÉES	401617	100
FLS-PROC	PROTEA-COMPACTA/BOUTON X12	FLEURS SÉCHÉES	401617	20
FLS-PROR	PROTEA-REPENS-MEDIUM X6	FLEURS SÉCHÉES	401617	20
FLS-QUE	QUENOUILLES-PETIT-NATUREL X100	FLEURS SÉCHÉES	401617	10
SAV-AP-100	SAVONNETTE PARFUMÉE MOULAGE À L'ANCIENNE 100 GR	SAVONS	401096	50
SAV-FL-100	SAVONNETTE À LA FLEUR DE LAVANDE 100 G	SAVONS	401096	50
VAV-AC-200	SAVON RECTANGLE MOULÉ À L'ANCIENNE 200 G	SAVONS	401096	25

Doc 2 Fiche fournisseur

Nom	ALÉPIA	Code	401096	
Adresse	55 boulevard de Verdun			
Code postal	94000	Ville	Créteil	
Département	94	Pays	France	
Site web	www.alepia.com			
Contact	Prénom	Lola	Nom	Lesage
	Fonction		Service/Bureau	Commercial
	Téléphone fixe	01 48 98 12 44	Fax	01 48 98 12 00

Bien-être & nature

134 rue Gabriel Péri 92300 Levallois-Perret
Tél. : 01 49 68 17 85 – Fax : 01 49 68 17 00
SARL au capital social de 5 000 €

contact@bien-etre-nature.com
www.bien-etre-nature.com

Télécopie

À	De
ALÉPIA	P. Renoncourt
Lola Lesage	Télécopie n° : 03 27 10 99 99
Télécopie n° : 01 48 98 12 00	Téléphone n° : 03 27 10 11 11
Téléphone n° : 01 48 98 12 44	Nombre de pages : 1 page
Objet : Commande	

Message

Bonjour,

Veuillez nous faire parvenir aux conditions habituelles les articles suivants :

- Réf. ESS-LAV-250 Essence de Lavandin 250 ml : 25
- Réf. ESS-LAV-50 Essence de Lavandin 50 ml : 50
- Réf. SAV-AP-100 Savonnette parfumée moulage à l'ancienne 100 gr : 50
- Réf. SAV-FL-100 Savonnette à la fleur de lavande 100 g : 50
- Réf. VAV-AC-200 Savon rectangle moulé à l'ancienne 200 g : 25

Merci.

Cordialement,

P. Renoncourt

Service des achats

6

Commander à l'étranger

PÔLE 1

Gestion administrative des relations externes

1.1.2 – Traitement des ordres d'achat, des commandes

Compétence

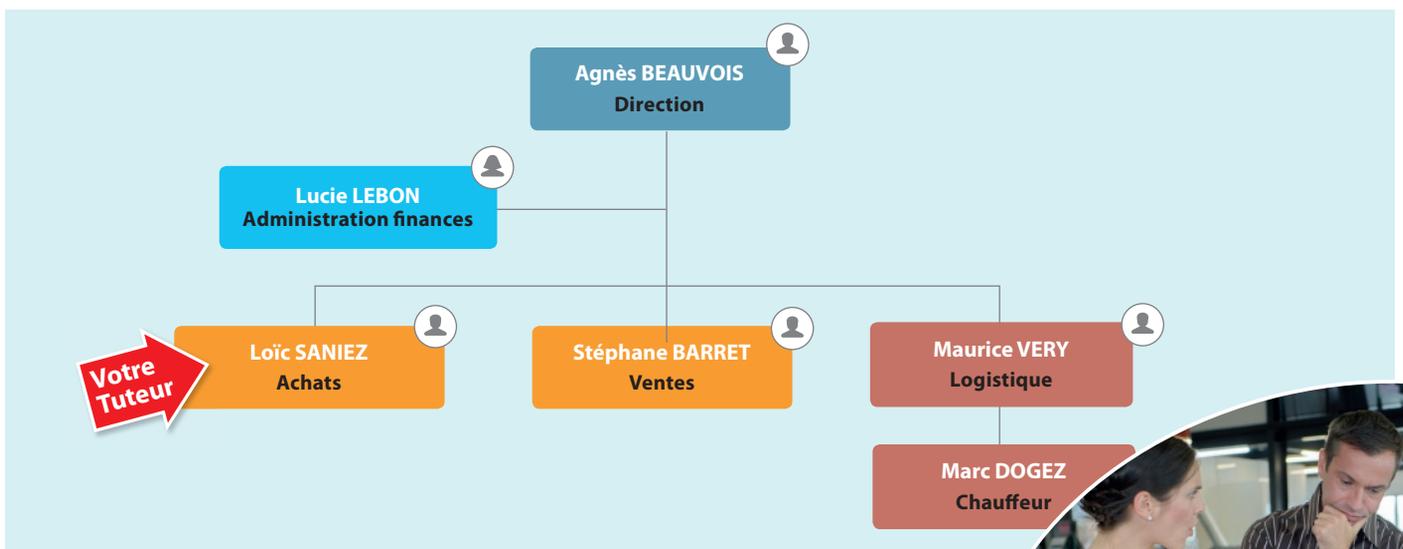
> Passer commande à des fournisseurs



L'entreprise



- Présente depuis 35 ans, la société Beauvois carrelages propose des carrelages en tous genres auprès de revendeurs et de professionnels.
- Pour disposer d'une gamme originale et diversifiée, l'entreprise se fournit auprès de fabricants français et étrangers.
- Elle s'est dirigée depuis peu vers l'aménagement et la décoration d'espaces publics et industriels.



Vos missions

Le service des achats de la société **Beauvois carrelages** travaille avec des fournisseurs domiciliés dans plusieurs pays du monde.

Loïc Saniez, responsable des achats, vous demande de traiter plusieurs commandes, notamment auprès de fournisseurs de l'étranger.

- Mission 1** Repérer les fournisseurs domiciliés à l'étranger
- Mission 2** Commander dans un pays de l'Union européenne
- Mission 3** Commander dans un pays hors de l'Union européenne



Mission 1 Repérer les fournisseurs domiciliés à l'étranger

Le 9 novembre, votre tuteur Loïc Saniez, vous remet une facture reçue en début de mois. Pour vous familiariser avec les échanges avec l'étranger, il vous confie une documentation.

Doc 1 Achats à l'étranger

Les achats à l'étranger

Un achat de marchandise effectué par une entreprise établie en France (ou autre pays de la communauté) auprès d'une entreprise établie dans un autre État membre de l'Union européenne est appelé une **acquisition intracommunautaire**.

Cela correspond au principe de libre circulation des marchandises dans les pays de l'Union.

Lorsqu'un achat est effectué dans un autre pays, qui ne fait pas partie de l'Union européenne, il s'agit d'une acquisition extracommunautaire ou **importation**.

La monnaie de l'UE

La **zone euro**, parfois appelée eurozone, est une zone monétaire qui regroupe les États membres de l'Union européenne qui ont **adopté l'euro** (EUR, €) comme monnaie (France, Allemagne, Belgique, Espagne...).

Certains pays de l'Union européenne n'ont pas adopté l'euro. Ils utilisent donc leur monnaie nationale (Danemark, Hongrie, Pologne...).

La TVA (taxe sur la valeur ajoutée)

La TVA est un impôt indirect sur la consommation calculé sur le prix HT des biens ou des prestations de services payés par l'acheteur.

Lorsqu'il s'agit d'un achat à l'étranger, la TVA est due dans le pays de l'acheteur.

Ainsi, le fournisseur ne facture pas de TVA. Elle est due par l'acheteur dans le pays de destination de la marchandise.

L'acheteur et le vendeur de l'UE sont identifiés par un numéro de TVA intracommunautaire. Les entreprises d'import/export disposent d'un numéro d'immatriculation délivré par le bureau des douanes.

Doc 2 Facture reçue du fournisseur Gambarelli



GAMBARELLI SRL
Capitale Sociale 10,6 milioni di euro
Iscr Tribunale di Parma
Via Fondovalle, 77
43040 SOLIGNANO PR / ITALY
+39 0525 510110
IVA IT01008330308

REÇU LE 05-11-N

fattura
N° 00125 data : 25/10/N
BEAUVOIS CARRELAGES
ZI Talange
57280 Hondécourt FRANCE
Partita IVA : FR 04 123 654 789

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



1 Prenez connaissance de la documentation sur les achats à l'étranger (Doc 1) et analysez la facture d'achat reçue du fournisseur Gambarelli (Doc 2).

• Dans quel pays est domicilié le fournisseur Gambarelli ?
L'Italie (ITALY).

• S'agit-il d'une importation ou d'une acquisition intracommunautaire ? Justifiez votre réponse.

Il s'agit d'une acquisition intracommunautaire.

L'Italie fait partie de l'UE.

• Le pays fait-il partie de la zone euro ? Justifiez votre réponse.

L'Italie fait partie de la zone euro puisque l'euro est sa monnaie.

• Le fournisseur Gambarelli est-il imposable à la TVA ? Justifiez votre réponse.

Non. Un fournisseur domicilié en UE ne facture pas la TVA.

• Qui devra payer la TVA ?

L'acheteur, Beauvois carrelages.

• Dans quel pays ?

La France.

Mission 2 Commander dans un pays de l'Union européenne

Loïc Saniez vous demande de passer commande de carrelages à un autre fournisseur situé à l'étranger.

Pour cela, vous disposez d'informations internes sur le fournisseur et vous recherchez les tarifs sur son site Internet.

Doc 3 Fournisseur Caro

Siège social	CARO SA Rue du Parc industriel 178 6900 MARCHE-EN-FAMENNE – Belgique
Établissements	
Site internet	www.caro.be
E-mail	info@caro.be
Nom statutaire	
Rechtsvorm	Société anonyme de droit privé
Situation juridique	
N° de TVA	BE 0467.190.209
Date de constitution	25/11/2005

2 Observez les documents fournisseur (Docs 3 et 4) et répondez aux questions.

- Dans quel pays est domicilié le fournisseur Caro ?

La Belgique (BE).

- S'agit-il de réaliser une importation ou d'une acquisition intracommunautaire ? Justifiez votre réponse.

Il s'agit d'une acquisition intracommunautaire. La Belgique fait partie de l'UE.

- Quel est l'utilité du numéro de TVA ?

Il permet au fournisseur d'échanger dans l'UE.

Doc 4 Site du fournisseur Caro



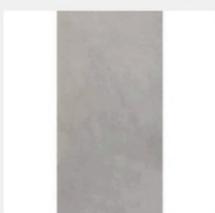
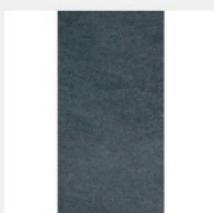
recherche ...

ACCUEIL
PRODUITS
NEWS
NOS SHOWROOMS
NOUS CONTACTER

Espace professionnel
CARO Marche-en-Famenne
Rue du Parc industriel 178
ZI de la Pirire
B-6900 Marche
Tél. : 084/24.48.00
Email : info@caro.fr



Produits recherchés.
Les prix sont affichés en euros hors TVA au m².

		
Carrelage Belfort 20mm Grafito gripl'et ROCCISA 75 x 75 54.07€/M²	Carrelage Ardesia Antracite rett MARAZZI 75 x 75 24.95€/M²	Carrelage Ardesia Grey 20mm EMILCERAMICA 60 x 60 33.20€/M²
		
Carrelage Ardesia Grigio 30x60 ALFA-LUX CERAMICHE 60 x 30 13.84€/M²	Carrelage Bernina Gris VILLEROY & BOCH 60 x 30 31.43€/M²	Carrelage Digi-stone Swiss stone lap RICCHETTI 120 x 60 46.74€/M²

3 À l'aide de la page Web du fournisseur (Doc 4) et de la note de Loïc Saniez (Doc 5) du service des achats, rédigez la commande en date du 9 novembre (Annexe 1).

Doc 5 Note du service des achats

Beauvois Carrelage

Note

À commander chez Caro :
 600 m² carrelage Belfort 20 mm Grafito 75 x 75 réf. 129616.
 400 m² carrelage Bernina gris 60 x 30 réf. 214555.
 800 m² carrelage Ardesia Grey 20 mm 60 x 60 réf. 147998.
 300 m² carrelage Digi-stone Swiss stone lap 20 x 60 réf 204607.
 Remise habituelle 15 % - Livraison sous 8 jours franco - Règlt 30 J.
 Merci.
 Service des achats
 L. Saniez

Annexe 1 Commande au fournisseur



Beauvois
carrelages

Zone industrielle Talange - 57280 Hauconcourt

Tourcoing, le 9 novembre N

Tél. : 03 72 395 485 Fax : 03 72 49 54 00
 SIRET 123 654 789 - NAF : 4673A
 SA au capital social de 100 000 €
 TVA : FR 04 123654789
 info@beauvois-carrelages.com

CARO SA
 Rue du Parc industriel 178
 6900 MARCHE-EN-FAMENNE
 BELGIQUE

Commande n° C-33855

Référence	Désignation	Unité	Qté	PU HT
129616	Belfort 20 mm Grafito 75 x 75	M ²	600	54,07
214555	Bernina gris 60 x 30	M ²	400	31,43
147998	Ardesia Grey 20 mm 60 x 60	M ²	800	33,20
204607	Digi-stone Swiss stone lap 20 x 60	M ²	300	46,74
	TVA N° BE 0467.190.209			

Conditions de livraison	Conditions de paiement	Conditions commerciales	Signature :
8 jours franco	30 jours	Remise 15 %	L. Saniez Service des achats

4 Quelles informations obligatoires devez-vous porter sur le bon de commande à envoyer au fournisseur Caro SA ? Justifiez votre réponse.

Il s'agit d'une acquisition intracommunautaire. Il faut donc indiquer :
 - le numéro de TVA de l'acheteur (notre entreprise Beauvois carrelages) ;
 - le numéro de TVA du fournisseur (Caro SA).

5 Lorsque les marchandises seront livrées, elles seront facturées. Qui devra payer la TVA ? Dans quel pays ?

La TVA sera due par l'acheteur, Beauvois carrelages.
 La TVA sera à payer en France.

Mission 3 Commander dans un pays hors de l'Union européenne

Loïc Saniez a décidé de commander de nouveaux produits pour piscine en Turquie. Il s'est renseigné sur la fiabilité du fournisseur. Il a négocié les prix et conditions par téléphone. Vous êtes chargé de traiter une première commande par courriel.

Doc 6 Page Web du site du fournisseur Pera Seramik

Pera SERAMİK
"Evinizdeki İşİlti"

Prix négociés en dollars US

Türkçe English

OFFICE: (0212) 854 10 42
FACTORY: (0286) 423 26 00

COMPANY

PRODUCTS
-> WALL AND FLOOR
-> POOL

SELLERS

REFERENCES

DOCUMENTS

PACKAGING

CATALOGUE

CONTACT

Seller Panel

Contact

Office:
Mor Menekşe Sitesi A1 Blok D:5
Yakuplu - Esenyurt / İstanbul
Phone (pbx): +90 (212) 854 10 42
Fax: +90 (212) 854 10 45

Factory:
Etili Köyü 17420 Çan / Çanakkale
Phone (pbx): +90 (286) 423 26 00
Fax: +90 (286) 423 26 06

e-mail: peraseramik@peraseramik.com

Etili Köyü 17420 Çan / Çanakkale
Phone (pbx): +90 (286) 423 26 00
Fax: +90 (286) 423 26 06
e-mail: peraseramik@peraseramik.com

Un contact a été pris avec M. Asan Foze, responsable commercial pour Pera Seramik à Istanbul. Les conditions et prix ont été négociés. Son courriel : asan.foze@peraseramik.com

6 Prenez connaissance de la page Web du site du fournisseur (Doc 6) et répondez aux questions.

Dans quel pays est domicilié le fournisseur ? La Turquie.

Ce pays fait-il partie de l'Union européenne ? Non, la Turquie ne fait pas partie de l'UE.

Doit-on parler d'une importation ou d'une acquisition intracommunautaire ? Il s'agit d'une importation.

7 Pourquoi les prix ont-ils été négociés avec le fournisseur en dollars US (USD) ?

La monnaie en Turquie est la livre turque. Le dollar US est la monnaie utilisée à l'international.

8 Complétez la fiche du nouveau fournisseur (Annexe 2).

Annexe 2 Fiche du nouveau fournisseur

Nom	PERA SERAMİK		
Adresse	Mor Menekse Siteti A1 Blok D:5		
Code postal		Ville	Yakuplu - Esenyurt / Istanbul
Département		Pays	TURQUIE
Site web	www.peraseramik.com		
Contact			
Prénom	Asan	Nom	Foze
Fonction		Service/Bureau	Commercial
Téléphone fixe	0 825 09 08 07	Fax	0 825 31 21 11

La commande doit être envoyée par courriel chez le fournisseur. Le commercial Monsieur Fose parle le Français.

9 À l'aide de la note de Loïc Saniez (Doc 7) et de l'extrait de catalogue (Doc 8), préparez le courriel à adresser au fournisseur (Annexe 3).

Doc 7 Note du service des achats

Beauvois carrelages

Note

À commander chez Pera Seramik (nouveau fournisseur) :

40 mètres réf. ZM1225K01.

100 m² réf. RK1225S06.

400 m² réf. RP11225P01.

Livraison sous 5 semaines - Paiement à la livraison.

Merci.

Service des achats

L. Saniez

Doc 8 Extrait du catalogue de Pera Seramik

BEVELLED ANTI SLIP *antidérapant coupé oblique*

Prix : 70,00 USD



RM1225K01-BEVELLED ANTI SLIP



RM1225K02-LARGE INTERNAL CORNER-1
RM1225K03 LARGE INTERNAL CORNER-2



RM1225K04-LARGE EXTERNAL CORNER-1
RM1225K05-LARGE EXTERNAL CORNER-2

POOL TILES *Carrelage de piscine*

Prix : 18,00 USD



RP11225P01-POOL PORCELAIN TILE



RP11225P02-POOL BLUE PORCELAIN TILE



RP11225P03-POOL COBALT PORCELAIN TILE

RIBBED ANTI SLIP TILE *Carrelage nervuré antidérapant*

Prix : 27,60 USD



RK1225S06-RIBBED ANTI SLIP TILE



RK1212S09-SMALL CORNER-1
RK1212S10 SMALL CORNER-2



RK1225S07-LARGE CORNER-1
RK1225S08-LARGE CORNER-2

Annexe 3 Courriel à adresser au fournisseur en Turquie

De: I.saniez@beauvois-carrelages.com

À: asan.fose@peraseramik.com

Date: 09/11/N

Objet: Commande

Bonjour Monsieur Fose,

Veuillez me faire parvenir les articles suivants :

– 40 mètres réf. ZM1225K01 ;

– 100 m² réf. RK1225S06 ;

– 400 m² réf. RP11225P01.

Je vous rappelle les conditions que nous avons définies :

– livraison sous 5 semaines ;

– paiement à la livraison ;

– facturation en USD.

Livraison : Zone industrielle Talange - 57280 Hauconcourt – France

Cordialement.

L. Saniez

Service des achats

Faire
le point

Commander à l'étranger

L'entreprise peut avoir besoin de commander à l'étranger.

Elle peut s'adresser à deux catégories de pays :

- les pays qui appartiennent à l'Union européenne ;
- les pays qui n'appartiennent pas à l'Union européenne.

Pour ce type d'achat, on distingue :

- les acquisitions Intracommunautaires réalisées en euros ;
- les importations réalisées dans une autre devise (souvent l'USD).

Lorsqu'il y a un échange intracommunautaire entre deux entreprises, il y a des obligations en matière de TVA :

- les numéros de TVA de l'acheteur et du vendeur doivent figurer sur les documents commerciaux ;
- la TVA est due dans le pays de l'acheteur.

1 Les fournisseurs domiciliés l'étranger

- Lorsqu'un **fournisseur** est domicilié à l'étranger, il faut repérer sa **nationalité**.
- Selon sa domiciliation, il fait partie de l'Union européenne ou se situe en dehors de l'UE.
- Un achat dans un pays de l'UE est une acquisition intracommunautaire, alors qu'un achat dans un pays hors de l'UE est une importation.



2 La commande dans un pays de l'Union européenne

- Lorsque l'entreprise commande chez un fournisseur domicilié dans un **pays de l'Union**, la commande doit indiquer les **numéros de TVA** de l'acheteur et du vendeur.
- L'achat se fera hors TVA et la **taxe sera due par l'acheteur** en France.



3 La commande dans un pays hors de l'Union européenne

- Lorsqu'un achat se fait dans un pays **hors de l'Union européenne**, le prix des articles commandés est dans la **devise** du pays du fournisseur.
- Pour certains pays, la devise adoptée est le **dollar US**, reconnu comme une monnaie internationale.
- L'achat se fait hors TVA et la **taxe est à verser par l'acheteur** en France au service des douanes.
- Pour une bonne compréhension de la commande émise, l'utilisation de l'anglais est conseillée.



Appli

Commander à l'étranger

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

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

- 1 Prenez connaissance de la note de Bernard Sprat **Doc 1**.
- 2 Observez la page Web du site qui a permis de vérifier le numéro de TVA du fournisseur **Doc 3**, et répondez aux questions.
- 3 Préparez la commande à adresser au fournisseur **Doc 2** **Annexe**.

Doc 1 Note de Bernard Sprat

MOVE SARL ■ Bernard SPRAT



Date : 17/11/..

T-shirts taille unique:

- Azzuro, quantité : 15 PUHT : 25,00 euros - Réf. TAZTU54
- Rosso, quantité : 18 PUHT : 22,50 euros - Réf. TRSTU67
- Verde, quantité : 20 PUHT : 23,50 euros - Réf. TVETU39

Franco de port - Paiement 30 jours

Merci.
B. Sprat.

42 bis boulevard Alsace-Lorraine 64000 PAU – N° de TVA FR 70 352677728

Doc 2 Fiche fournisseur

Nom	COPROTEX			
Adresse	Via Granarolo			
Code postal	153/13	Ville	FAENZA (RA)	
Département		Pays	Italie	
Site web	www.coprotex.com			
Contact	Prénom	Amandio	Nom	Bellini
	Fonction		Service/Bureau	Commercial
	Téléphone fixe	+39 (0)546 646086	Fax	+33 (0)546 646087

Doc 3 Vérification du numéro de TVA du fournisseur

COMMISSION EUROPÉENNE

Commission européenne > Fiscalité et Union Douanière > VIES

VIES Validation du numéro de TVA par VIES

Oui, numéro de TVA valide

État Membre IT
 Numéro de TVA IT 00716110086
 Date de réception de la demande 20 /12/ N 09:59:27
 Nom ---
 Adresse ---
 Numéro d'identification ---

1 Sur quel site se fait le contrôle d'un numéro de TVA intracommunautaire ?

Le contrôle se fait sur le site de la Commission européenne (VIES – VAT Information Exchange System).

2 Quelle est l'utilité de pratiquer régulièrement ce contrôle ?

La vérification permet de vérifier si le numéro est toujours valide.

Annexe Commande au fournisseur

MOVE sarl ■ Bernard SPRAT
 42 bis bd Alsace-Lorraine
 64000 PAU
 SIRET : 41963019900026
 APE : 8551Z
 Tél. : 09 80 86 55 41 Fax : 09 80 86 55 00
 contact@move.com
 SARL au capital social de 15 000 €

N° de TVA FR 70 352677728

Pau, le 9 novembre N

COPROTES
 Via Granarolo
 153/13 FAENZA (RA)
 ITALIE

Commande/Order n° C-3351

Réf./Num	Désignation/Description	Unit	Qté	PU/Price
TAZTU54	T-shirts Azzuro - TU	Pce	15	25,00
214555	T-shirts Rosso – TU	Pce	18	22,50
147998	T-shirts Verde – TU	Pce	20	23,50
	TVA : IT 00716110086			

Livraison/Delivery	Paiement/Payment	Conditions commerciales
Franco	30 jours	

Signature :
Bernard Sprat.

7

Traiter les livraisons reçues des fournisseurs

PÔLE 1

Gestion administrative des relations externes

1.1.3 – Traitement des livraisons, des factures et suivi des anomalies

Compétence

> Suivre le processus commande-livraison-facturation

Aléas

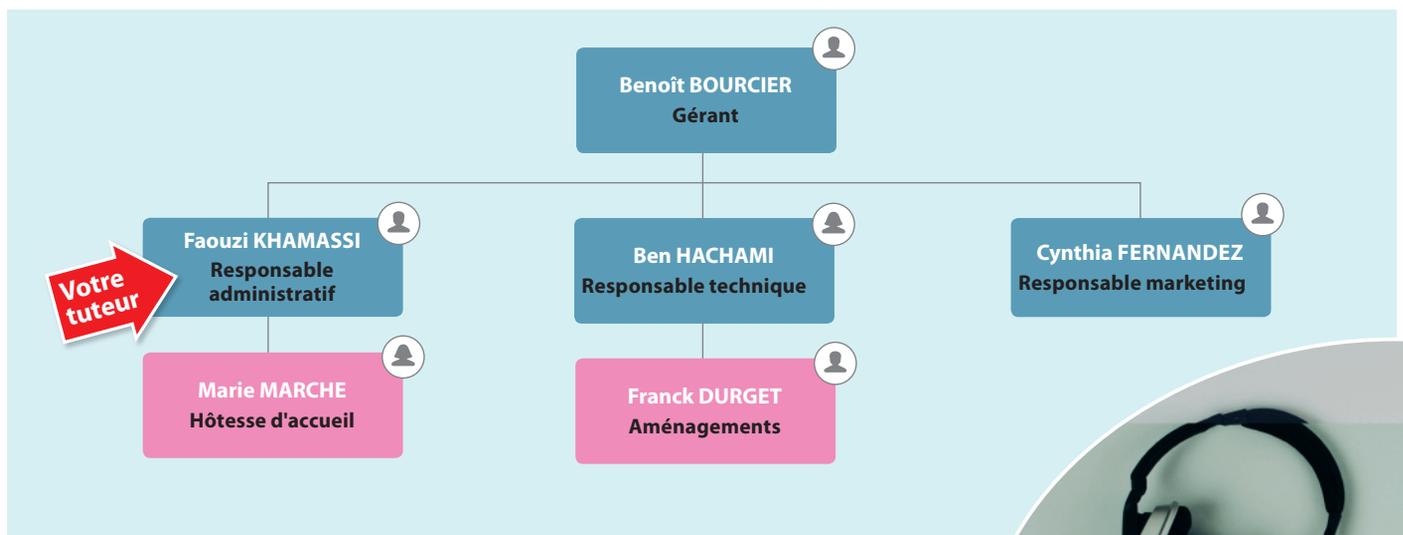
> Retard de livraison
> Litige avec un transporteur



L'entreprise



- Implantée dans les Alpes-Maritimes, la société Riviera Fitness est un club de sport qui offre à ses adhérents des équipements pour le cardiotraining, le renforcement musculaire et des cours collectifs.
- L'entreprise est dirigée par Benoît Bourcier, gérant. Elle compte 5 salariés auxquels s'ajoutent 2 coachs indépendants qui interviennent de manière ponctuelle.



Vos missions

Pour exercer son activité, la société **Riviera Fitness** s'approvisionne auprès de fournisseurs. Elle commande régulièrement des produits utilisés dans ses locaux et des articles textiles qu'elle vend à ses adhérents.

Les fournisseurs livrent leurs produits soit directement, soit par l'intermédiaire d'un transporteur.

Vous êtes en formation au service administratif sous la responsabilité de Faouzi Khamassi. Plusieurs missions vous sont confiées.

- Mission 1** Assurer le suivi des commandes en cours
- Mission 2** Réceptionner les marchandises livrées par un fournisseur
- Mission 3** Réceptionner les marchandises livrées par un transporteur



Mission 1 Assurer le suivi des commandes en cours

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

Doc 1 État des commandes en attente de livraison

RIVIERA FITNESS – Commandes en attente de livraison au 15/11/N (extraits)						
N° commande	Date commande	Code article	Désignation article	PUHT (*)	Quantité commandée	Date livraison
Care Fitness						
1153	14/10/N	1258	Tapis course Xenon pro 66412	679,00	3	15/11/N
1153	14/10/N	2654	Vélo elliptique Weslo Gear 240	179,00	5	15/11/N
1153	14/10/N	3187	Tensiomètre bras Orégon fonction vocale	59,99	3	15/11/N
Sportex						
N° commande	Date commande	Code article	Désignation article	PUHT (*)	Quantité commandée	Date livraison
1154	05/11/N	DFBB S	Débardeur bretelle femme bleu taille S	7,90	50	15/11/N
1154	05/11/N	DFBB M	Débardeur bretelle femme bleu taille M	7,90	50	15/11/N
1154	05/11/N	DFBB L	Débardeur bretelle femme bleu taille L	7,90	50	15/11/N
1155	15/11/N	PFF S	Polo femme fuschia taille S	10,90	50	30/11/N
1155	15/11/N	PFF M	Polo femme fuschia taille M	10,90	50	30/11/N
1155	15/11/N	PFF L	Polo femme fuschia taille L	10,90	50	30/11/N

(*) Prix unitaire hors taxes

Doc 2 Commande envoyée à Care Fitness (double)



Zone des Mimosas
2211 route de la Fenerie
06580 PEGOMAS

Tél. : 04 83 05 00 23
contact@rivierafitness-club.fr
www.rivierafitness-club.fr

Cannes, le 14/10/N

CARE FITNESS

125 route N7
06270 Villeneuve Loubet

BON DE COMMANDE N° 1153 DOUBLE

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

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

Numéro fournisseur : 4013492

Signature


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

Doc 3 Commande envoyée à Sportex (double)



Zone des Mimosas
2211 route de la Fenerie
06580 PEGOMAS

Tél. : 04 83 05 00 23
contact@rivierafitness-club.fr
www.rivierafitness-club.fr

Cannes, le 5/11/N

SPORTEX

89 avenue de Choisy
75013 PARIS

BON DE COMMANDE N° 1154 DOUBLE

Transport	Délai de livraison	Mode de paiement	Échéance
Franco	15 jours	30 jours	15/12/..

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

Numéro fournisseur : 4013497

Signature


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

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

L'état des commandes (Doc 1) indique la livraison, en date du 15/11, des fournisseurs Care Fitness pour la commande 1153 et Sportex pour la commande 1153. La commande 1155 au fournisseur Sportex est à livrer le 30/11.

Mission 2 Réceptionner les marchandises livrées par un fournisseur

Vous avez réceptionné les articles livrés par l'entreprise Care Fitness et vous avez noté son déroulement afin d'en retenir la procédure (Doc 4).

Doc 4 Notes prises lors de la réception



→ Arrivée du camion de l'entreprise Care Fitness.



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



→ Le nombre de colis est vérifié et le bon de livraison est rapproché des marchandises livrées.

→ Le bon de livraison correspond aux colis livrés.

→ La livraison est acceptée.

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

2 Rédigez une liste de contrôle afin d'établir la procédure de réception d'une commande livrée par un fournisseur (Annexe 1).

Annexe 1 Fiche de contrôle de livraison

Procédure de contrôle d'une livraison par un fournisseur

N/Commande n° 1153 du 14/10/N Livrée par : Care Fitness Date de livraison : 15/11/N

1. Vérifier que nous sommes bien destinataires de la livraison.

2. Contrôler l'état extérieur des colis.

3. Compter le nombre de colis.

4. Vérifier que les colis livrés correspondent bien au bon de livraison.

5. – Tout est correct : accepter la livraison en signant le bon en 2 exemplaires (Signature possible sur un terminal).

– Des anomalies sont constatées : ne pas accepter la livraison et noter les anomalies sur le BL (réserves).

(Un arrangement peut être trouvé avec le fournisseur)

– Le fournisseur n'a pas livré la totalité des marchandises : il sera contacté pour trouver une solution.

6. Dater et signer le bon de livraison pour valider la livraison.

7. Remettre le double du bon de livraison au livreur (fournisseur).

La livraison des colis correspondant bien au bon de livraison n° 421 (Annexe 2), le chauffeur vous présente le document à signer en deux exemplaires.

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

Annexe 2 Livraison du fournisseur Care Fitness

CARE FITNESS Villeneuve Loubet, le 15/11/N

125 RN7
06270 Villeneuve Loubet
E-mail : contact@carefitness.com

RIVIERA FITNESS
Zone des Mimosas
2211 route de la Fenerie
06580 PEGOMAS

BON DE LIVRAISON N° 421

Nombre colis	Poids total	Livraison
6	298,5 kg	par nos soins

Réf.	Désignation	Unité
1258	Tapis course Xenon pro 66412	pièce
2654	Vélo elliptique Weslo Gear 240	pièce
3187	Tensiomètre bras Orégon fonction vocale	pièce

Cadre réservé au destinataire

Observations

Livré le 15/11/N

CARE FITNESS

Signature du livreur

Juray

SAS Capital social 102 000,00 € – SIRET : 147 852 369 00017 – APE 7739Z

CARE FITNESS Villeneuve Loubet, le 15/11/N

125 RN7
06270 Villeneuve Loubet
E-mail : contact@carefitness.com

RIVIERA FITNESS
Zone des Mimosas
2211 route de la Fenerie
06580 PEGOMAS

BON DE LIVRAISON N° 421

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

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

Cadre réservé au destinataire

Observations

Livré le 15/11/N

CARE FITNESS

Signature du livreur

Juray

Pris livraison le 15/11/N

Signature du client

Khamassi

RIVIERA FITNESS

SAS Capital social 102 000,00 € – SIRET : 147 852 369 00017 – APE 7739Z

Info

Le bon de livraison est présenté en deux exemplaires pour acceptation des marchandises livrées.

4 Indiquez ce que deviennent les deux exemplaires du bon de livraison n° 421 présentés par le fournisseur à la livraison.

– Le premier exemplaire :

Le premier exemplaire (original) est remis au destinataire de la marchandise (client).

– Le deuxième exemplaire :

Le second exemplaire (double) est conservé par le livreur (fournisseur).

Vous comparez le bon de livraison n° 421 de Care Fitness (Annexe 2) au bon de commande que vous avez envoyé (Doc 2).

5 Les références des articles livrés sont-elles conformes à celles de la commande ? Oui, elles sont conformes.

6 Les quantités livrées correspondent-elles aux quantités commandées ? Justifiez votre réponse.

En comparant le double de la commande (Doc 2) et le bon de livraison (Annexe 2), on constate une anomalie :

5 vélos elliptiques référence 2654 ont été commandés et 2 ont été livrés. Les articles livrés peuvent être acceptés mais la livraison est incomplète.

7 Que devez-vous faire si vous relevez un problème de livraison ?

Prendre contact avec le fournisseur pour lui signaler une livraison incomplète et lui réclamer les articles manquants.

8 Complétez l'état des commandes en attente de livraison (Annexe 3) et indiquez, si nécessaire, ce qu'il reste à livrer (reliquat).

Annexe 3 Mise à jour des commandes en attente de livraison

RIVIERA FITNESS – Commandes en attente de livraison au 15/11/N (extraits)									
Care Fitness									
N° commande	Date commande	Code article	Désignation article	PUHT (*)	Quantité commandée	Date livraison	Livré le	Quantité livrée	Reliquat
1153	14/10/N	1258	Tapis course Xenon pro 66412	679,00	3	15/11/N	15/11/N	3	-
1153	14/10/N	2654	Vélo elliptique Weslo Gear 240	179,00	5	15/11/N	15/11/N	2	3
1153	14/10/N	3187	Tensiomètre bras Orégon fonction vocale	59,99	3	15/11/N	15/11/N	3	-
Sportex									
N° commande	Date commande	Code article	Désignation article	PUHT (*)	Quantité commandée	Date livraison	Livré le	Quantité livrée	Reliquat
1154	05/11/N	DFBB S	Débardeur bretelle femme bleu taille S	7,90	50	15/11/N			
1154	05/11/N	DFBB M	Débardeur bretelle femme bleu taille M	7,90	50	15/11/N			
1154	05/11/N	DFBB L	Débardeur bretelle femme bleu taille L	7,90	50	15/11/N			
1155	09/11/N	PFF S	Polo femme fuschia taille S	10,90	50	19/11/N			
1155	09/11/N	PFF M	Polo femme fuschia taille M	10,90	50	19/11/N			
1155	09/11/N	PFF L	Polo femme fuschia taille L	10,90	50	19/11/N			

(*) Prix unitaire hors taxes

9 Rédigez le courrier électronique de réclamation pour demander au fournisseur une date de livraison pour les articles manquants (Annexe 4).

Annexe 4 Courriel de réclamation

De :

À :

Objet :

Bonjour,

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

Nous avons commandé 5 vélos elliptiques Weslo Gear 240 réf. 2654 et vous nous avez livré 2 vélos de la même référence.

Nous vous demandons de nous livrer au plus vite les articles manquants et de nous communiquer la date à laquelle vous serez en mesure de nous livrer ce reliquat.

F. Khamassi

Direction administrative

RIVIERA FITNESS

Mission 3 Réceptionner les marchandises livrées par un transporteur

La commande au fournisseur Sportex est livrée par le transporteur AD Transports qui vous présente la lettre de voiture (Doc 5).

Doc 5 Lettre de voiture

AD TRANSPORTS SARL 7 rue de Charenton 75012 PARIS Siret 222 455 478 00028 – APE 4941B TVA : FR 44 222455478 Tél. : 01 43 07 99 99 – Fax : 01 45 44 44 44		DONNEUR D'ORDRE SPORTEX 89 avenue de Choisy 75013 PARIS		LETTRE DE VOITURE W 197245 Date : 15/11/N N° commande : N° tracteur : N° semi : Nom conducteur :	
EXPÉDITEUR - Nom, adresse SPORTEX 89 av. de Choisy 75013 PARIS			DESTINATAIRE - Nom, adresse RIVIERA FITNESS 2211 route de la Fenerie 06580 PEGOMAS		
Arrivée : Départ : 13/11/N Livraison demandée :		Arrivée : 15/11/N Départ :			
Au chargement :		PRESTATIONS ANNEXES		Au déchargement :	
Instructions :					
Nombre MARCHANDISES 1 colis cartonné kraft - Vêtements de sports		Poids 24 kg Long./Vol.		PORT DU <input type="checkbox"/> PORT PAYÉ <input checked="" type="checkbox"/>	
				Prix du transport Taxes diverses C/Remb. 21,00 Total HT 4,20 TVA TOTAL TTC 25,20	
NOM ET SIGNATURE DU CONDUCTEUR R. Barotier 13/11/N		NOM, CACHET ET SIGNATURE DU REMETTANT L. Lenotre 13/11/N		NOM ET SIGNATURE DU CONDUCTEUR R. Barotier 15/11/N	
Réserves éventuelles : PALETTES : <input type="checkbox"/> Ent/Epal <input type="checkbox"/> 100/120 <input type="checkbox"/> Autres		Réserves éventuelles :		Réserves éventuelles :	
ORIGINE DES PALETTES CHARGÉES CHEZ L'EXPÉDITEUR REMISES À L'EXPÉDITEUR LIVRÉES AU DESTINATAIRE REMISES PAR LE DESTINATAIRE NON REMISES À REVENDEUR RESTITUTION FINALE		DOCUMENT DE LAVAGE Classe Procédé Mesure de braga		NOM DE LA STATION DE LAVAGE Date et cachet de	

Info

La lettre de voiture est un **contrat de transport** de marchandises qui lie le fournisseur à un transporteur appelé aussi « voiturier ».

NOM, CACHET ET SIGNATURE DU DESTINATAIRE

Colis endommagé

Livraison refusée

Le 15/11/N F. Khamassi
 Réserves éventuelles : RIVIERA FITNESS

10 Quel est le rôle de la lettre de voiture ?

La lettre de voiture est un contrat de transport qui lie un fournisseur à un transporteur.

11 Identifiez les parties concernées par la lettre de voiture :

- le donneur d'ordre : Sportex, le fournisseur qui signe le contrat avec le transporteur ;
- l'expéditeur-remettant : Sportex, le fournisseur qui remet la marchandise au transporteur ;
- le destinataire : Riviera Fitness, le client qui réceptionne la marchandise.

Le colis remis par le livreur est très abîmé. Vous le prenez en photo (Doc 6). Vous n'acceptez pas la livraison et vous appliquez la procédure (Doc 7).

Doc 6 Photo du colis



Doc 7 Procédure de réception des marchandises

Marchandises abîmées à la livraison

Le colis est ouvert, éventré, endommagé

- Refuser le colis.
- Mentionner des réserves sur la lettre de voiture en indiquant les éléments manquants, cassés, détruits, abîmés...

Les réserves sont à confirmer par écrit au transporteur

- Confirmer les réserves au transporteur par lettre recommandée avec avis de réception dans les 3 jours qui suivent la livraison.
- Envoyer une copie au fournisseur.

Remarque : Le colis étant refusé, l'état (Annexe 3) ne doit pas être mis à jour.

12 Consultez la fiche de procédure pour la réception de marchandises (Doc 6), procédez aux réserves sur le document du transporteur (Doc 5) et rédigez la lettre recommandée à adresser au fournisseur (Annexe 5).

Annexe 5 Confirmation de réserves



Zone des Mimosas
2211 route de la Fenerie – 06580 PEGOMAS
Tél. : 04 83 05 00 23 – contact@rivierafitness-club.fr

Canne-La-Bocca, le 15 novembre N

AD TRANSPORT

7 rue de Charenton

75012 PARIS

Objet : Réserves / livraison du 15/11/N

P.J. : Photo du colis

Lettre recommandée/AR

Madame, Monsieur,

Nous vous confirmons les réserves portées sur le bordereau de transport n° W197245 pour la livraison d'un colis cartonné de 24 kg.

Votre responsabilité étant engagée, nous vous prions de faire le nécessaire pour assurer le remplacement des marchandises dans les plus brefs délais.

Nous adressons une copie de ce courrier à notre fournisseur.

Dans cette attente, nous vous prions d'accepter, Madame, Monsieur, nos sincères salutations

Faouzi KHAMASSI

Faire
le point

Traiter les livraisons reçues des fournisseurs

Les **commandes** effectuées par l'entreprise sont **suivies** pour anticiper la réception des produits commandés.

La **livraison** peut être réalisée par le **fournisseur** ou par un **transporteur**

À la réception, il faut **contrôler** :

- **L'état des colis.**
- **Les références et les quantités des produits livrés (pointage avec le bon de livraison).**
- **La conformité entre la commande et la livraison.**

Si la **marchandise est abîmée**, le réceptionnaire peut refuser la livraison :

Des réserves précises sont portées sur le bon de livraison lorsqu'elle assurée par le fournisseur ou sur la lettre de voiture lorsque la livraison est assurée par un transporteur.

Elles sont ensuite à confirmer dans les 3 jours par lettre recommandée avec avis de réception.

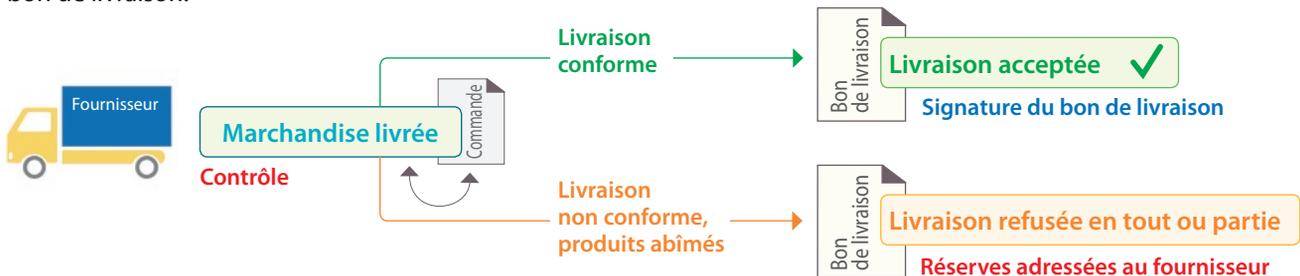
1 Le suivi des commandes

- Le suivi des commandes consiste à **prévoir la réception** des articles commandés.
- Lorsqu'une livraison est incomplète (partielle), il y a un **reliquat de commande**. Ce « reste à livrer » fera l'objet d'une seconde livraison dès que les articles manquants seront de nouveau disponibles chez le fournisseur.



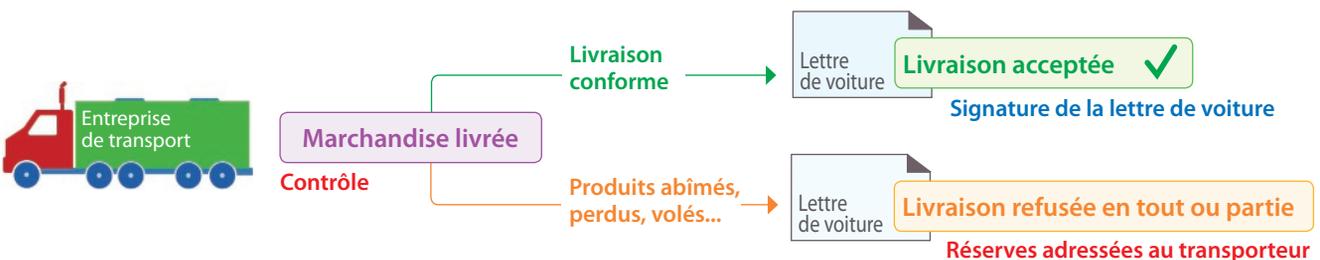
2 La réception de marchandises livrées par un fournisseur

- Les marchandises sont accompagnées d'un **bon de livraison** établi au moins en deux exemplaires. Il fait état des références, unités et quantités livrées.
- Le réceptionnaire **contrôle les marchandises** reçues. Si tout est normal, le réceptionnaire signe le bon de livraison : la livraison est acceptée.
- En cas d'**anomalie(s)**, le réceptionnaire peut refuser tout ou partie des marchandises et émettre des **réserves** sur le bon de livraison.



3 La réception de marchandises livrées par un transporteur

- Les marchandises livrées par un **transporteur** font l'objet d'un **contrat de transport** signé entre le fournisseur et un transporteur.
- Le contrat de transport, appelé « **lettre de voiture** », précise les caractéristiques des marchandises transportées et les conditions de livraison (date, lieu, prix de la prestation).
- La livraison est contrôlée. En cas de problème dû au transport, des **réserves** sont notées sur la lettre de voiture. Elles sont ensuite **confirmées par lettre recommandée avec AR** au transporteur.



Appli 1 Réceptionner une commande livrée par un fournisseur

Vous êtes en formation dans l'entreprise **Supernet**, libre-service installé en centre-ville.

La réception des marchandises est effectuée par le magasinier, Pascal Lesueur.

Le 17 novembre, vous l'aidez à réceptionner les marchandises livrées par votre fournisseur habituel, Top distribution.

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

Doc 1 Bon de livraison remis par le fournisseur

TOP DISTRIBUTION Saint-Jacques-de-la-Lande le 17/11/N
 4 rue J. Auriol
 35136 Saint-Jacques-de-la-Lande
 SIRET : 496 960 320 00253
 SAS Capital social 262 000,00 €
 E-mail : contact@topdistri.com
 Tél. : 02 99 86 10 10
 Fax : 02 99 86 10 11

SUPERNET

7 place E. Zola
 44000 NANTES

BON DE LIVRAISON N° 256

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

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

Cadre réservé au destinataire

Observations Livré le 17/11/N Réceptionné le



Signature du livreur

Signature du client

Info

Les emballages ne sont pas abîmés et les articles réceptionnés sont conformes au bon de livraison.

Doc 2 Double de la commande envoyée au fournisseur

Supernet

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

Nantes, le 08/11/N

TOP DISTRIBUTION

4 rue J. Auriol
 35136 Saint-Jacques-de-la-Lande

DOUBLE

BON DE COMMANDE N° 11-028

Transport	Délai de livraison	Mode de paiement	Échéance paiement
Franco	10 jours	Fin de mois	30/11/N

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

Signature

Lesueur

SIRET : 321876543 00016 - RCS Nantes B 321 876 543
 APE 4711D - SAS Capital social 40 200,00 €

Numéro fournisseur : 4019360

Anomalies constatées :

• Erreur sur la marchandise :

- commandé : réf. 44896 - Haricots extra-fins / C24 ;

- livré : réf. 44894 - Haricots fins / C24.

• Erreur de quantité sur la référence 44959 - Épinards branche boîte 1 kg :

- commandé : 110 / C12 ;

- livré : 80 / C12.

Doc 3 Note du magasinier

Supernet – 44000 Nantes

Note

Service magasin

Le 18 novembre N

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

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

Lesueur

Annexe Télécopie à adresser au fournisseur

Supernet

7 place Émile Zola - 44000 NANTES

Tél. : 02 40 58 99 99 – Fax : 02 40 58 99 98

télécopie

À (nom du destinataire)

de (votre nom)

TOP DISTRIBUTIONS

SUPERNET

Télécopie (numéro de télécopie du destinataire)

DATE

02 99 86 10 11

17 novembre N

Objet : Livraison de notre commande 11-028 du 08/11/N

 Urgent Pour information Veuillez répondre Pour commentaire

Monsieur,

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

• Erreur sur la marchandise :

– articles commandés : réf. 44896 - Haricots extra-fins - Quantité 200 /C24 ;

– articles livrés : réf. 44894 - Haricots fins - Quantité 200 /C24.

• Erreur de quantité sur la réf. 44959 - Épinards branche boîte 1 kg :

– quantité commandée : 110 / C24 ;

– quantité livrée : 80 /C24 ;

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

– réf. 44896 - Haricots extra-fins, quantité 200 / C24 ;

– réf. 44959 - Épinards branche boîte 1 kg, quantité 30 / C12.

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

Merci,

Supernet, 7 place Émile Zola - 44000 NANTES

Appli 2 Réceptionner une commande livrée par un transporteur

Vous êtes au service des achats de la société **Démarchez**, spécialisée en location de vaisselle. Le 20 novembre, vous accompagnez Lionel Canivet, responsable du magasin, pour réceptionner la marchandise commandée chez le fournisseur habituel.

- 1 Étudiez la lettre de voiture **Doc 1** et analysez la situation commerciale en complétant le schéma **Annexe 1**.
- 2 Complétez la lettre de voiture pour accepter la livraison **Doc 1**.
- 3 Rapprochez le bon de livraison **Doc 2** du bon de commande **Doc 3** et listez votre procédure de contrôle **Annexe 2**.
- 3 Préparez le courriel à envoyer au fournisseur pour lui demander une date de livraison des articles manquants **Annexe 3**.

Doc 1 Lettre de voiture

TRANSPORTS DUFOUR		CONDITIONS GÉNÉRALES : Les opérations qui nous sont confiées sont soumises aux Conditions Générales de transport publiées par la Fédération Française des organisateurs-Commissionnaires de Transport.					
SARL au capital de 30 000 euros - RC 85 B 89 Libourne 1, bd Aristide-Briand 33500 LIBOURNE		Dans le cas d'avaries ou de manquants, formuler des réserves sur ce récépissé, les confirmer sous trois jours par lettre recommandée.					
DEMARCHEZ	59	LILLE					
NOM DU DESTINATAIRE		DÉPARTEMENT		COMMUNE DU DESTINATAIRE			
134 BD DE LA LIBERTE		ADRESSE					
18	COLIS	8	CF094 ARC SA CRISTALLERIE		20/11/N		
NBRE DE COLIS		NATURE DU COLIS		POIDS		EXPÉDITEUR	
143 à 163		MARQUE ET N° DES COLIS				DATE	
DU	11864	590998	53,58	44,80	***	***	
MODE EXPED.	N/RÉF.	BORDEREAU	À ENCAISSER	PORT HT	REMBOURS.	DÉBOURS	
						8,78	
Cadre réservé au destinataire						Signature et cachet du destinataire	
						Canivet	
						DÉMARCHEZ SA	
Marchandises reçues conformes et en bon état le : 20 novembre N						LETTRE DE VOITURE N° 12066	

Info

Les colis livrés par les Transports Dufour ne présentent pas d'anomalie.

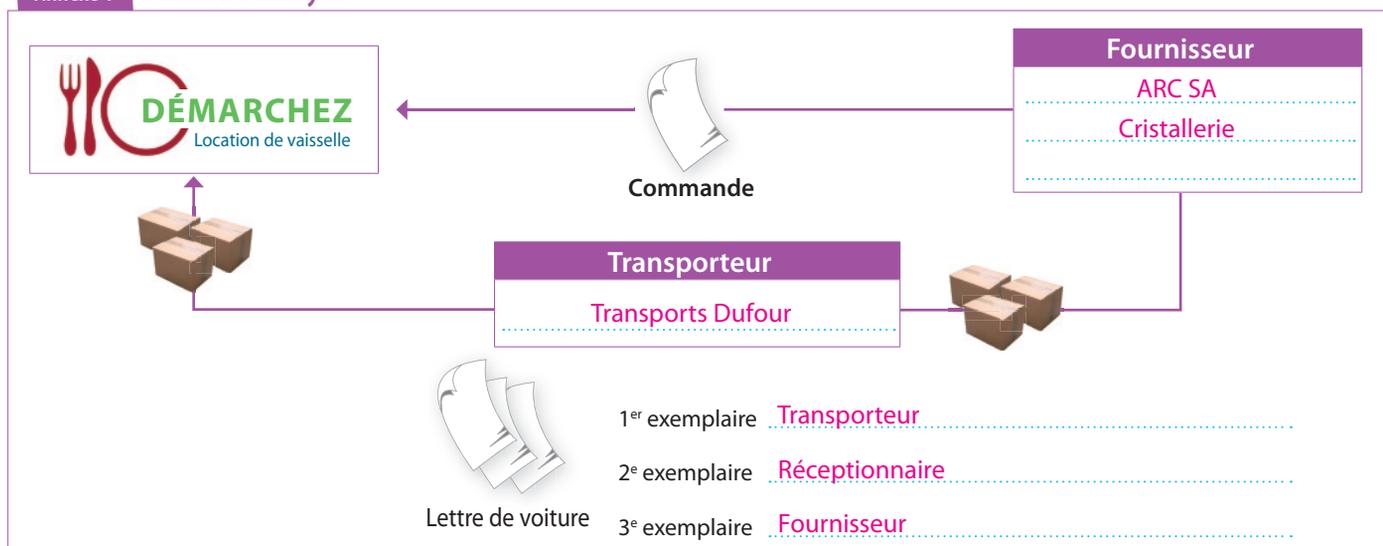
Doc 2 Bon de livraison

		ARC SA 17 chemin Bergneulles 62510 Coquelles cedex 01 Tél. : 03 21 78 49 55 - Fax : 03 21 78 49 55		
		Verrerie - cristallerie - art de la table - décoration		
Service client : Sylvain Gary s.gary@arc.com		DÉMARCHEZ SA 134 bd de la Liberté 59000 LILLE		
Coquelles, le 20/11/N				
BON de LIVRAISON N° 14 665				
Réf. commande : v/cde numéro 18566 du 15/11/N				
Livraison : port dû par route		Délai : 8 j		
		Transport : SARL Dufour		
Réf.	Désignation	Unité	Qté	OBS.
17 834	Verres Versailles / 12 pces	Bte	5	
18 964	Verres dégustation Bally / 6 pces	Bte	13	Rupture
Bon de livraison joint aux colis				
NAF : 2319Z - RCS Lille B 125 246 034 - SA au capital de 200 000 euros				

Doc 3 Bon de commande (double)

		Lille le 15/11/N		
134 bd de la Liberté 59000 LILLE		ARC SA 17 chemin Bergneulles 62510 Coquelles		
Tél. : 03 20 55 21 21 Courriel : info@demarchez.com				
SA au capital de 150 000 euros APE : 7729Z - RCS Lille B 174 317 021		Double		
BON DE COMMANDE 18 566				
Livraison	Mode Livraison	Règlement		
Port dû	Par route	Comptant fin de mois		
Réf.	Désignation	Unité	Qté	PUHT
17 834	Verres Versailles / 12 pces	Bte	5	27,48
18 964	Verres dégustation Bally / 6 pces	Bte	15	22,80
DÉMARCHEZ SA				
Canivet				

Annexe 1 Schéma d'analyse



Annexe 2 Procédure de contrôle

Contrôle d'une livraison par un transporteur

Contrôle de la livraison fait devant le transporteur

- Déchargement des colis
- **Le fournisseur a livré 18 colis.**
- **Les colis livrés ne présentent pas d'anomalie (info sur la lettre de voiture).**

Contrôle de la marchandise réceptionnée après le départ du transporteur

- **20 boîtes de verres ont été commandées (Commande n° 18566).**
- **18 boîtes de verres ont été livrées (Bon de livraison n° 14665).**
- **Le fournisseur signale une rupture de stock sur la référence 18964.**

 Livraison conforme Livraison non conforme

Action à mener :

Demander au fournisseur une date de livraison pour les articles manquants (rupture).

Annexe 3 Courriel à envoyer au fournisseur

De : info@demarchez.com

À : s.gary@arc.com

Objet : Livraison transport Dufour du 20/11/N

Bonjour,

Nous avons été livrés par les transports Dufour de notre commande n° 18566 du 15 novembre.

Sur votre BL n° 14665, vous nous indiquez une rupture de stock sur la référence 18964.

Veuillez nous indiquer une prochaine date de livraison pour les 2 boîtes manquantes.

Merci.

Cordialement,

M. Canivet.

8

Traiter les factures reçues

PÔLE 1

Gestion administrative des relations externes

1.1.3 – Traitement des livraisons, des factures et suivi des anomalies

Compétence

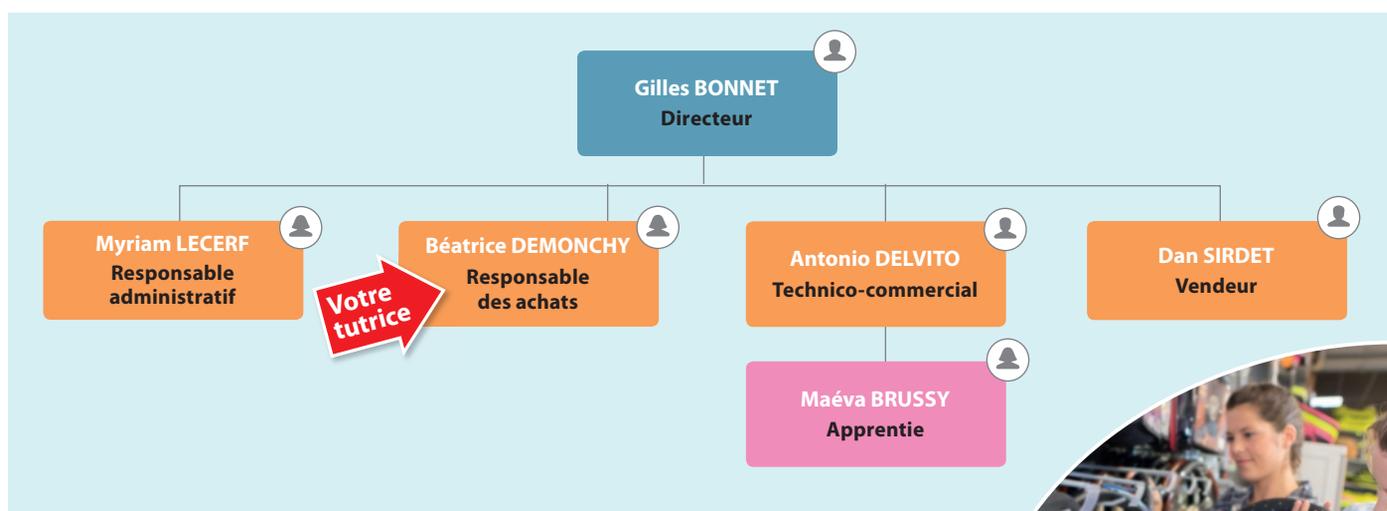
> Suivre le processus commande-livraison-facturation



L'entreprise



- Fondée en 1999, la société Auto concept est installée en Gironde. L'entreprise est dirigée par Gilles Bonnet et compte 5 salariés auxquels s'ajoute un jeune en contrat d'apprentissage.
- Aujourd'hui l'entreprise est une enseigne de référence dans le domaine de la pièce détachée, de l'accessoire et de la fourniture pour l'automobile.



Vos missions

Pour exercer son activité, la société **Auto concept** s'approvisionne auprès de fournisseurs grossistes et commande régulièrement les marchandises qu'elle revend à ses clients.

La société achète également des biens et services qu'elle consomme (fournitures de bureau, entretien des locaux, location de matériel...).

Vous êtes en formation au service achats sous la responsabilité de Béatrice Demonchy. Le 29 novembre, elle vous demande de travailler sur les factures reçues.

- Mission 1** Contrôler une facture reçue
- Mission 2** Repérer les mentions obligatoires sur une facture reçue
- Mission 3** Comprendre les éléments calculés sur une facture
- Mission 4** Classer et codifier une facture reçue



Mission 1 Contrôler une facture reçue

Vous avez à votre disposition l'ensemble des documents qui concernent votre dernière commande chez le fournisseur AGC distribution (Docs 1 à 3).

Doc 1 Commande envoyée à AGC distribution (double)



162 ROUTE DE TOULOUSE
33130 BÈGLES

SIREN : 513 292 797 NAF : 4520A
SARL au capital de 3 000 euros
Tél. : 09 54 02 31 17
info@autoconcept.com

AGC DISTRIBUTION
ZI les Alouettes
33000 BORDEAUX

DOUBLE

BON DE COMMANDE N° C5315 Bègles, le 21/11/N

Transport	Délai de livraison	Mode de paiement
Facturé	48 h	Comptant sous escompte

Réf.	Désignation	Unité	Quantité
BCUC6	Brosse de lavage	C24	10
AVV22	Antivol volant Gitex	C10	5
FAC55	Kit réparation tubless	C50	5

Conditions habituelles

Numéro fournisseur : 401AGRCDI

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

Signature
AUTO CONCEPT
Bemonchy

Doc 2 Bon de livraison



ZI des Alouettes
55 rue Nationale
33000 Bordeaux
contact@agcdistribution.com
SIRET : 383241312 00016
APE 4531Z - TVA FR 20 383241312

Toulouse, le 23/11/N

AUTO CONCEPT
162 route de Toulouse
33130 BÈGLES

Bon de livraison n° 2322

Nombre colis	Poids total	Livraison	Votre commande		
20	29,5 kg	Port dû	N° C5315 du 21/11/N		

Réf.	Désignation	Remise	Unité	Qté	Obs.
BCUC6	Brosse de lavage	5 %	C24	8	Rupture
AVV22	Antivol volant Gitex	5 %	C10	5	
FAC55	Kit réparation tubless	5 %	C50	5	

Cadre réservé au destinataire

Observations	Livré le 23/11/N	Pris livraison le 23/11/N
Manque 2 C24 réf. BCUC6 Rupture.	AGC distribution Signature du livreur	RECEPTIONNÉ Signature du client AUTO CONCEPT Bemonchy

Doc 3 Facture reçue



ZI des Alouettes
55 rue Nationale
33000 Bordeaux
contact@agcdistribution.com
SIRET : 383241312 00016
APE 4531Z - TVA FR 20 383241312

CODE 11-06Z

AUTO CONCEPT
162 route de Toulouse
33130 BÈGLES

Le 26/11/N

REÇU LE 27/11/N

Facture n° 3444

PAIEMENT		LIVRAISON	
Comptant / Escompte de 1 %		48 heures en port dû	

Code	Article	Unité	Qté	PU HT	Rem.	PU net HT	Montant HT
BCUC6	Brosse de lavage	C24	8	18,24	5 %	17,33	138,64
AVV22	Antivol volant Gitex	C10	5	434,50	5 %	412,78	2 063,90
FAC55	Kit réparation tubless	C50	5	221,00	5 %	209,95	1 049,75

Cadre réservé au destinataire

Demander date de livraison des articles manquants	Total marchandises HT 3 252,29
	Port forfaitaire HT 25,50
	Total net HT 3 277,29
Coupon à joindre au règlement	Escompte 1 % -32,77
	Net financier HT 3 244,52
	TVA 20 % 648,90
	NET À PAYER 3 893,42

Facture n° 3444 du 26/11/N
N° de client : 411012456
Net à payer : 3 935,20 €
Échéance : Comptant

1 À quelle date et sous quel numéro avez-vous passé commande chez le fournisseur ?

Nous avons passé commande chez AGC distribution le 21 novembre sous le numéro C5315.

2 À quelle date et sous quel numéro avez-vous été livré par le fournisseur ?

Nous avons été livrés le 24 novembre par le fournisseur AGC distribution sous le numéro 2322.

3 Que pouvez-vous dire de cette livraison ?

Nous n'avons pas été totalement livrés.

Il y a rupture de stock chez le fournisseur sur la référence BCUC6.

4 Sur quel document s'est appuyé le fournisseur pour établir sa facture ?

Sur son bon de livraison.

Dès réception d'une facture, les conditions pratiquées par le fournisseur doivent être contrôlées (Docs 3 et 4).

5 Vérifiez si les éléments portés sur la facture (Doc 3) correspondent aux conditions négociées avec le fournisseur (Doc 4). Complétez le tableau (Annexe 1) et surlignez les éléments contrôlés sur la facture (Doc 3).

Doc 4 Fiche fournisseur

Nom	AGC distribution		
Adresse	ZI Les Alouettes		
Code postal	33000	Ville	Bordeaux FAENZA (RA)
Département	33	Pays	France
Site web	www.agcdistribution.com		
Notes	Conditions : - Livraison sous 48 h en port dû - Remise de 5 % - Escompte de règlement de 1 %		

Annexe 1 Contrôle des conditions appliquées sur la facture reçue

Élément à contrôler	Élément porté sur la facture	Condition valide (oui/non)
Délai de livraison	48 heures	Oui
Transport	Port forfaitaire facturé (port dû)	Oui
Réduction(s) commerciale(s)	Remise de 5 %	Oui
Réduction financière	Escompte de règlement	Oui

Une des références n'a pas été livrée en totalité. Le reliquat de commande sera facturé à la prochaine livraison.

6 Envoyez un courriel au fournisseur pour l'informer et lui demander une date de livraison des articles manquants (Annexe 2).

Annexe 2 Courriel à envoyer au fournisseur

De :	info@autoconcept.com
À :	contact@agcdistribution.com
Objet :	Notre commande C5315 du 21/11
<p>Bonjour,</p> <p>Nous avons bien reçu votre facture n° 3444 pour votre livraison du 23 novembre.</p> <p>Vous avez indiqué une rupture de stock sur la référence BCUC6.</p> <p>Pouvez-vous nous informer de la date de livraison des articles manquants.</p> <p>Merci.</p> <p>Cordialement,</p> <p>Béatrice Demonchy</p>	

Mission 2 Repérer les mentions obligatoires sur une facture reçue

La loi impose des mentions obligatoires sur les factures, en particulier lorsqu'il s'agit d'échanges entre commerçants. (Doc 5).

7 Prenez connaissance des obligations sur les factures et identifiez les éléments portés sur la facture reçue du fournisseur (Annexe 3).

Doc 5 Les mentions obligatoires sur les factures

La facture doit être identifiée par un numéro. Elle doit mentionner le nom des parties, leur adresse, la date de la transaction, la quantité et la dénomination précise des biens et services ainsi que le prix unitaire hors TVA.

La loi indique l'obligation de faire figurer sur la facture toute réduction de prix. La facture doit aussi mentionner la date de son règlement, les conditions d'escompte et le montant consenti, le taux et le montant de la TVA...

Annexe 3 Identification des éléments obligatoires

Identification et domiciliation du fournisseur

Identification et domiciliation du client

Date de la facture

Nom et numéro du document

Conditions accordées

Réductions de prix

Désignation de la marchandise

Escompte de règlement

Conditions de paiement

Taux et montant de la TVA

Montant à payer

AGC distribution
Grossiste
ZI des Alouettes
55 rue Nationale
33000 Bordeaux
contact@agcdistribution.com
SIRET : 383241312 00016
APE 4531Z - TVA FR 20 383241312

CODE 11-06Z

REÇU LE 27/11/N

AUTO CONCEPT
162 route de Toulouse
33130 BÈGLES

Le 26/11/N **Facture n° 3444**

PAIEMENT		LIVRAISON	
Comptant / Escompte de 1 %		48 heures en port dû	

Code	Article	Unité	Qté	PU HT	Rem.	PU net HT	Montant HT	
BCUC6	Brosse de lavage	C24	8	18,24	5 %	17,33	138,64	
AVV22	Antivol volant Gitex	C10	5	434,50	5 %	412,78	2 063,90	
FAC55	Kit réparation tubless	C50	5	221,00	5 %	209,95	1 049,75	
Cadre réservé au destinataire							Total marchandises HT	3 252,29
							Port forfaitaire HT	25,50
							Total net HT HT	3 277,29
Coupon à joindre au règlement							Escompte 1 %	- 32,77
							Net financier HT	3 244,52
							TVA 20 %	648,90
							NET À PAYER	3 893,42

Cadre réservé au destinataire

Coupon à joindre au règlement

Facture n° 3444 du 26/11/N
N° de client : 411012456
Net à payer : 3 935,20 €
Échéance : Comptant

Mission 3 Comprendre les éléments calculés sur une facture

La compréhension des éléments calculés sur une facture reçue est essentielle. Vous êtes chargé de justifier plusieurs montants.

- 8 Justifiez (Annexe 4) les calculs de la facture n° 3444 reçue du fournisseur AGC distribution (Doc 3). Vous pouvez utiliser la documentation fournie pour calculer un prix sur lequel s'applique une remise (Doc 6).

Doc 6 Méthode de calculs commerciaux

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

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

Annexe 4 Justification des montants relevés sur la facture du fournisseur AGC distribution

Éléments	Montant à justifier	Calculs
Calculs dans les lignes de facture		
PU net HT de BCUC6	17,33	$18,24 \times 0,95 = 17,33$ ou $18,24 - (18,24 \times 0,20)$
PU net HT de AVV22	412,78	$434,50 \times 0,95 = 412,78$
PU net HT de FAC55	209,95	$221,00 \times 0,95 = 209,95$
Montant HT de BCUC6	138,64	$17,33 \times 8 = 138,64$
Montant HT de AVV22	2 063,90	$412,78 \times 5 = 2 063,90$
Montant HT de FAC55	1 049,75	$209,95 \times 5 = 1 049,75$
Calculs du net à payer		
Total marchandises HT	3 252,29	$138,64 + 2 063,90 + 1 049,75 = 3 252,29$
Port forfaitaire HT	25,50	Port forfaitaire (pas de calcul)
Total net HT	3 277,29	$3 252,29 + 25,25 = 3 277,29$
Escompte HT	32,77	$3 277,29 \times 1 \% = 32,77$
Net financier HT	3 244,52	$3 277,29 - 32,77 = 3 244,52$
TVA (taxe sur la valeur ajoutée)	648,90	$3 244,52 \times 20 \% = 648,90$
NET À PAYER	3 893,42	$3 244,52 + 648,90$

Mission 4 Classer et codifier une facture reçue

Les factures doivent obligatoirement être conservées par l'entreprise. Cela passe par une codification pour les classer et les archiver. Une codification comptable est aussi nécessaire pour qu'elles soient prises en compte dans le suivi financier de l'entreprise.

Béatrice Demonchy vous remet les factures contrôlées. Vous devez les numéroter afin de les classer et de les archiver.

9 Indiquez sur les factures reçues le code de classement (Doc 7).

Doc 7 Factures reçues à codifier

Info

Le numéro interne de classement d'Auto concept est composé du numéro du mois suivi du numéro chronologique (voir facture AGC distribution annexe 3).

FRANCE CHAUFFAGE
5 rue des Écoles
33000 Bordeaux
Tél. 06 17 88 99 99
SIRET 494073935 00012
APE 4322B

N° 00786

CODE

11-063

Le 27/11/..

À : Auto concept
33130 Bègles

REÇU LE 28/11/N

Entretien annuel de la chaudière :	
- forfait HT	85,00
Remplacement de 5 vanes thermostatiques :	
- 5 vanes	CONTRÔLE OK
réf. 33654 à 17,50 HT	87,50
- main-d'œuvre	
0 h 45 à 36,00 HT	27,00
TOTAL hors TVA	199,50
TVA 20 %	39,90
TOTAL TTC net à payer	239,40

Payé ce jour par chèque BNP n° 33656454

COMPTE

615000

L'assurance de votre tranquillité

**Nord
Assurances**

20 rue Basse
33000 Bordeaux
Tél. 0 810 767 778

CODE

11-064

avis d'échéance

AUTO CONCEPT
162 route de Toulouse
33130 BÈGLES

REÇU LE 28/11/N

Police : sécurité professionnelle 304 258 369
Adresse du risque : 25 rue Fénelon 59113 SECLIN
Lille, le 27 novembre N

CONTRÔLE OK

Cher client,

La prime de votre contrat ci-dessus arrive à échéance.
Nous vous en donnons le détail et vous remercions d'en régler le
montant avant le 01/12/N

Pour la période du 01/12/N au 28/02/N le détail de la prime est le
suivant :

Garanties	Prime
Incendie	1 750,00
Responsabilité civile	975,00
Tempête	535,00
Catastrophe naturelle	400,00
Total	3 660,00
Frais divers	5,00
Taxe sur les assurances	152,10
Total taxes sur les assurances comprises	3 817,10

COMPTE

616000

La codification comptable est effectuée d'après un plan de comptes.
Cette codification permet au service comptabilité d'enregistrer les charges de l'entreprise
liées aux achats réalisés.

10 Indiquez, sur chaque facture (Doc 7), le code du compte correspondant à la charge facturée.
Vous utiliserez le plan de compte de l'entreprise (Doc 8).

Doc 8 Plan de comptes de l'entreprise

AUTO CONCEPT – Plan de comptes (extrait)

Classe 6 – Comptes de charges

60	Achats
606	Achats non stockés de matières et fournitures
606100	Fournitures non stockables (eau, énergie...)
606300	Fournitures d'entretien et petit équipement
606400	Fournitures administratives
606600	Carburants
606800	Autres matières et fournitures non stockables
607	Achats de marchandises (biens destinés à être revendus)
61	Services extérieurs
611000	Sous-traitance
612000	Redevance de crédit-bail
613000	Locations
614000	Charges locatives
615000	Entretien et réparations
616000	Prime d'assurance
617000	Études et recherches
618000	Divers (documentation, frais de colloques, séminaires et conférences)
62	Autres services extérieurs
621000	Personnel intérimaire
622000	Rémunération d'intermédiaires et honoraires
623000	Publicité, publications, relations publiques
624000	Transport de biens et transport du personnel
625000	Déplacements, missions et réceptions
626000	Frais postaux et télécommunications
627000	Services bancaires



Faire le point

Traiter les livraisons reçues des fournisseurs

La facture est un document obligatoire dans le cadre d'opérations commerciales entre deux professionnels. Les mentions portées sur le document sont imposées par la loi.

À la réception de la facture, il faut **contrôler** :

- les références et quantités facturées ;
- l'application des conditions de vente pratiquées par le fournisseur (réductions, frais facturés...);
- la date de paiement.

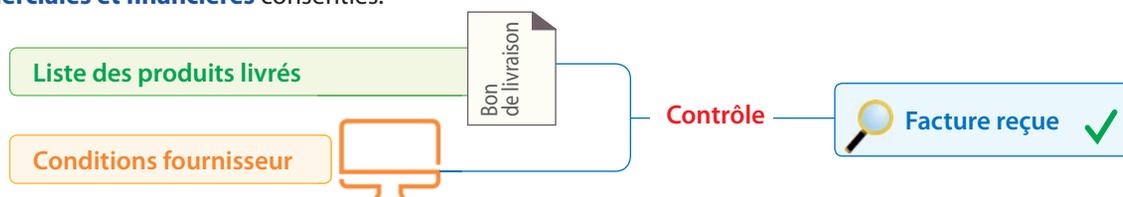
En principe, les calculs ne comportent pas d'erreurs puisqu'ils sont traités par l'outil informatique.

Les factures reçues sont à codifier manuellement pour répondre à deux types de besoin :

- leur classement et archivage ;
- leur traitement comptable.

1 Le contrôle d'une facture reçue

- La facture est **obligatoire** pour tout achat réalisé dans le cadre d'une activité professionnelle.
- La facture reçue doit correspondre aux **produits livrés** par le fournisseur et prendre en compte les **conditions commerciales et financières** consenties.



2 Les mentions obligatoires sur une facture

- La facture doit permettre d'**identifier** le fournisseur, l'acheteur, les **éléments facturés** et l'application des **conditions** pratiquées par le fournisseur.
- Les **mentions** à porter sur une facture sont **obligatoires** et définies par la loi.



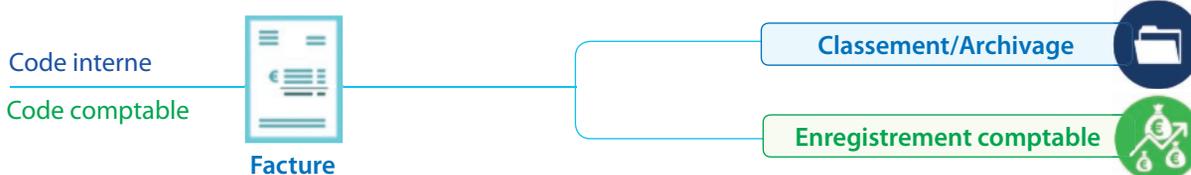
3 Les éléments calculés sur une facture

- Grâce à l'outil informatique, la facture ne présente pas, en principe, d'erreur de calcul.
- Il convient de vérifier si les éléments facturés correspondent à la livraison et à l'application des conditions commerciales et financières.



4 Le classement et la codification des factures

- Les factures doivent être codifiées pour les classer et les archiver (numérotation interne).
- Un code de plan de compte de l'entreprise doit être affecté pour comptabiliser la facture d'achat.



Appli 1 Contrôler la facture d'un fournisseur

Vous êtes en formation dans la société **Rollinger**, vendeur et installateur de sanitaire et de matériel de chauffage.

Le 19 novembre, vous êtes chargé de contrôler la facture reçue de Sofitherm.

- 1 Rapprochez le bon de livraison **Doc 1** du bon de commande **Doc 2** et notez les anomalies constatées **Annexe 1**.
- 2 Préparez le courriel à envoyer au fournisseur **Annexe 2** en tenant compte des instructions d'Yves Lesueur **Doc 3**.

Doc 1 Livraison du fournisseur

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



grossiste ROLLINGER – Sanitaire et chauffage
 ZI Est – rue Kepler 144 rue Desruelle
 62223 Saint-Laurent-Blangy 59160 LOMME
 RCS Béthune B 411377237 – APE 4674B
 SARL Capital social 10 000,00 €
 Tél. : 03 21 57 99 99 – Fax : 03 21 57 11 11

BON DE LIVRAISON N° F1614

Nbre de colis	Livraison	Votre commande
21	Transport sous 8 j – Port dû	15317 du 08/11/N

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

Opération promotion sur les produits
Starline – 15 % jusqu'au 15 décembre

Cadre réservé au destinataire

Observations 2 ST 1488 refusés colis écrasés	Livré le 15/11/N  Signature du livreur	Prix livraison le 15/11/N A. Devallet Signature du client
---	---	--

Doc 2 Facture reçue du fournisseur

Saint-Laurent-Blangy, le 18/11/N



DOIT ROLLINGER – Chauffage et sanitaire
 ZI Est – rue Kepler 144 rue Desruelle
 62223 Saint-Laurent-Blangy 59160 LOMME
 RCS Béthune B 411377237 – APE 4674B
 SARL Capital social 10 000,00 €
 Tél. : 03 21 57 99 99 – Fax : 03 21 57 11 11

FACTURE N° BL1614 Livraison : N° 1614 du 15/11/N

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

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

Doc 3 Fiche fournisseur

Nom	Sofitherm		
Adresse	144 rue Desruelle		
Code postal	59160	Ville	Lomme
Département	59	Pays	France
Site web	www.sofitherm.com		

Notes

Conditions :
 - Port forfaitaire
 - Escompte de règlement de 1 %

Voyez si les conditions fournisseur ont bien été appliquées sur la facture reçue. En cas de problème, contactez-le par courriel à l'adresse a.devalet@sofitherm.fr

Merci.
Yves Lesueur

Annexe 1 Contrôle de la facture reçue du fournisseur Sophitherm

Élément à contrôler	Élément porté sur la facture	Condition valide (oui/non)
Délai de livraison	8 jours	Oui
Transport	Port forfaitaire facturé (port dû)	Oui
Réduction(s) commerciale(s)	Remise de 15 % du 1 ^{er} au 15 décembre / produits starline	Non
Réduction financière	Escompte de règlement	Oui

Annexe 2 Courriel à adresser au fournisseur

De: stagiaire@rollinger.com

À: a.devallet@sophitherm.fr

Date: 19/11/N

Objet: Contrôle de la facture Sofitherm

Bonjour Monsieur Devallet,

J'ai procédé au contrôle de la facture n° F1614 reçue du fournisseur Sofitherm.

En reprenant le bon de livraison et les conditions sur le fichier fournisseur, j'ai relevé plusieurs anomalies :

– l'opération promotion du mois d'août sur la gamme Starline n'a pas été appliquée. Nous devons bénéficier d'une remise de 15 % ;

– 2 radiateurs ont été refusés à la livraison (colis écrasés). La facture n'en a pas tenu compte.

Les autres conditions sont conformes.

Cordialement,

Le/la stagiaire.



Appli 2 Réceptionner une commande livrée par un transporteur

Vous êtes au service administratif de la librairie papeterie **A4 Center**.
Le 23 novembre, vous êtes chargé de contrôler la facture reçue du fournisseur **USM fournitures**.

- 1 Étudiez les documents mis à votre disposition **Docs 1 à 3**.
- 2 Contrôlez **Annexe** la facture reçue **Doc 4**.

Doc 1 Commande au fournisseur



A4 center
librairie papeterie

218 rue de la Faiencerie 02000 Laon
SARL au capital de 10 000 euros
Tél : 03 23 34 74 17
NAF : 4762Z – SIREN : 189885174
N° TVA : FR67 189885174

DOUBLE

USM fournitures
12 rue Pierre Curie
59570 Bavay

Transport : Franco
Délai de livraison : 48 h Le 18/11/N

BON DE COMMANDE N° 1745

Réf.	Désignation	Unité	Qté	PUHT
4147-12	Action line bille extra-fine noir	Bte 10	50	1,95
4164-27	Reynolds 088 Hi-Fi Bureau noir	Bte 12	60	4,31
4367-39	Reynolds Bureau 040 bleu	Bte 12	100	0,96
4368-34	Action line bille fine bleu	Bte 10	50	1,84
5439-12	Crayon papier Conté HB 550	Bte 12	200	1,34

Doc 2 Bon de livraison du fournisseur



USM fournitures
articles de bureau **GROSSISTE**

12 rue Pierre Curie
59570 Bavay
Tél. : 03 23 34 78 10
Fax : 03 23 34 78 11

A4 center
218 rue de la Faiencerie
02000 Laon

Bon de livraison n° 4745

V/ Commande n° 1745 Le 20/11/N

Ville de départ	Bavay	Conditions de transport
Ville d'arrivée	Laon	Franco
Nombre de colis : 3 cartons	Poids :	5 kg

Réf.	Désignation	Unité	Qté	Observations
4147-12	Action line bille extra-fine noir	Bte 10	50	
4368-34	Action line bille fine bleu	Bte 10	50	
5439-12	Crayon papier Conté HB 550	Bte 12	200	
4164-27	Reynolds 088 Hi-Fi Bureau noir	Bte 12	60	
4367-39	Reynolds Bureau 040 bleu	Bte 12	50	Rupture

Pris livraison le : 20/11/N Rupture réf. 4367-39

Signature : 

E-mail: info@umsfournitures.com - SA au capital de 250 000 euros - SIREN 379112481 - N° TVA : FR87 379112481

Doc 3 Fiche fournisseur

Nom	USM fournitures		
Adresse	12 rue Pierre Curie		
Code postal	59570	Ville	Bavay
Département	59	Pays	France
Site web	www.usmfournitures.com.com		
Notes	<p>Conditions :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Livraison 48 h - Port franco - Règlement à 30 jours 		

Doc 4 **Facture reçue****USM fournitures**articles de bureau **GROSSISTE**12 rue Pierre Curie
59570 BavayTél. : 03 23 34 78 10
Fax : 03 23 34 78 11

CODE

HA11-877

REÇU LE 23-11-N**A4 center**
218 rue de la Faïencerie
02000 Laon

Codifier la facture pour son classement en respectant la méthode pratiquée par l'entreprise :
Ex. : HA08-329
HA = Achat
08 = mois d'août
037 = numéro d'ordre
La dernière facture d'achat portait le numéro 876.
Le service des achats.

Facture n° 14674

Livraison n° 4445 du 20/11/N

Le 22/11/N

Transport	Par route
Paiement	30 jours le 22/12

Réf.	Désignation	Unité	Qté	PUHT	Montant HT
4147-12	Action line bille extra-fine noir	Bte 10	50	1,95	97,50
4368-34	Action line bille fine bleu	Bte 10	50	1,84	92,00
5439-12	Crayon papier Conté HB 550	Bte 12	200	1,34	268,00
4164-27	Reynolds 088 Hi-Fi Bureau noir	Bte 12	60	4,31	258,60
4367-39	Reynolds Bureau 040 bleu	Bte 12	50	0,96	96,00
TR-F	Frais de port forfaitaire				20,00

Total hors taxes		832,10
Remise - %		0,00
Net hors taxes		832,10
TVA 20 %		166,42
Net à payer		998,52

Coupon à joindre au règlement

Réf. client : 1204512

*** 998,52 euros ***

Facture n° 14674

E-mail info@umsfournitures.com - SA au capital de 250 000 euros - SIREN 379112481 - N° TVA : FR87 379112481

Annexe **Contrôle de la facture reçue**

Éléments à contrôler	Éléments porté sur la facture	Condition valide (oui/non)
Délai de livraison	48 heures	Oui
Transport	Franco de port	Non
Réduction(s) commerciale(s)	Aucune	Oui
Réduction financière	Aucune	Oui
Anomalie constatée :		
Livraison incomplète.		
Attente de livraison du reliquat de commande pour la référence 436739 Reynolds Bureau 040 bleu.		
Facturation à venir.		
Action à mener :		
Contacter le fournisseur pour lui signaler l'anomalie.		
Demander une date de livraison pour le reliquat de commande.		

9

Gérer la relation avec la clientèle

PÔLE 1

Gestion administrative des relations externes

1.2.1 – Participation à la gestion administrative de la prospection

Compétence

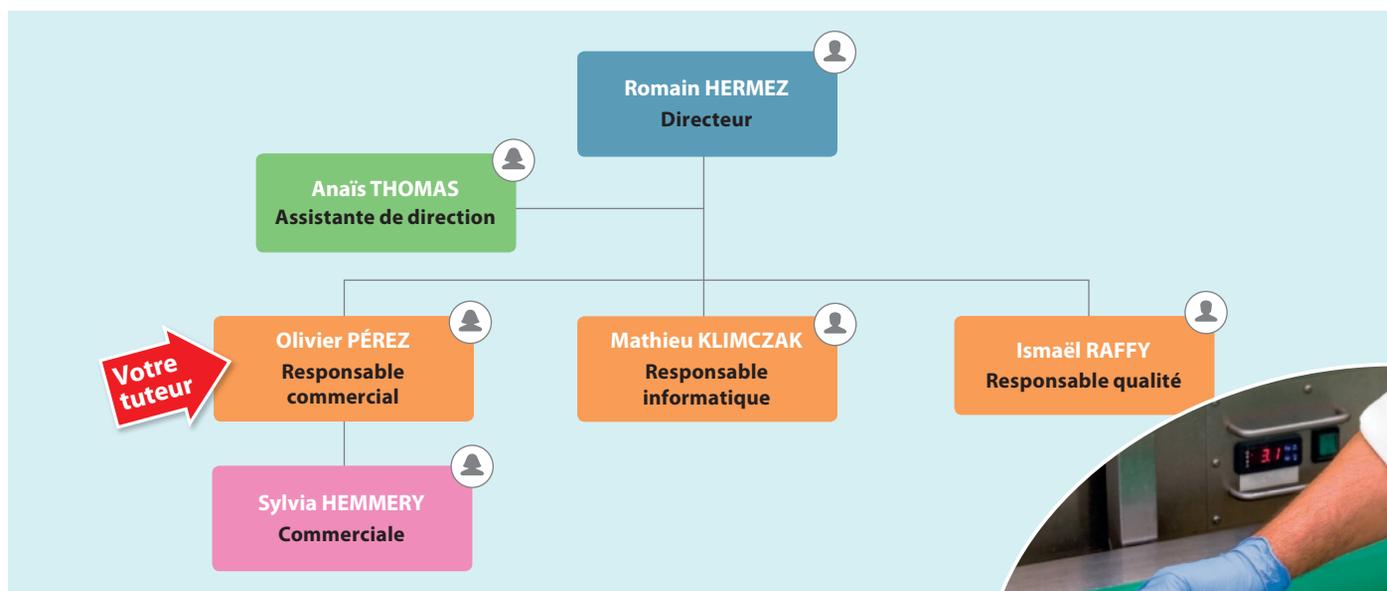
> Assurer le suivi administratif d'opérations de prospection



L'entreprise



- Installée à Rennes depuis près de 20 ans, la société **Florida** est spécialisée dans la fabrication de sandwichs préemballés. Les sandwichs Florida s'imposent en leader sur le marché du libre-service.
- L'entreprise s'inscrit dans une démarche de transparence vis-à-vis des consommateurs en diffusant les valeurs nutritionnelles de ses produits sur les emballages et sur son site Internet.



Vos missions

En cette période de concurrence accrue, l'entreprise cherche à améliorer la gestion de sa relation client. Le système d'information disponible dans les différents services concernés va lui permettre d'améliorer la prise en charge et le suivi de ses clients.

La société Florida gère sa relation client au travers d'un progiciel de gestion intégré (PGI).

Vous êtes en formation au service commercial, sous la responsabilité d'Olivier Pérez.

Mission 1 Connaître le marché de l'entreprise

Mission 2 Gérer la relation client

Mission 3 Mettre en place une stratégie marketing

Mission 1 Connaître le marché de l'entreprise

Pour se développer, la société Florida a besoin de connaître son marché avec précision. Pour guider son action, elle doit observer ses résultats et tenir compte des facteurs clés de son succès. Olivier Pérez, responsable commercial, vous remet une étude et vous demande de l'étudier.

1 Examinez l'étude réalisée sur le marché de l'entreprise (Doc 1) et complétez les tableaux d'analyse des résultats (Annexes 1 et 2) en vous aidant de la définition de la segmentation (Doc 2).

Doc 1 Résultats de l'étude de marché de l'entreprise

Segmentation des clients de Florida		Segmentation de la gamme des produits Florida	
Clients	Volume des ventes en euros	Produits proposés au catalogue	Pourcentage des ventes
1 – Grande distribution (enseignes)			
Intermarché	225 390	Le triangle	48 %
Carrefour	175 840	Le saveur	9 %
Auchan	86 760	Le pavé	7 %
Leclerc	296 510	Le long	18 %
Total	784 500	Le halal	8 %
2 – Petites surfaces		L'extra-garni	10 %
Alimentation générale	39 550	Total	100 %
Hard discount	21 410		
Total	60 960		
3 – Distribution automatique			
Sogedar	35 950		
Dalliance	44 620		
Autobar	86 750		
SGDA	110 760		
Total	278 080		
Total général	1 123 540		

Doc 2 Notion de segmentation

La segmentation est une méthode de découpage du marché en sous-ensembles distincts et homogènes appelés « segments ».

- **La segmentation des clients**

Le marché de l'entreprise peut être découpé en groupes de clients distincts en fonction d'un ou plusieurs critères pouvant être la cible d'une politique marketing.

- **La segmentation de l'offre**

L'offre-produit peut être segmentée, coupée en sous-ensembles dont les caractéristiques sont différentes. Une entreprise peut décider de travailler sur l'ensemble du marché ou sur plusieurs parties de ce marché (segments de marché).

Annexe 1 Étude de la segmentation de la clientèle Florida

Segments clients	Volume des ventes en €	Volume des ventes en %	Calculs
Grande distribution	784 500	69,82 %	$(784\,500 / 1\,123\,540) \times 100$
Petites surfaces	60 960	5,43 %	$(60\,960 / 1\,123\,540) \times 100$
Distribution automatique	278 080	24,75 %	$(278\,080 / 1\,123\,540) \times 100$
Total général	1 123 540	100,00 %	

2 Sur quel segment de la clientèle l'entreprise réalise-t-elle le volume des ventes le plus important ? Justifiez votre réponse (Annexe 1).

La grande distribution est celui sur lequel elle réalise la plus grosse part de son chiffre d'affaires, avec près de 70 %, soit 784 000 euros.

3 Sur quel segment de la clientèle l'entreprise réalise-t-elle le volume des ventes le plus bas ? Justifiez votre réponse (Annexe 1).

Le chiffre d'affaires réalisé avec les petites surfaces est le plus bas, avec 5,43 %, soit 60 960 euros.

Annexe 2 Étude de la segmentation de de la gamme de produits

Segments produits (ordre décroissant)	Pourcentage des ventes	Ventes en euros	Calculs
Triangle	48 %	539 299	$1\,123\,540 \times 48 \%$
Saveur	18 %	202 237	$1\,123\,540 \times 18 \%$
Extra-garni	10 %	112 354	$1\,123\,540 \times 10 \%$
Saveur	9 %	101 119	$1\,123\,540 \times 9 \%$
Halal	8 %	89 883	$1\,123\,540 \times 8 \%$
Pavé	7 %	78 648	$1\,123\,540 \times 7 \%$
Total général	100 %	1 123 540	

4 Sur quel produit l'entreprise réalise-t-elle le plus gros volume des ventes ? Justifiez votre réponse (Annexe 2).

Le triangle est le produit le plus vendu, avec 48 % du chiffre d'affaires, soit 539 299 euros.

5 Sur quel segment produit l'entreprise réalise-t-elle le volume des ventes le plus bas ? Justifiez votre réponse (Annexe 2).

Le pavé est le produit le moins vendu, avec 7 % du chiffre d'affaires, soit 78 648 euros.

6 Selon vous, quel est l'intérêt pour l'entreprise de réaliser ce type d'études ?

L'étude du marché de l'entreprise permet :

- de définir (ou redéfinir) précisément la gamme de produits en fonction des habitudes de consommation des clients ;
- de se fixer, si nécessaire, de nouveaux objectifs ;
- d'ajuster ses techniques de vente et les modes de distribution du produit.

Mission 2 Gérer la relation client

Pour adapter constamment sa production et sa politique commerciale, l'entreprise a toujours besoin de mieux connaître sa clientèle afin de s'adapter aux comportements des consommateurs (Doc 3).

7 Prenez connaissance du texte et relevez les domaines qui touchent à la relation client (Annexe 3).

Doc 3 Gestion de la relation client



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

Si la GRC permet à l'ensemble des interlocuteurs de l'entreprise de posséder une vision complète des clients, elle est essentiellement conçue pour renforcer au quotidien les trois domaines suivants :

– la force de vente : suivi des dossiers clients, gestion des contrats, compte-rendu des visites, devis, prises de commandes, suivi des ventes ;

– le marketing : gestion des campagnes, tableaux de bord, segmentation du marché, historique des appels, suivi des prises de rendez-vous ;

– l'après-vente : assistance, support, hotline, gestion des contrats de service.

Les outils informatiques

Souvent couplée au progiciel de gestion, la GRC est construite autour d'une base de données centrale. Cette base de données rassemble aussi bien l'historique des commandes clients que les conditions commerciales, mais aussi le suivi des actions marketing et, le cas échéant, les appels au service après-vente.

Principal avantage : disposer d'un réservoir d'informations régulièrement mises à jour et disponibles à tout moment. L'entreprise dispose aujourd'hui de très nombreux moyens d'entrer en contact avec son client. Les différents supports ne doivent pas être confrontés, ils ont tous leur utilité. À l'entreprise de savoir les choisir.

Annexe 3 Relation client dans l'entreprise : domaines et missions

Domaines concernés par la relation client	Principales missions
La force de vente	<ul style="list-style-type: none"> • Suivi des ventes • Gestion des contrats • Visites et comptes rendus • Devis et prises de commandes • Suivi des ventes
Le marketing	<ul style="list-style-type: none"> • Segmentation du marché • Gestion des campagnes marketing • Contacts de clients et de prospects • Rencontre des clients (prise de rendez-vous)
L'après-vente	<ul style="list-style-type: none"> • Assistance • Support • Hotline • Gestion des contrats (après-vente)

Mission 3 Mettre en place une stratégie marketing

Pour répondre aux aspirations des consommateurs, Florida lance un nouveau produit. Il s'agit pour l'entreprise de continuer à soigner son image et de rester innovante.

Le produit est maintenant disponible à la vente, et le site Web Florida.com a été mis à jour (Doc 4).

8 Prenez connaissance de l'article publié sur le site Web de l'entreprise et répondez aux questions.

Doc 4 Extrait du site Florida.com

FLORIDA, une nouvelle gamme de sandwichs bio certifiée AB



Des pains fabriqués sans matière grasse hydrogénée, sans conservateur E ni sulfite. Une mayonnaise garantie 100 % végétale, fabriquée à partir de lait de soja (français, bio, sans OGM), sans cholestérol ni lactose. Des légumes frais, de proximité et de saison.

Le tout conçu à la main. Même le packaging est éco-conçu. Qui dit mieux ?

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



Info

Pour lancer cette nouvelle gamme, Florida mettra en place, sur son site, dès le mois de mars, une campagne publicitaire sous la forme d'un jeu concours.

Une newsletter envoyée à 120 000 personnes complètera le dispositif.

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

Florida veut compléter sa gamme en proposant un produit 100 % bio et un emballage écologique.

Elle prévoit un plan de communication pour lancer sa nouvelle gamme.

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

Florida lancera dès le mois de mars une campagne publicitaire sous forme de jeu concours.

Elle compte envoyer une newsletter à 120 000 personnes.

Faire
le point

Gérer la relation avec la clientèle

Pour étudier sa **place sur le marché**, l'entreprise peut procéder à des regroupements appelés « segments ». Elle peut donc étudier son marché sur deux domaines :

- la segmentation des clients (ou consommateurs) ;
- la segmentation de l'offre (ou l'offre-produit).

Gérer la **relation client** consiste, pour l'entreprise, à utiliser des techniques qui permettent une relation constante et durable avec les clients. Ces actions touchent trois domaines :

- la force de vente ;
- le marketing ;
- l'après-vente.

La **stratégie marketing** est un plan d'actions coordonnées pour atteindre des objectifs commerciaux.

1 La connaissance du marché de l'entreprise

- L'entreprise doit connaître précisément son **marché** afin de guider ses actions en tenant compte des attentes de ses clients et de sa stratégie.
- Pour orienter son action, elle peut procéder à un **découpage** de ses **clients** et de ses **produits** en segments.



2 La gestion de la relation client

- La **gestion de la relation client** (GRC) consiste à mettre en place des actions, des méthodes, afin de fidéliser les clients existants et d'en conquérir de nouveaux (prospection).
- La GRC aide au quotidien dans trois domaines : la **force de vente** pour le suivi des ventes et des clients, le **marketing** pour les actions de promotion et de développement des ventes, et l'**après-vente** pour l'assistance client.
- La GRC est assurée en entreprise grâce aux **outils informatiques** tels que les progiciels de gestion intégrés (PGI).



3 La mise en place d'une stratégie marketing

- Les décisions et **plans d'actions** de l'entreprise visent à développer sa présence sur le marché.
- Pour mener à bien son action, l'entreprise met en place les **stratégies** nécessaires (publicité, newsletters, courriels...).



Appli

Gérer la relation avec la clientèle

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

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

- 1 Étudiez le résultat de l'étude qui vous a été remise **Doc1** et **Doc2**.
- 2 Étudiez les actions et les services proposés par l'entreprise pour attirer et fidéliser la clientèle **Doc3**.

Doc 1 Étude du marché de l'entreprise

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

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

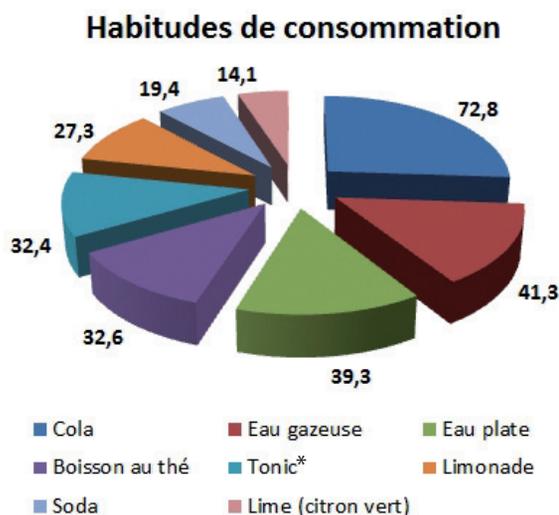
- Comment a évolué le total des ventes de limonades ces quatre dernières années (**Doc 1**) ?

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

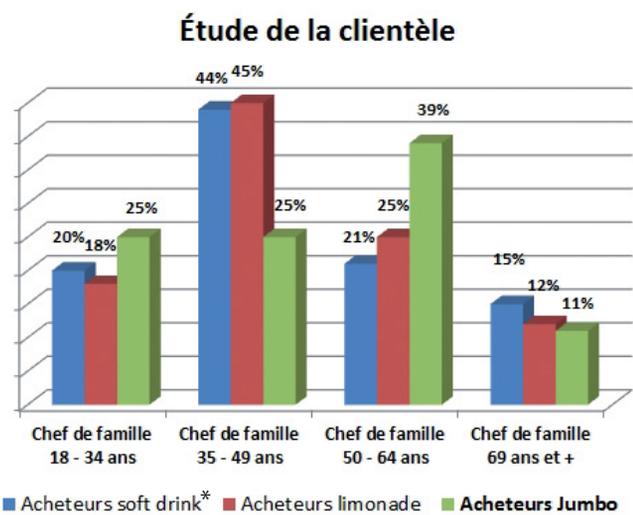
- Comment a évolué la part du marché de chaque famille de produit (**Doc 1**) ?

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

Doc 2 Étude de la clientèle et des habitudes de consommation



*Tonic : eau additionnée de quinine



*Soft drink : soda

- Relevez la manière dont a été segmentée l'offre-produits sur le graphique « Habitudes de consommation » (Doc 2).

Le cola, la boisson au thé, le soda, l'eau gazeuse, le tonic, le lime, l'eau plate, la limonade.

- Relevez les segments retenus sur le graphique « Étude de la clientèle » (Doc 2).

Les segments retenus sont : les chefs de famille 18-34 ans, 35-49 ans, 50-64 ans, 69 ans et + acheteurs de soft drink, limonade, Jumbo.

Doc 3

Extrait d'une interview de Ivan Gadineau, directeur de Meyer et fils

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

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

Au menu de cette diversification : Fresh, un soda peu sucré aux couleurs flashy, pour les jeunes, ou encore la Jumbo double zest (au citron vert et jaune), allégée en sucre pour les 25-40 ans soucieux de leur santé ou de leur poids.

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

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

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

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

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



- Vers quels nouveaux segments de consommateurs veut s'orienter l'entreprise Meyer (Doc 3) ?

L'entreprise Meyer veut s'adresser :

- aux jeunes (plus de couleurs et moins de sucre) ;
- aux 25-40 ans soucieux de leur santé ou de leur poids (produits allégés en sucre).

- Quels nouveaux produits veut-elle proposer aux consommateurs (Doc 3) ?

L'entreprise veut proposer 3 nouveaux produits :

- Le soda « Fresh » pour les jeunes.
- Le soda « Jumbo double zest » pour les 25-40 ans.
- Le jus de pomme artisanal.

- Avec quels nouveaux clients va-t-elle communiquer pour proposer son jus de pomme artisanal (Doc 3) ?

Elle veut communiquer avec les épiceries fines, les restaurateurs et les hôteliers.

10

Participer à la prospection de la clientèle

PÔLE 1

Gestion administrative des relations externes

1.2.1 – Participer à la gestion administrative de la prospection

Compétence

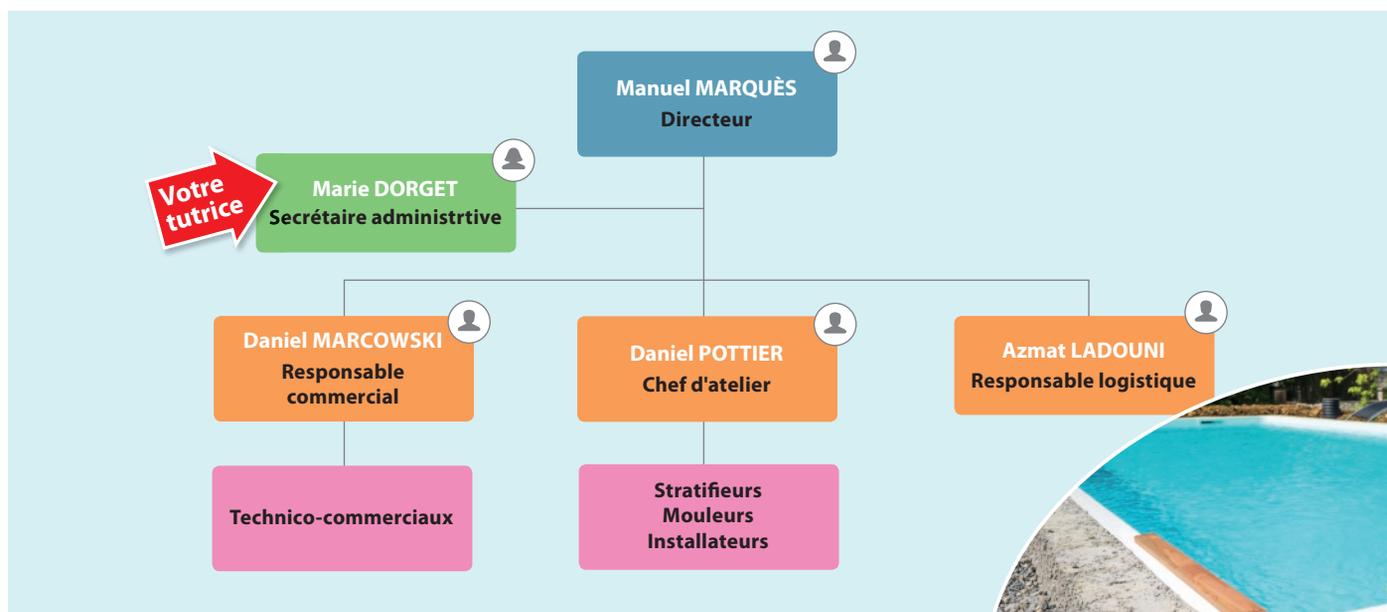
> Assurer le suivi administratif d'opérations de prospection



L'entreprise



- Installée depuis 1998 à Béziers en Hérault, la société Travis est spécialisée dans la fabrication et l'installation de piscines enterrées et hors-sol.
- Grâce à la qualité des matériaux qu'elle utilise, elle est aujourd'hui une référence sur ce marché.



Vos missions

Confrontée ces dernières années à une forte concurrence, la société **Travis** cherche à conquérir de nouvelles parts de marché. Elle envisage de s'orienter vers les secteurs de l'hôtellerie de plein air (camping, centre de loisirs...).

Vous êtes en formation au service administratif sous la responsabilité de Marie Dorget.

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

Mission 2 Repérer les outils pour cibler et prospecter

Mission 2 Créer et mettre à jour un fichier prospects



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

Après avoir mené des études chiffrées sur son activité, la société Travis compte prospecter de nouveaux clients et consolider sa position actuelle.

Marie Dorget vous remet une étude faite par le service commercial et vous demande de l'étudier (Doc 1).

- 1 Examinez l'étude réalisée (Doc 1) et répondez aux questions.

Doc 1 Étude du marché réalisée par le service commercial

TRAVIS SA – Étude du marché (extrait)

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

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

TRAVIS SA – Étude produits

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

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

** Piscines posées sur le sol

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

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

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

Le marché de l'entreprise Travis augmente très faiblement depuis 4 ans.

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

La part du marché de l'entreprise Travis sur le Sud-Ouest diminue depuis 4 ans, passant de 18,00 % à 15,59 %.

- Comment ont évolué les ventes de produits par segment ?

La part de marché des piscines hors-sol diminue, passant de 35 % à 22 %, au profit des piscines enterrées dont la part progresse, passant de 65 % à 78 %.

Le 5 mars, Daniel Markowski a réuni le personnel commercial pour évoquer les objectifs pour les années à venir.

2 Lisez le compte rendu de la réunion (Doc 2) et répondez aux questions.

Doc 2 **Compte rendu de la réunion de direction**

Compte rendu de la réunion du 5 mars

[...]

2. Objectifs, projections et actions commerciales

Nos cibles actuelles sont essentiellement les particuliers, les constructeurs immobiliers et les paysagistes.

La clientèle des « collectivités » privées ou publiques (centre de loisirs, camping, hôtellerie de plein air...) a été approchée par le passé mais est actuellement délaissée.

Notre absence sur ce segment de clientèle offre à la concurrence l'opportunité de renforcer son implantation sur notre secteur.

Nous devons donc prospecter ce segment, qui présente l'intérêt d'être une vitrine idéale pour exposer nos réalisations.

Nous comptons passer de 18,35 % de part de marché cette année à 25 % en N+1.

Pour parvenir à ce résultat, nous devons choisir les outils de prospection les plus appropriés pour promouvoir nos produits et nos services. Nous comptons également être présents au prochain Salon des équipements et techniques du tourisme de Montpellier.

[...]

Info

Prospecter :
Identifier et contacter de nouveaux clients potentiels (possibles) et chercher à les transformer en clients réels.

- Quelles sont les cibles actuelles de la société Travis ?

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

- Quel est le nouveau segment qui intéresse l'entreprise ?

L'entreprise est intéressée par la clientèle des « collectivités » privées ou publiques.

- En quoi consiste la prospection de ce nouveau segment ?

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

- Quel objectif s'est fixé la société Travis en matière de part de marché ?

L'objectif que s'est fixé l'entreprise est de passer de 18,35 % de part de marché cette année à 25 % en N+1.

- Comment l'entreprise compte-elle atteindre ses objectifs ?

L'entreprise compte être présente au prochain salon de Montpellier. Elle utilisera les outils les mieux adaptés pour trouver de nouveaux clients.

Mission 2 Repérer les outils pour cibler et prospecter

Pour accroître sa part de marché et développer ses ventes, la société Travis participera au prochain Salon des équipements et techniques du tourisme. Elle a également créé sa propre gamme d'accessoires de sécurité et de protection.

Le directeur général Manuel Marquès demande à son responsable commercial, Daniel Markowski, de prendre en charge la prospection de nouveaux clients.

3 Prenez connaissance du courriel de Manuel Marquès et relevez les moyens qu'il compte mettre en œuvre pour élargir la clientèle de l'entreprise (Docs 3) (Annexe 1).

Doc 3 Courriel du Directeur reçu par le responsable commercial

De : manuel.marques@travis.com

À : daniel.markowski@travis.com

Date : 05/03/n

Objet : Prospection clientèle « Collectivités »

Daniel,

Comme tu le sais, nous participons au prochain Salon européen des équipements et techniques du tourisme de Montpellier. On pourra entrer en contact avec un certain nombre de clients potentiels pour enrichir notre fichier de prospects. Nos commerciaux pourront ensuite organiser leurs visites pour conclure de nouveaux contrats.

Il faudra également communiquer sur la gamme de produits de sécurité (alarmes, barrières), et sur les nouveaux abris et bâches de protection des bassins extérieurs. Je viens de recevoir la nouvelle version de notre plaquette publicitaire.

Je pense que, pour élargir notre cible, il serait intéressant de regarder s'il est possible d'acheter un fichier de prospection auprès d'une société spécialisée pour renforcer notre base de données et l'utiliser pour prospecter.

Donne-moi tes conclusions.

Merci,

Manuel.

Annexe 1 Mise en œuvre de la prospection

Décisions prises par la direction pour prospecter	Moyens à mettre en oeuvre
Participer au salon de Montpellier pour communiquer sur la gamme de produits.	Prises de contacts au salon. Prise de rendez-vous / Visites de prospects. Nouvelle plaquette publicitaire.
Élargir la cible et renforcer la base de données de l'entreprise.	Achat d'un fichier de prospection auprès d'une entreprise spécialisée.

Pour participer au salon de Montpellier et pour prospecter, Travis doit utiliser plusieurs outils de communication.

4 En vous aidant de la documentation (Doc 4), choisissez les outils les mieux adaptés pour mener à bien les actions de prospection (Annexe 2).

Doc 4 Outils de communication utilisable pour la prospection

Outils de prospection	Points forts +	Points faibles -
 <p>Télémarketing (phoning) Utilisation du téléphone pour prendre contact avec des prospects, prendre des commandes et répondre aux attentes des clients.</p>	<ul style="list-style-type: none"> Contact direct Rapide 	<ul style="list-style-type: none"> Aucune trace écrite Contrainte des horaires d'appel Risque d'agacer le prospect
 <p>Publipostage (mailing papier) Envoi d'une proposition commerciale écrite par voie postale en grand nombre à un ensemble de prospects.</p>	<ul style="list-style-type: none"> Message écrit Ciblage précis Possibilité de joindre des supports (prospectus, catalogue...) 	<ul style="list-style-type: none"> Demande du temps pour sa conception Délai d'acheminement Coût élevé (affranchissement)
 <p>Faxing Contact de prospects, en général des entreprises, en leur envoyant un fax à caractère commercial ou publicitaire.</p>	<ul style="list-style-type: none"> Message reçu sur support papier Facile à réaliser Peu coûteux 	<ul style="list-style-type: none"> Contenu pauvre Peu attractif (mauvaise qualité et absence de couleur)
 <p>E-mailing Envoi d'un courrier électronique à un plus ou moins grand nombre d'internautes.</p>	<ul style="list-style-type: none"> Réception immédiate par le client Contenu riche et interactif Faible coût 	<ul style="list-style-type: none"> Réception et lecture non garantie
 <p>Salon Outil de communication qui permet d'exposer ses produits et/ou ses services.</p>	<ul style="list-style-type: none"> Contact direct Valorisation de l'offre (exposition des produits) Évaluation directe des besoins 	<ul style="list-style-type: none"> Coût élevé Lourdeur de l'organisation
 <p>Entretien face-à-face Rencontre de prospects pour détecter leurs besoins et leur faire une offre personnalisée.</p>	<ul style="list-style-type: none"> Identification précise des besoins et de la personnalité du prospect Individualisation de l'offre 	<ul style="list-style-type: none"> Coût élevé Cible limitée au nombre d'entretiens
 <p>SMS mailing Message écrit envoyé sur téléphones portables.</p>	<ul style="list-style-type: none"> Rapidité, interactivité Ciblage des messages Actuel 	<ul style="list-style-type: none"> Obligation de se limiter à un message court Risque d'agacer le prospect

Annexe 2 Choix des outils de communication

Action à mener	Outil(s) choisi(s)	Justification
Inviter des prospects au salon par coupons d'invitation.	Publipostage	Le document doit être accompagné d'un coupon d'invitation.
Prendre rendez-vous avec les prospects rencontrés sur le stand.	Téléphone (télémarketing)	Le contact direct permet de placer les rendez-vous qui conviennent.
Rappeler la date du salon 8 jours avant.	SMS mailing	Les prospects peuvent être ciblés directement et rapidement.
Faire une offre personnalisée.	Entretien face-à-face	Permet d'être à l'écoute du prospect et de répondre à ses besoins.

Mission 3

Créer et mettre à jour un fichier prospects

La direction de l'entreprise a confirmé l'achat d'un fichier prospects pour alimenter sa base de données.

Daniel Markowski a recherché les offres Internet en matière d'achat ou de location de fichiers prospects. Il vous transmet l'adresse du site retenu pour vous permettre d'examiner l'offre (Doc 5).

5 Étudiez l'offre retenue par le responsable commercial.

Doc 5 Page Web du site Ideactif

ideactif!
Marketing Direct

Fichier des campings
base prospect d'entreprises du tourisme et des loisirs
Vente du listing client (dont emails) "camping"

IDEACTIF 1992 - 2017,
25 ans d'expertise
en base de données et fichiers prospect

Fichiers Prospects | Géomarketing | Traitements sur Fichiers | Conception-Création | Logistique Campagnes

Le fichier "camping" : pour prospecter sans attendre

Un listing d'adresses de campings étoilés ou sans étoiles, pour prospecter sur la France entière.
(la fraîcheur des informations est renouvelée tous les 6 mois)

 **Notre fichier comporte les coordonnées de 8 228 campings***
425 euros HT

Ce fichier contient les adresses postales, n° de téléphone voire fax et mail, d'une majorité des campings de l'hexagone. En sus une grande partie du fichier comporte le nb d'étoiles possédé par le camping.

Si les campings, avec ou sans étoiles, font partis de vos cibles de prospection, ce fichier devrait vous convenir. Vendu en « ligne » le fichier adresses des campings renseigné en partie du nb d'étoiles vous est adressé par mail sous format excel instantanément après réception de votre règlement CB. Avec cette base à disposition, vous pourrez réaliser vos ciblages de façon autonome, sur les campings de votre choix et ainsi préparer vos fichiers pour vos routages de mailing ou actions de phoning.

PS : 100% du fichier est renseigné en téléphone.

■ **Que contient notre fichier clients des campings de l'hexagone :**
8 228 adresses parmi lesquelles on a :
- 8 228 adresses avec téléphone fixe** renseigné,
- 562 adresses avec téléphone portable**,
- 651 adresses avec fax**,
- et 4 295 adresses avec email**.
- Quand disponible : le nb d'étoiles du camping

■ **Sources de notre fichier de campings :**
Notre base semestriellement actualisée via les JAL, BODAC, BALO ... se compose des données du RCS complétées par le biais :
- de certains ordres professionnels
- salons professionnels
- bases d'abonnés à des revues professionnelles
- et inscrits sur différents annuaires pros

* sans vous en garantir la parfaite exhaustivité, nos fichiers groupent la quasi-totalité des professionnels des secteurs d'activité du marché.
** l'actualisation régulière de nos fichiers est susceptible de faire légèrement évoluer ces potentiels.

• Quelle est la nature du fichier retenu ?

C'est un fichier de prospects vendu en ligne. Il est au format Excel (tableur) et adressé par mail après paiement par carte bancaire.

• Quel est le nombre de prospects contenu dans le fichier ?

Le fichier contient les coordonnées de 8 223 campings.

• Quelles sont les informations fournies ?

Les adresses postales, les numéros de téléphone et de télécopie, les adresses e-mail et le nombre d'étoiles du camping.

• Quel est le prix du fichier d'adresses ?

Le fichier est vendu en ligne 425 euros HT.

• Le fichier d'adresses vous semble-t-il à jour ? Justifiez votre réponse.

Oui, les informations sont renouvelées tous les 6 mois.

Les commerciaux ont commencé les opérations de prospection. Quatre entreprises ont été contactées. Les fiches vous sont remises pour que vous puissiez mettre à jour la base de données.

6 Préparez le bordereau de mise à jour de la base de données (Annexe 3).

Doc 6 Fiches contacts

Fiche contact N° 874

Commercial : Romain Martelot Date : 08/02

Raison sociale / Enseigne	Contact / Fonction
La Tasca	Marie Baillet / Propriétaire
Adresse	Activité
Domaine d'Anglas 34190 BRISSAC Tél. : 04 67 73 70 48 Mail : contact@grandsud.fr	Hébergement touristique de courte durée
Résultat obtenu	
<input checked="" type="checkbox"/> Remise de documentation <input type="checkbox"/> Prise de rendez-vous	<input checked="" type="checkbox"/> Donner suite <input type="checkbox"/> Commande

Fiche contact N° 875

Commercial : Romain Martelot Date : 08/02

Raison sociale / Enseigne	Contact / Fonction
Étape Charbelle	Pascal Roger / Propriétaire
Adresse	Activité
Rue des Rousillous 11200 LEZIGNAN-CORBIERES Tél. : 04 68 27 05 14 Mail : info@campingchanterie.fr	Hébergement touristique de courte durée
Résultat obtenu	
<input checked="" type="checkbox"/> Remise de documentation <input type="checkbox"/> Prise de rendez-vous	<input type="checkbox"/> Donner suite <input type="checkbox"/> Commande

Fiche contact N° 876

Commercial : Romain Martelot Date : 08/02

Raison sociale / Enseigne	Contact / Fonction
Demeure St Martin	Sylvia Hemery / Propriétaire
Adresse	Activité
Lac de la Raviège 81260 LAMONTÉLARIE Tél. : 05 63 70 98 66 Mail : info@campinglerouquiez.fr	Hébergement touristique de courte durée
Résultat obtenu	
<input checked="" type="checkbox"/> Remise de documentation <input checked="" type="checkbox"/> Prise de rendez-vous	<input type="checkbox"/> Donner suite <input type="checkbox"/> Commande

Fiche contact N° 877

Commercial : Romain Martelot Date : 08/02

Raison sociale / Enseigne	Contact / Fonction
Domaine de La Passe	Katia Delory / Gérant
Adresse	Activité
Route du Pont-Neuf 12 460 ST SYMPHORIEN Tél. : 02 43 20 44 54 Mail : contact@lesprades.fr	Hébergement touristique de courte durée
Résultat obtenu	
<input checked="" type="checkbox"/> Remise de documentation <input type="checkbox"/> Prise de rendez-vous	<input checked="" type="checkbox"/> Donner suite <input type="checkbox"/> Commande

Annexe 3 Bordereau de mise à jour de la base de données « Prospects »

Nom – Prénom	Raison sociale	Rue	CP	Ville	Tél.
Baillet Marie	La Tasca	Domaine d'Anglas	34190	Brissac	04 67 73 70 48
Roger Pascal	Étape Charbelle	Rue des Rousillous	11200	Lezignan-Corbières	04 68 27 05 14
Hemery Sylvia	Demeure St Martin	Lac de la Raviège	81260	Lamontélarie	05 63 70 98 66
Delory Katia	Domaine de la Passe	Route du Pont-Neuf	12460	St Symphorien	02 43 20 44 54

Faire
le point

Participer à la prospection de la clientèle

La **prospection** vise à identifier et contacter de nouveaux clients. Pour mettre en œuvre une **action de prospection**, l'entreprise doit :

- connaître les composantes du marché ;
- fixer des objectifs ;
- définir la cible.

Pour **prospector**, l'entreprise peut utiliser plusieurs **outils** :

Le télémarketing, le publipostage (ou mailing), l'e-mailing, le faxing, le SMS, le salon professionnel ou l'entretien en face à face.

Pour mener à bien une opération de **prospection**, l'entreprise doit constituer un **fichier prospects** qu'elle peut intégrer à son système informatique.

1 Les objectifs et les cibles d'une opération de prospection

- La **prospection** regroupe l'ensemble des actions qui visent à identifier et à contacter de **nouveaux clients** potentiels pour les transformer en clients réels.
- Elle doit définir sa **cible**, c'est-à-dire la fraction de la population qu'elle souhaite toucher afin d'atteindre ses objectifs.



2 Les outils pour cibler et prospecter

- Pour mener à bien une **prospection** qui vise à cibler de nouveaux clients, l'entreprise dispose de plusieurs **outils**.



3 La mise à jour d'un fichier prospect

- Le fichier prospects regroupe toute l'information détenue sur les clients ciblés.
- L'entreprise doit se constituer un fichier de prospects. Il doit être classé et disponible sur le serveur pour transformer les cibles en nouveaux clients.



Appli 1 Participer à la prospection de la clientèle

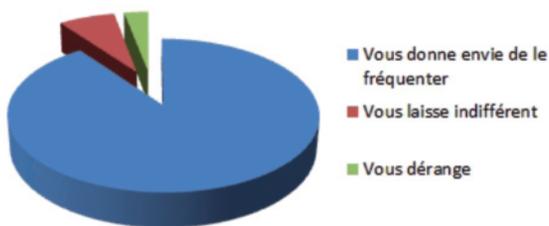
Vous êtes en formation au service commercial de la **Jardinerie Delbar**. L'entreprise, qui dispose de six magasins, a réalisé une étude de satisfaction pour mieux cerner les attentes de ses clients et développer son action dans le domaine des services.

Vous êtes chargé d'observer et de commenter les résultats obtenus.

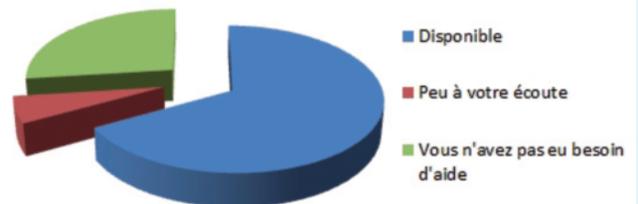
- 1 Étudiez le résultat de cette enquête **Doc 1**.
- 2 Étudiez les actions et les services proposés pour attirer et fidéliser la clientèle **Doc 2**.
- 3 Proposez un choix d'outils pour contacter la nouvelle cible **Doc 3** **Annexe**.

Doc 1 Résultat de l'enquête de satisfaction

L'atmosphère dans nos magasins



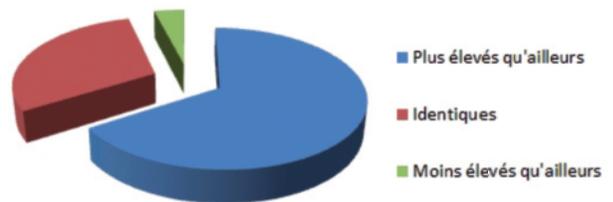
En général, vous trouvez notre personnel...



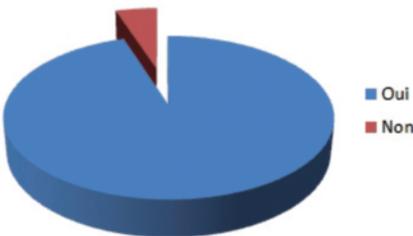
Si vous avez besoin d'aide, vous êtes...



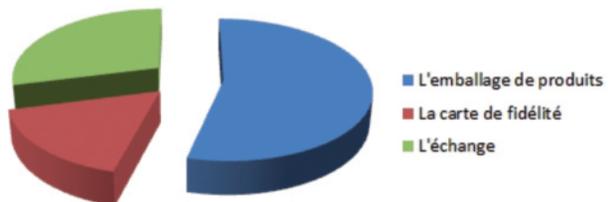
Comment trouvez-vous le niveau des prix dans nos magasins ?



L'assortiment proposé par nos magasins vous satisfait-il ?



Quel service avez-vous déjà utilisé ?



• Points forts qui ressortent des points de ventes :

– L'atmosphère donne envie de fréquenter le magasin.

– Le personnel est disponible.

– Le client est satisfait des conseils du personnel.

– L'assortiment proposé satisfait les clients.

– Les clients apprécient le service « Emballage de produit ».

Doc 2 Fidélisation et développement de la clientèle

Entrez dans l'univers de www.delbar.com

Votre magasin change de look, votre site aussi pour une nouvelle version encore plus riche et plus attractive ! Surfez dans nos trois univers : jardin, animaux, loisirs-décoration. Découvrez l'actualité, les promotions, les animations de votre magasin et toujours plus d'informations et de conseils. Retrouvez les grands dossiers extraits de *Delbar Magazine* et téléchargez les fiches conseils et projets, une

multitude d'idées et astuces des experts Delbar pour réussir vos projets...

Commandez un bouquet de fleurs ou bien un article parmi la sélection des produits du magazine (repérés par @) et retrouvez aussi tous les horaires et les plans d'accès du magasin.

À votre service...

Pour vous garantir des prestations de qualité et vous simplifier la vie, Delbar s'engage et vous propose un large choix de services : les diagnostics, le rempotage, les livraisons à domicile, le paiement facile.

Delbar propose aussi les fiches conseils et les fiches projets. Pour connaître le détail et les modalités de ces services, le livret « À votre service » est disponible gratuitement dans votre magasin ou sur www.delbar.com.

N° AZUR : 0 810 810 698 – 7 jours/7 de 9 h 30 à 19 h 30 y compris les jours fériés

- Actions et services proposés pour attirer et fidéliser la clientèle.

– Conseil et information du client (site Web).

– Fiches conseils et projets en téléchargement.

– Diagnostics.

– Rempotage.

– Livraisons à domicile.

– Facilités de paiement.

– Contact par n° Azur.

Doc 3 Note de Martial Delbar

Nous avons décidé de nous adresser aux collectivités territoriales pour leur proposer notre nouveau produit : le gazon en rouleaux prêt à poser.

Nous allons louer un fichier prospects pour lancer notre campagne de prospection.

Nos deux commerciaux disposeront d'une documentation technique et chercheront à personnaliser l'offre au regard des infrastructures et des espaces verts des collectivités.

Martial Delbar

Annexe Choix des outils de prospection

Choix des outils de prospection pour entrer en contact avec la nouvelle cible

– L'envoi de courriels en nombre (e-mailing) pour contacter les collectivités (mairies).

– Le télémarketing pour contacter des collectivités ciblées et prendre des rendez-vous avec des responsables de services techniques et des présidents d'associations sportives.

– L'envoi d'une publicité par publipostage pour présenter notre nouveau produit.

Appli 2 Évaluer le coût d'une prospection

Vous êtes en formation au service commercial de l'entreprise **Acadia Handimat**. Implantée près de Nantes, l'entreprise est spécialisée dans la vente de matériel médical pour les personnes en situation de handicap.

Pour promouvoir la vente de son nouveau produit, elle s'est orientée vers une opération d'e-mailing et a organisé des visites ciblées. Christian Mallory, responsable commercial, vous remet les résultats et vous demande de les étudier.

1 Étudiez la cible **Doc 1** et le résultat de cette enquête **Doc 2**, puis calculez le taux de réalisation et le coût de l'opération d'e-mailing **Annexe 1** **Annexe 2**.

2 Étudiez le résultat des visites programmées chez les professionnels du milieu médical **Annexe 3**.

Doc 1 Cible pour le lancement du nouveau produit



ACADIA
HANDIMAT

Le matériel médical au service du handicap

Nouveau produit

Logiciel de reconnaissance vocale **C-Naturel** sous Windows et IOS
Points forts : permet de se passer totalement du clavier et de la souris d'un ordinateur

Clientèle de l'entreprise

- Entreprises ayant des salariés handicapés
- Centres d'insertion professionnelle des handicapés
- Éducation nationale pour l'intégration scolaire des élèves handicapés
- Particuliers handicapés
- Revendeurs de matériel médical

Info

Produit et clientèle concernés par l'opération d'e-mailing.

Doc 2 Résultats chiffrés de l'opération d'e-mailing

Chiffrage de l'opération d'e-mailing :

- Nombre d'adresses : 1 000
- Coût du fichier : 0,22 € HT par adresse
- Coût de la conception par un graphiste : 300 € HT
- Coût de la mise en place et de la gestion de la campagne : 650 € HT
- Taux de remontées (demandes de visite) : 4 %
- Coût moyen d'une visite : 49,60 €
- Nombre de visites ayant abouti à une vente : 8
- Chiffre d'affaires moyen produit par une vente : 750 € HT

Ch. Mallory

Annexe 1 Opération d'e-mailing : taux de réalisation

Résultats de l'opération d'e-mailing	
Nombre d'adresses	1 000
Nombre de demandes de visites	40
Nombre de visites ayant débouché sur une vente	8
Taux de réalisation-visites	20 %*

* $(8/40) \times 100$

Annexe 2 Opération d'e-mailing : calculs de coûts

Coût de la campagne d'e-mailing		
Coût total du fichier HT	220,00	0,22 € x 1 000
Coût de la conception graphique HT	300,00	Coût global pour 1 000 contacts
Coût de la gestion de campagne HT	650,00	Coût global pour 1 000 contacts
Coût des visites HT	1 985,00	49,60 x 40
Coût total HT	3 155,00	-
Chiffre d'affaires (ventes réalisées) HT	6 000,00	750,00 € x 8

Les commerciaux ont réalisé les visites programmées sur la nouvelle cible de clients dans quatre départements.

Annexe 3 Visites sur la nouvelle cible

Visites réalisées auprès des professionnels du milieu médical					
Départements	44 Loire-Atlantique	49 Maine-et-Loire	85 Vendée	79 Deux-Sèvres	Totaux
Nombre de visites	81	29	108	64	282
Visites ayant abouti	7	5	14	3	29
Taux de réalisation	8,64 %	17,24 %	12,96 %	4,69 %	10,28 %

• Départements ayant le meilleur taux de réalisation :

– le Maine-et-Loire avec 17,24 % :

– la Vendée avec 12,96 %.



11

Assurer la tenue des dossiers clients

PÔLE 1

Gestion administrative des relations externes

1.2.2 – Tenue des dossiers clients, donneurs d'ordre et usagers

Compétence

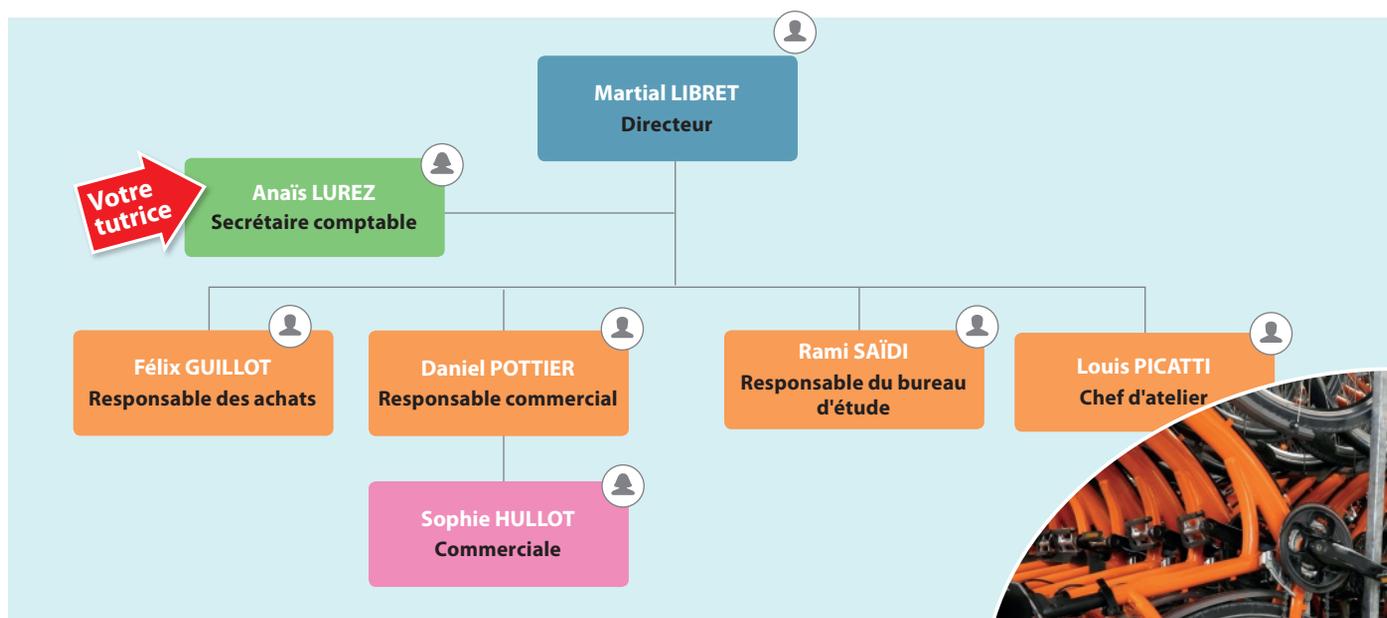
> Actualiser une base de données clients



L'entreprise



- Située à Sainte-Maure-de-Touraine en Indre-et-Loire, la société Titane est une PME de neuf salariés créée en 1991 par Martial Libret.
- Spécialisée dans la fabrication du cycle « made in France », elle s'adresse à une large clientèle.
- Sans cesse à l'affût des évolutions techniques, elle apporte une vive attention à la fabrication de ses produits.



Vos missions

La diversité des clients et leur nombre croissant obligent l'entreprise à se réorganiser. La codification, le classement et l'archivage des pièces clients ont été totalement repensés pour rendre le travail administratif plus efficace.

Vous êtes en formation sous la responsabilité d'Anaïs Lurez, secrétaire comptable.

Mission 1 Identifier les clients

Mission 2 Identifier et archiver les pièces clients



Mission 1 Identifier les clients

Le code de chaque client répond à un plan de codification défini par la société. Il permet d'être identifié rapidement et de répondre aux besoins de classement, d'archivage et d'enregistrement des pièces en comptabilité.

Anais Luret vous remet un extrait de codification pratiquée, définie et utilisée dans le progiciel de gestion intégré de l'entreprise (PGI).

1 À l'aide du plan de la codification des catégories de partenaires (Doc 1) et de celui des comptes clients (Doc 2), poursuivez l'identification des 5 derniers clients (Annexe 1).

Doc 1 Codification des catégories de partenaires (extrait)

★ Rechercher : Catégories de partenaires ?

Créer Supprimer

NOM COMPLET

FP - Fournisseur de pièces détachées
FM - Fournisseur de matières consommables
FS - Fournisseur de service
FD - Fournisseur divers
MS - Client magasin spécialisé
DS - Client grande distribution spécialisée
GD - Client grande distribution généraliste
CD - Client divers

Doc 2 Codification des comptes clients (extrait)

★ Rechercher : Comptes ?

COMPTE CLIENTS COMPTE FOURNISSEURS

Code: 411 Nom: Type de compte: Compte client

Créer Supprimer

CODE	NOM	TYPE INTERNE	DEVISE SOCIÉTÉ
41101-MS2420	2 ROUES BOUTIC LILLE	Compte client	EUR
41109-MS2117	AZZURRA DE ROMA	Compte client	EUR
41101-MS1216	BONOTTI	Compte client	EUR
41101-DG2421	CASINO INCAA	Compte client	EUR
41109-MS2423	CULTURE VÉLO BRUXELLOISE	Compte client	EUR
41101-MS0944	CYCLES THOMAS	Compte client	EUR
41101-DS2424	DECATHLON	Compte client	EUR
41101-MS1444	FLASH CYCLO	Compte client	EUR
41109-MS2217	GILKINET ANVERS CYCLES	Compte client	EUR
41101-DS2077	GO SPORT ISRD	Compte client	EUR
41101-MS1804	HLP CYCLOS	Compte client	EUR
41101-DS2422	INTERSPORT GROUPE	Compte client	EUR
41101-MS2288	JONZAC CYCLES	Compte client	EUR
41109-MS1601	NONZA ITALIA	Compte client	EUR
41101-MS1433	OVA 2 ROUES	Compte client	EUR
41101-MS1855	PLAVIER CYCLES	Compte client	EUR
41101-MS1759	PLUS SUPERBIKE	Compte client	EUR
41101-MS1302	PAILLOT 54	Compte client	EUR
41101-MS1711	PREM'S CYCLES	Compte client	EUR
41101-MS1003	RIMERO CYCLES	Compte client	EUR

Info

Une liste de partenaires peut être filtrée pour en extraire une partie.

Un filtre permet d'isoler des informations selon un ou plusieurs critères.

Les 5 derniers clients ont été surlignés.

Les 5 premiers chiffres utilisés pour codifier un client permettent de repérer sa domiciliation.

Annexe 1 Identification des clients

Code (classé)	Nom	Signification
41101-MS2420	2 Roues Boutic Lille	<ul style="list-style-type: none"> • Client • France • Magasin spécialisé
41101-DG2421	Casino INCAA	<ul style="list-style-type: none"> • Client • France • Grande distribution généraliste
41101-DS2422	Intersport Groupe	<ul style="list-style-type: none"> • Client • France • Grande distribution spécialisée
41109-MS2423	Culture Vélo Bruxelloise	<ul style="list-style-type: none"> • Client • Export • Magasin spécialisé
41101-DS2424	Décathlon	<ul style="list-style-type: none"> • Client • France • Grande distribution spécialisée

La codification des partenaires est une obligation comptable. Elle répond à des règles précises ; l'entreprise est amenée à personnaliser ces codes pour mieux identifier ses clients.

Doc3 Codification des comptes clients

Pourquoi mettre en place une codification précise de ses clients ?

Toute entreprise qui tient une comptabilité est dans l'obligation d'utiliser un plan de comptes. Ces comptes sont des codes conformes à des normes qu'elle doit obligatoirement respecter. Par exemple, en comptabilité, le code 411 signifie qu'il s'agit d'un client et le code 401 signifie qu'il s'agit d'un fournisseur.

Le code d'un client peut être rendu plus précis. Ainsi, chaque client peut avoir un code unique commençant

par 411 (client) suivi de caractères alphanumériques. Ex. : 411FR2563 Client Savel SA.

La structure du code mis en place permet de classer les clients selon plusieurs critères (Ex. : FR = France ; UE = Union européenne ; GR = grossiste...).

Si la codification des comptes clients permet de faciliter les recherches, elle offre aussi la possibilité de réaliser des statistiques à l'aide de l'outil informatique.

2 Quel est l'intérêt d'affecter un code unique à un client ?

Un code unique permet d'identifier avec précision le client et de connaître les opérations commerciales réalisées.

3 Quels types de statistiques l'entreprise Titane peut-elle produire avec la codification client qu'elle a mise en place ?

L'entreprise peut segmenter sa clientèle pour mieux l'observer. Elle peut ainsi faire des regroupements par nature de clients (magasin spécialisé, grande distribution...) ou par domiciliation.

Pour obtenir la liste des comptes clients (codes), le filtre 411 a été posé dans le progiciel de gestion (Doc 2).

4 Indiquez les résultats obtenus en posant les filtres suivants (Annexe 2).

Annexe 3 Filtrage des clients

Code 411	Liste des clients
Code 41109-MS	Liste des clients / Étranger / Magasins spécialisés
Code 41101-DS	Liste des clients / France / Grande distribution spécialisée
Code 41109-DG	Liste des clients / Étranger / Grande distribution généraliste

Mission 2 Identifier et archiver les pièces clients

Les opérations de vente réalisées avec les clients sont automatiquement codifiées par le système informatique utilisé par l'entreprise (numérotation automatique).

Les autres documents envoyés, reçus ou internes, sont stockés sous une forme numérique (PDF) et enregistrés dans les différents dossiers créés par l'entreprise (Doc 4).

5 Indiquez dans quels dossiers enregistrer les documents clients manipulés au cours de la matinée du 11 mars (Annexe 3).

Doc 4 Liste des dossiers numériques de l'entreprise (répertoires)

★ Rechercher : Documents

URL BINAIRE MOIS Nom de la pièce jointe Type ? Fichier Propriétaire Répertoire Contenu Indexé

Regrouper par... PROPRIÉTAIRE PARTENAIRE **RÉPERTOIRE** TYPE MOIS

Rechercher Vider Filtres

Groupe	#	NOM DE LA PIÈCE JOINTE	PROPRIÉTAIRE	DATE DE CRÉATION
▶ Documentation - Brochures produits	5			
▶ Documentation - Brochures techniques	12			
▶ Documents commerciaux	441			
▶ Documents clients reçus	78			
▶ Documents clients envoyés	234			
▶ Documents fournisseurs reçus	87			
▶ Documents fournisseurs envoyés	38			
▶ Documents internes	104			
▶ Documents ressources humaines	49			
▶ Documents juridiques	28			
▶ Autres documents	114			

Info
Les documents sont classés dans les dossiers créés dans le progiciel de gestion.
Chaque dossier (ou répertoire) indique le nombre de documents qu'il contient.

Annexe 3 Classement des documents clients

Documents manipulés le 11 mars	Dossier concerné
Commande reçue du client Prem's Cycles	Documents clients reçus
Lettre de réclamation reçue du client Riméro Cycles	Documents clients reçus
Envoi d'un courriel au client Plus Superbike	Documents clients envoyés
Compte-rendu de la visite chez Decathlon	Documents commerciaux

Lorsqu'un document client est déposé dans un dossier, un code client lui est affecté. Ainsi, toutes les informations sur un même client sont regroupées au même endroit (Doc 5).

6 Indiquez la raison pour laquelle, à chaque document déposé dans un dossier, correspond un hyperlien.

Doc 5 Liste des dossiers clients de l'entreprise (extrait)

Rechercher: Documents

URL BINAIRE MOIS Nom de la pièce jointe Type ? Fichier Propriétaire Répertoire Contenu Indexé

Regrouper par... PROPRIÉTAIRE PARTENAIRE RÉPERTOIRE TYPE MOIS

Rechercher Vider Filtres

Créer Supprimer

Groupe	#	Info		PARTENAIRE
▶ 2 ROUES BOUTIC				
▶ AZZURRA DE ROMA				
▶ BONOTTI				
▼ CULTURE VÉLO BRU				
<i>Ouverture du dossier</i>		CDE589-05-01-N	Documents clients reçus	CULTURE VELO BRUXELLOISE
		CDE614-03-03-N	Documents clients reçus	CULTURE VELO BRUXELLOISE
		DDE-PRIX-27-03-N	Documents clients reçus	CULTURE VELO BRUXELLOISE
		REP-DDE-PRIX-29-03-N	Documents clients envoyés	CULTURE VELO BRUXELLOISE
		MAIL-RDV-12-04-N	Documents clients reçu	CULTURE VELO BRUXELLOISE
▶ CYCLES THOMAS				
▶ DECATHLON				

Lorsqu'on clique sur l'hyperlien d'un document archivé, le système informatique l'ouvre et l'affiche à l'écran.

Faire
le point

Assurer la tenue des dossiers clients

Chaque client est identifié par un code. La codification adoptée s'appuie sur le plan de comptes que l'entreprise utilise en comptabilité. Ce code peut renseigner sur :

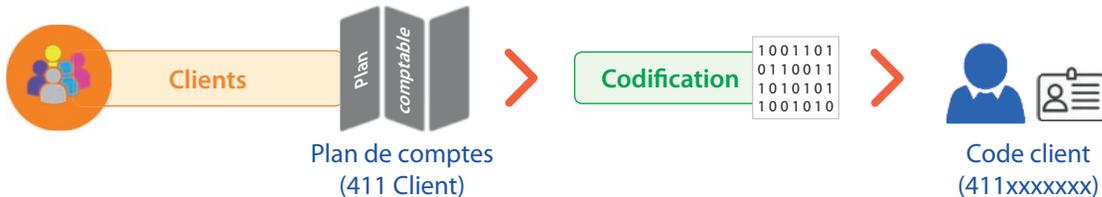
- la nature du partenaire (411 pour un client) ;
- un identifiant alphanumérique pour distinguer chaque client.

Les pièces clients sont le plus souvent codifiées pour être archivées dans le progiciel de gestion intégré. Elle peuvent être créées de deux manières :

- automatiquement lorsqu'il s'agit de pièces créées avec l'outil informatique (commandes, factures...) ;
- numérisées lorsqu'il s'agit de pièces papier.

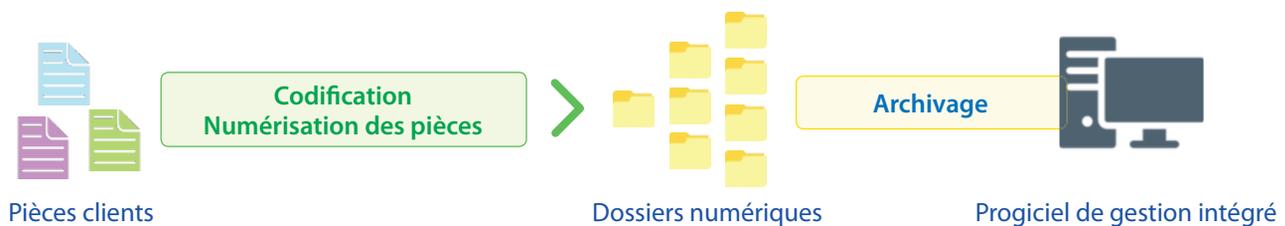
1 L'identification des clients

- Chaque client est **identifié** par un code qui prend sa source dans le **plan de comptes** de l'entreprise.
- La **codification** d'un client permet de **l'identifier et d'organiser** les informations qui le concernent.



2 L'identification et l'archivage des pièces client

- Toutes les pièces client créées à l'aide de l'outil informatique sont identifiées par un **nom**, une **date** de création et un **code**. Les documents commerciaux sont créés de manière numérique et **classés** dès leur création.
- Les documents papier peuvent être **numérisés** pour être dématérialisés, codifiés puis enregistrés dans le système informatique de l'entreprise.
- La création de **dossiers** permet d'organiser le classement des documents.



Appli

Assurer la tenue des dossiers clients

Vous êtes en formation au service administratif de la société **Microcom**, spécialisée dans la vente, l'installation et la maintenance de systèmes réseau.

L'entreprise dispose d'outils de gestion électronique des documents et vous demande de participer à leur codification.

- 1 Examinez le plan de codification des documents internes adopté par l'entreprise **Doc 1** et proposez des codes de documents clients reçus qui pourraient être adoptés par la suite **Annexe 1**.
- 2 Le 24 février, vous avez reçu et émis des documents clients. Prenez connaissance de la note **Doc 2** et analysez les pièces à archiver en complétant le tableau **Annexe 2**.

Doc 1 Plan de codification

Microcom – Codification des documents internes

Code	Mots clés	Description du document
CR	Compte rendu	Document relatif à une réunion ou à un échange d'idées
EX	Exposé	Document présenté sous forme de pages à projeter (diaporama)
FN	Formulaire numérique	Document qui contient des champs susceptibles d'être remplis
LE	Lettre envoyée	Document envoyé au format de lettre (traitement de texte)
NI	Note d'information	Document contenant l'information destinée au personnel
NS	Note de service	Document contenant des instructions pour le personnel
OJ	Ordre du jour	Programme de réunion
PO	Procédure opératoire	Description d'un mode opératoire (ensemble d'étapes à respecter)
PV	Procès-verbal	Résumé de décisions prises au cours d'une réunion
RA	Rapport d'activité	Récapitulatif d'un travail spécifique, d'une mission, etc.

Annexe 1 Plan de codification des documents clients proposé

Codification des documents clients reçus et envoyés

Description du document	Mots clés	Code
Demande de documentation/catalogue	Demande documentation	C-DD
Demande de rendez-vous client	<u>Demande rendez-vous</u>	<u>C-RV</u>
Appel d'offres reçu d'un client	<u>Appel offres</u>	<u>C-OC</u>
Devis destiné au client	<u>Devis client</u>	<u>C-DC</u>
Commande client reçue	<u>Commande client</u>	<u>C-CC</u>
Bon de livraison destiné au client	<u>Livraison client</u>	<u>C-LV</u>
Facture destinée au client	<u>Facture client</u>	<u>C-FC</u>
Avoir destiné au client	<u>Avoir client</u>	<u>C-AC</u>
Lettre reçue d'un client	<u>Lettre client reçue</u>	<u>C-LC</u>
Courriel reçu d'un client	<u>Courriel reçu</u>	<u>C-MR</u>
Télécopie reçue d'un client	<u>Fax reçu</u>	<u>C-FR</u>
Autre document reçu et envoyé	<u>Autre document</u>	<u>C-AD</u>

Info

Les mots clés sont à rechercher. Le code doit commencer par la lettre C (client) suivie de caractères (mots clés).

Doc 2 Gestion électronique des documents pratiquée par l'entreprise



Gestion électronique des documents

L'entreprise dispose d'une configuration informatique réseau, d'un scanner couplé au module de Gestion électronique de documents (GED). Tous les documents sont ainsi stockés dans la ressource documentaire du PGI*.

Les pièces commerciales clients sont réalisées à l'aide d'un PGI et enregistrées au format PDF. Le PGI permet de saisir les commandes clients, d'établir les bons de livraison, les factures et les avoirs.

Les documents de bureautique (lettres, feuilles de calcul, diaporamas) sont réalisés à l'aide de la suite Office aux formats Word (docx), Excel (xlsx), PowerPoint (pptx).

Les courriels reçus et envoyés sont enregistrés au format PDF pour être conservés.

Les documents scannés sont enregistrés au format PDF.

* Proiciel de gestion intégré

Info

Règles pour nommer les fichiers :

- code mot-clé ;
- 4 premiers caractères du nom du client ;
- date de l'enregistrement sous la forme jj-mm-aa.

Annexe 2 Pièces clients à archiver

Client	Document traité le 24 février	Code mot-clé*	Créé (C) Reçu (R)	Scanner oui/non	Format	Nom du fichier
SOGAP	Commande papier N° 1533 du 21/02	CC	R	Oui	PDF	CC-SOGA-24-02-AA
GALECO	Courriel de confirmation de notre livraison du 28/02	MR	C	Non	PDF	MR-GALE-24-02-AA
VAILLANT	Facture n° F7589 du 24/02 à envoyer	FC	C	Non	PDF	Document PGI
SOGIPAC	Lettre de demande de documentation	DD	R	Oui	PDF	DD-SOGI--24-02-AA
POLITECH	Devis n° D934 du 24/02 à envoyer	DC	C	Non	PDF	Document PGI
JACQUIN	Lettre de réclamation (facture n° F4314 du 03/01 non payée)	AD	C	Non	DOCX	AD-JACQ--24-02-AA
DOLIGEZ	Courriel de demande de rendez-vous avec notre commercial	DR	R	Non	PDF	DR-DOLI-24-02-AA
PAILLARD	Commande papier n° 12477 du 21/02	CC	R	Oui	PDF	CC-PAIL-24-02-AA
HABBY	Retour du devis n° D927 accepté	DC	R	Oui	PDF	DC-HABB-24-02-AA
CARIDROY	Calcul du coût d'installation sur feuille de calcul	DC	C	Non	XLSX	DC-CARI-24-02-AA

*Créé en annexe 1

12

Répondre à un appel d'offres et établir un devis

PÔLE 1

Gestion administrative des relations externes

1.2.3 – Traitement des devis

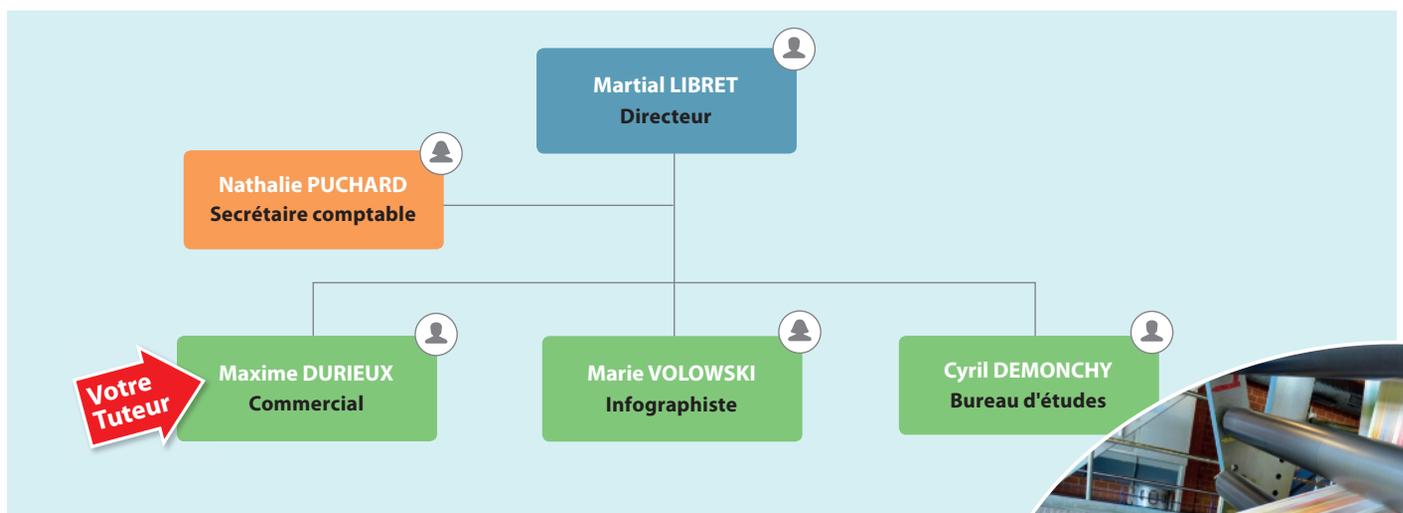
Compétence

> Assurer le traitement des devis



L'entreprise

- La société i-Comm est une imprimerie installée à Argenteuil, en région parisienne.
- L'entreprise traite tous les types de travaux d'impression, standards ou spécifiques : dépliants, argumentaires, plaquettes, catalogues, journaux d'entreprise, brochures, affiches...



Vos missions

Pour exercer son activité, **i-Comm** doit répondre aux demandes de ses clients en leur offrant les meilleurs prix aux meilleures conditions.

Les travaux qu'elle propose nécessitent le plus souvent l'élaboration de devis chiffrés pour faire des offres aux clients.

Vous êtes en formation sous la responsabilité de Maxime Durieux et vous devez participer aux opérations commerciales.

Mission 1 Répondre à un appel d'offres

Mission 2 Établir un devis



Mission 1 Répondre à un appel d'offres

Chaque année, i-Comm réalise pour son client Cartier & Masset des calendriers et des prospectus. Le client envisage de vous confier d'autres travaux d'impression.

Vous recevez un appel d'offres (Doc 1) auquel Maxime Durieux vous charge de répondre.

1 Complétez l'appel d'offres reçu le 14 mars (Annexe 1) en utilisant le tarif (Doc 1) et répondez aux questions.

Annexe 1 Appel d'offres reçu du client

C&M conseil
CARTIER & MASSET SA
Courtier en assurances

2, place de la Madeleine 75008 Paris

Tél. : 01 42 93 49 71 – Fax : 01 43 87 49 00

E-mail : contact@cartieretmasset.fr

SIRET : 54202613600021 – NAF : 6622Z

À

I-COMM SA

5 rue Anglade

95100 Argenteuil

Appel d'offres reçu ce jour.
Faire le nécessaire (offre
valable 15 j).

Utiliser le tarif (prix HT)
« Impression numérique »
et faire signer par le
responsable.

Appel d'offres n° 214

Paris, le 12 mars N

Nous vous demandons de bien vouloir nous retourner pour le **18 mars** la présente demande complétée, datée et signée afin de nous faire connaître vos meilleures conditions pour la fourniture éventuelle des articles suivants :

Désignation	Qté	PUHT	Observations
Papier à en-tête A4 blanc 90 g avec notre logo couleur	5 000	168,97	Prix pour 5 000 feuilles
Cartes de correspondance 21 x 10 cm	2 000	187,50	Prix pour 2 000 cartes
Enveloppes pré-imprimées 16,2 x 22,9 avec notre logo couleur	10 000	661,50	Prix pour 10 000 enveloppes

Délai de livraison	Conditions de paiement	Frais de port/emballage	Réduction accordée
72 heures	Païement à 30 jours	Néant	Remise 10 %

Nous vous remercions et vous prions d'agréer nos salutations les meilleures.

Charles Tittry,



Offre effectuée le 14/03/N Valable jusqu'au 31/03/N

Signature : Maxime Durieux

- Justifiez les calculs des prix unitaires hors taxes :

Papier A4 à en-tête avec logo : $187,50 \times 0,90 = 168,97$

Cartes de correspondance 21 x 10 cm : $208,33 \times 0,90 = 187,50$

Enveloppes 16,2 x 22,9 cm avec logo : $735,00 \times 0,90 = 661,50$

- Que devez-vous faire de l'appel d'offres après l'avoir rempli ?

Après avoir rempli l'appel d'offres, il faut l'envoyer au client.

- Qu'attendez-vous du client ?

Nous sommes en attente de l'accord du client pour enregistrer sa commande.



I-COMM SA - 5 rue Anglade - 95100 Argenteuil
Tél : 01 39 60 22 36 - Fax : 01 39 60 22 37 - www.i-comm.fr

Papier à en-tête A4

Quantités	Support papier	Montant HT
1 000 feuilles imprimées	A4 21 x 29,7 Offset blanc 90 g avec logo couleur	82,50
2 500 feuilles imprimées	A4 21 x 29,7 Offset blanc 90 g avec logo couleur	150,00
5 000 feuilles imprimées	A4 21 x 29,7 Offset blanc 90 g avec logo couleur	187,50
10 000 feuilles imprimées	A4 21 x 29,7 Offset blanc 90 g avec logo couleur	341,67

Enveloppes pré-imprimées DL - C5 - C4

Quantités	Enveloppes EV-DL - 11 x 22 cm	Enveloppes EV-C5 - 16,2 x 22,9 cm	Enveloppes EV-C4 - 32,4 x 22,9 cm
1 000 enveloppes imprimées	185,83	229,17	235,83
2 000 enveloppes imprimées	241,67	285,00	327,50
3 000 enveloppes imprimées	284,17	351,67	411,67
4 000 enveloppes imprimées	325,83	422,50	505,83
5 000 enveloppes imprimées	361,67	499,17	597,50
10 000 enveloppes imprimées	529,17	735,00	876,67

À partir de votre logo (fichier image à nous remettre) – Impression Offset Quadri – Frais techniques compris

Cartes de visite et de correspondance

Cartes de visite 8,5 x 5,5 cm		
Référence	Nbre d'ex.	Montant HT
CVB01	250	37,50
CVB02	500	45,83
CVB03	1 000	54,17
CVB04	2 000	87,50
CVB05	3 000	120,83
CVB06	4 000	150,00
CVB07	5 000	179,17
CVB08	6 000	208,33
CVB09	7 000	233,33
CVB10	8 000	258,33
CVB11	9 000	283,33
CVB12	10 000	308,33

Cartes de correspondance 21 x 10 cm		
Référence	Nbre d'ex.	Montant HT
CC01	250	95,83
CC02	500	112,50
CC03	1 000	129,17
CC04	2 000	208,33
CC05	3 000	291,67
CC06	4 000	375,00
CC07	5 000	458,33
CC08	6 000	541,67
CC09	7 000	625,00
CC10	8 000	708,33
CC11	9 000	791,67
CC12	10 000	875,00

Papier : qualité couché mat 350 g – Impression Offset Quadri – Frais techniques compris

Tarif entreprises

Prix applicable au 01/01/N

Taux de TVA 20 %

Les professionnels bénéficient d'une remise de 10 % sur les prix hors taxes.

Les factures sont payables à 30 jours.

Le délai de livraison est de 72 h.

Transport gratuit en France métropolitaine.

TARIF PRO
Impression numérique

Mission 2 Établir un devis

Le 15 mars, la société Art-Home demande au commercial Maxime Durieux de chiffrer l'impression éventuelle d'une plaquette publicitaire.

Vous disposez de la fiche prospect (Doc 2) et du tarif « Travaux d'imprimerie » (Doc 4).

2 Observez la fiche prospect remise par Maxime Durieux (Doc 2) et relevez les éléments à prendre en compte dans le prix d'impression de la plaquette publicitaire.

Doc 2 Fiche prospect



I-COMM SA - 5 rue Anglade - 95100 Argenteuil
Tél: 01 39 60 22 36 - Fax: 01 39 60 22 37 - www.i-comm.fr - icom@icom.fr

Travaux d'imprimerie			
Coordonnées du Client/Prospect		Commercial : Maxime Durieux	
Société : ART-HOME		FICHE Client/Prospect N° 115	
Activité : Constructeur de maisons individuelles			
Adresse : 5 rue du Mal Foch 77000 Melun			
Tél : 01 64 14 43 10	Fax : 01 64 14 43 00		
Mail : contact@art-home.fr			
Contact / Statut : Mme Lusset – Responsable d'agence		<input checked="" type="checkbox"/> Très intéressé	<input type="checkbox"/> À recontacter
		<input type="checkbox"/> Intéressé	<input type="checkbox"/> Pas intéressé
		<input checked="" type="checkbox"/> Donner suite	<input type="checkbox"/> Ne pas donner suite
Date	Nom du contact	Objet du contact	Observations
05/03/N	Laura Lusset	Prise de contact téléphonique	Demande de prix concernant : plaquette publicitaire / dépliant 4 pages – Impression : couleur recto verso – Quantité : 1 200 exemplaires – Format : 420 x 297 mm – Support : papier couché mat 250 g – Façonnage : rainage-plier – Emballage : sous film thermo – Livraison : Melun
13/03/N	Laura Lusset	Demande de prix (devis)	

Info

Termes utilisés en imprimerie

Le façonnage est un terme qui désigne les opérations qui suivent l'impression : pliage, découpe, encartage, routage...

L'encartage est une opération qui consiste à insérer un document imprimé dans un autre.

Éléments à prendre en compte dans le calcul du prix de la plaquette publicitaire :

Pour calculer le prix des travaux demandés, il faut tenir compte :

– des travaux d'impression (couleur, nombre d'exemplaires, format, recto ou recto verso) ;

– du type de support ;

– du façonnage et de l'emballage ;

– de la livraison.

Pour faire une proposition chiffrée au client Art-Home, vous devez établir un devis qui s'appuie sur la demande du client (Doc 2) et sur les tarifs de l'entreprise (Doc 4).

3 Prenez connaissance de la documentation (Doc 3) et répondez aux questions.

Doc 3 Documentation

Qu'est-ce qu'un devis ?

Le devis est un document écrit par un vendeur qui propose un bien et/ou un service à un certain prix qu'il s'engage à ne pas modifier tant que l'acheteur n'a pas exprimé son intention de renoncer à en faire l'acquisition.

Le devis énonce le prix détaillé de tous les matériaux, le prix de la main-d'œuvre et les conditions accordées.

Le devis n'est pas un contrat en soi, mais un engagement unilatéral. Il devient un contrat que lorsqu'il est accepté par la personne à laquelle il est remis.

L'offre du fournisseur peut être limitée dans le temps.

- Qui établit le devis ? **Le devis est établi par le vendeur, ici l'entreprise i-Comm.**
- À qui est-il destiné ? **Le devis est destiné au client, ici Art-Home.**
- En quoi un devis est-il utile pour le client ? **Le devis permet au client de connaître précisément le prix qui lui sera facturé et les conditions de vente du vendeur.**

Doc 4 Tarif Pro de i-Comm – Travaux d'imprimerie



I-COMM SA - 5 rue Anglade - 95100 Argenteuil
Tél : 01 39 60 22 36 - Fax : 01 39 60 22 37 - www.i-comm.fr

TVA 20 %

Impression couleur				
Nombre d'exemplaires	Format 210 x 297 mm		Format 420 x 297 mm	
	Recto HT	Recto verso HT	Recto HT	Recto verso HT
50	92,00	172,00	134,00	194,00
100	102,00	194,00	158,00	238,00
150	126,00	216,00	182,00	282,00
200	159,00	238,00	206,00	326,00
300	178,00	282,00	254,00	414,00
400	192,00	326,00	302,00	467,00
500	224,00	370,00	350,00	477,00
600	288,00	414,00	398,00	487,00
700	296,00	441,00	424,00	497,00
800	317,00	448,00	431,00	506,00
Exemplaire suivant	0,27	0,34	0,38	0,78

Façonnage et emballage	
Rainage et pliage forfait jusqu'à 5 000 exemplaires	62,00
Emballage sous film thermo forfait jusqu'à 5 000 exemplaires	25,00

Support				
Papier à la feuille				
Papier couché mat		Prix d'achat HT*	Marge	Prix de vente HT**
115 g	210 x 297 mm	0,03	0,01	0,04
135 g	210 x 297 mm	0,04	0,01	0,05
170 g	210 x 297 mm	0,05	0,01	0,06
250 g	210 x 297 mm	0,07	0,03	0,10
300 g	210 x 297 mm	0,09	0,03	0,12
Papier couché mat		Prix d'achat HT*	Marge	Prix de vente HT**
115 g	420 x 297 mm	0,05	0,01	0,06
135 g	420 x 297 mm	0,06	0,01	0,07
170 g	420 x 297 mm	0,07	0,01	0,08
250 g	420 x 297 mm	0,09	0,03	0,12
300 g	420 x 297 mm	0,11	0,03	0,14

Livraison				
Forfait Paris/Province	Prestataire : E-Express	Délai : 48 h	210 x 297 mm	420 x 297 mm
Départements : 02 - 27 - 28 - 59 - 60 - 62 - 75 - 76 - 77 - 78			15,00 HT	25,00 HT
Départements : 91 - 92 - 93 - 94 - 95			11,00 HT	19,00 HT

* Prix d'achat hors taxes imprimeur

** Prix de vente hors taxes client

TARIF PRO
Travaux d'imprimerie

4 Établissez le devis n° D747 destiné au client à l'aide de la fiche prospect et des tarifs de l'entreprise (Docs 2 et 4) (Annexe 2).

Annexe 2 Devis à adresser au client



I-COMM SA - 5 rue Anglade - 95100 Argenteuil
Tél : 01 39 60 22 36 - Fax : 01 39 60 22 37 - www.i-comm.fr - icom@icom.fr
SA au capital de 185 600 euros - SIRET : 31045839300041 - APE : 1812Z

Devis n° D747

CLIENT

NOM OU RAISON SOCIALE : ART-HOME

ADRESSE : 5 rue du Mal Foch 77000 Melun

CONTACT : Mme Lusset – Responsable d'agence

DATE : 15/03/N

PRODUITS / TRAVAUX DEMANDÉS

Désignation de la demande	Quantité
Plaquette publicitaire/dépliant 4 pages sur papier couché mat	1 200

TRAVAUX D'IMPRESSION

Type d'impression	Format	Recto	Recto Verso	Quantité	Tarif HT	TOTAL
Couleur 800 ex.	420 x 297	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	800 ex.	506,00	506,00
Couleur exemplaires suivants	420 x 297	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	400 ex.	0,78	312,00
		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>			

SUPPORT

Désignation	Format	Grammage	Quantité	PVHT	TOTAL
Papier couché mat	420 x 297	250 g	1 200	0,12	144,00

FACONNAGE

Rainage-plierage TOTAL + 62,00

EMBALLAGE

Sous film thermo TOTAL + 25,00

LIVRAISON

Forfaitaire TOTAL + 25,00

TOTAL BRUT HT 1 074,00

Remise exceptionnelle nouveau client 5 % - 53,70

TOTAL NET HORS TAXES 1 020,30

Exemplaire à retourner à I-COMM

Devis établi le : 15/03/N

L'offre est valable un mois

soit jusqu'au : 15/04/N

Signature du client

précédée de la mention « Bon pour accord »

5 En combien d'exemplaires le devis est-il établi ?

Le devis est fait en deux exemplaires.

6 Que devez-vous faire du devis que vous venez d'établir ?

Le premier exemplaire du devis doit être envoyé au client et le double doit être conservé par l'entreprise.

7 Qu'attendez-vous du client ?

Nous sommes en attente d'un retour du devis accepté par le client pour traiter la commande.

8 Envoyez le devis par courriel au client (Annexe 2).

Annexe 3 Courriel

De : icom@icom.fr

À : Contact@art-home.fr

Date : 15/03/N

Objet : Commande

Pièces jointes : Devis_D474.pdf

Madame Lusset,

Pour répondre à votre demande, vous trouverez en pièce jointe le devis pour la réalisation de la plaquette publicitaire que vous pourriez nous confier.

Nous sommes à votre entière disposition pour vous fournir toutes les précisions nécessaires.

Bien cordialement.

Maxime Durieux,

Service commercial.

Faire
le point

Répondre à un appel d'offres et réaliser un devis

Un client peut envoyer à l'entreprise un appel d'offres pour répondre à ses besoins. Il lui sera retourné pour indiquer :

- les prix ;
- les conditions commerciales et financières.

Lorsqu'un client veut connaître le prix de travaux ou de prestations qu'il confie à l'entreprise, un devis lui est adressé. Selon la demande, le devis fait état :

- du travail ou de la prestation à réaliser ;
- des matériaux nécessaires à la réalisation du travail demandé ;
- de la main-d'œuvre chiffrée en euros ;
- des conditions commerciales et financières accordées.

Après avoir été établi, le devis est envoyé au client pour obtenir son accord.

1 La réponse à un appel d'offres

- L'entreprise reçoit un **appel d'offres** d'un client lorsque celui-ci a besoin d'une **proposition commerciale**.
- La réponse à un appel d'offres consiste à indiquer au client un **prix** et les **conditions** accordées associées.



2 La création d'un devis

- Un devis permet de chiffrer une demande de travaux ou de prestation de service faite par un client.
- Le devis doit préciser la nature des travaux, le montant des matériaux et prestations et le chiffrage de la main-d'œuvre.
- Le devis doit être envoyé au client en vue d'une approbation.



Appli 1 Établir un devis

Vous êtes en formation au service commercial de la société **Solorama**, spécialisée dans la vente et la pose de revêtements de sol.

L'entreprise s'adresse aux constructeurs de maisons individuelles.

Examinez la fiche contact que vous a remise le commercial Luca Delaby **Doc 1** puis, à l'aide du tarif **Doc 2**, établissez le devis demandé au 16 mars **Annexe**.

Doc 1 Fiche client

SOLORAMA

Vente et pose de revêtements de sol

37, rue du Chemin-Vert 62300 LENS – Tél. : 03 21 17 39 16 – Télécopie : 03 21 17 39 00

SA au capital de 200 000 euros – SIRET 32694240600032 – APE : 4333Z

Fiche contact client N° 874

Description des travaux

Pose carrelage sur dalle béton hall, séjour et cuisine, habitation neuve.

Chantier : 177 rue Victor Hugo 62000 Arras

Client :

France confort

Constructeur

55 rue J.B. Defernez

62800 Liévin

Détail des travaux

Pose marbre hall et séjour

- Hall 2,50 m x 3 m

- Séjour 5,50 x 4 m

Marbre blanc Liberon 45 x 45

+ plinthes 28 m

Pose carrelage cuisine 4 m x 4 m

- Martel grès 32 x 32 coloris Dimo

- Plinthes 14,50 m

Le commercial

L. Delaby



Doc 2 Tarifs de l'entreprise Solorama

SOLORAMA

Vente et pose de revêtements de sol

tarifs hors taxes

Carrelages

Code	Désignation	Le m ² HT
136755601	DESVRE Izoart 24 x 24	34,33
141874555	DESVRE Obby 32 x 32	41,34
174896541	FLOOR grès Lothar Col. Senna 32 x 32	24,24
174896541	FLOOR grès Lothar Col. Ravi 32 x 32	24,24
174896541	FLOOR grès Lothar Col. Lotari 32 x 32	24,24
181634782	MARTEL grès Sirène Col. Malet 32 x 32	27,31
181634782	MARTEL grès Sirène Col. Gaillet 32 x 32	27,31
181634782	MARTEL grès Sirène Col. Dimo 32 x 32	27,31
181634782	MARTEL grès Sirène Col. Palet 32 x 32	27,31

Marbre et pierres naturelles

Code	Désignation	Le m ² HT
008179742	Marbre rose AZUR 40 x 40	68,60
008288941	Marbre blanc LIBERON 45 x 45	72,81
008561264	Marbre vert ORIMON 40 x 40	74,66
008366834	Travertin 50 x 50	59,32

Plinthes

Code	Désignation	Le mètre HT
136755817	DESVRE Izoart	10,52
141874833	DESVRE Obby 32 x 32	10,84
174896834	FLOOR grès Lothar Col. Senna	8,74
174896835	FLOOR grès Lothar Col. Ravi	8,74
174896836	FLOOR grès Lothar Col. Lotari	8,74
181634857	MARTEL grès Sirène Col. Malet	9,12
181634858	MARTEL grès Sirène Col. Gaillet	9,12
181634859	MARTEL grès Sirène Col. Dimo	9,12
181634830	MARTEL grès Sirène Col. Palet	9,12
008179744	Marbre rose AZUR	18,24
008288752	Marbre blanc LIBERON	19,13
008561781	Marbre vert ORIMON	21,14
008366792	Travertin	26,12

Main-d'œuvre

Pose carrelages : 44,21 HT le m²

Pose marbre et pierres naturelles : 76,22 HT le m²

Pose plinthes : 13,72 HT le mètre

Règlement : 30 % à la commande, le solde à la fin des travaux.
Remise de 15 % pour les clients professionnels.

Prix garantis 1 mois à compter de la date d'envoi du devis.

SOLORAMA

Vente et pose de revêtements de sol

37, rue du Chemin-Vert 62300 LENS

Tél. : 03 21 17 39 16 – Télécopie : 03 21 17 39 00

SA au capital de 200 000 euros

SIRET 32694240600032 – APE : 4333Z

DEVIS N° 949

France confort

Constructeur

55 rue J.B. Defernez

62800 Liévin

Lens, le 16/03/N

Fournitures

Référence	Désignation	Qté	PU HT	Montant HT
008288941	Marbre blanc LIBERON 45 x 45	32,45	72,81	2 362,68
181634782	Carrelage MARTEL grès Sirène Col. Dimo 32 x 32	17,60	27,31	480,66
008288752	Plinthes Marbre blanc LIBERON	28,00	19,13	535,64
181634859	Plinthes MARTEL grès Sirène Col. Dimo	14,50	9,12	132,24
TOTAL fournitures HT				3 511,22

Main-d'œuvre

Désignation	Unité	Qté	PU HT	Montant HT
Pose marbre	m ²	32,45	76,22	2 473,34
Pose carrelage	m ²	17,60	44,21	778,10
Pose plinthes (marbre + carrelage)	m	42,50	13,72	583,10
TOTAL main-d'œuvre HT				

Nature des travaux :

Pose revêtement sur dalle béton hall, séjour et cuisine, ...
habitation neuve

Règlement :

30 % à la commande

Le solde à la fin des travaux

Total hors taxes

7 345,76

Remise

15 %

1 101,86

Total net hors taxes

6 243,90

Nos prix garantis jusqu'au : 16/04/N

Signature du commercial : L. Delaby

Signature du client :

Prévoir + 10 % des surfaces (marbre carrelage) pour les chutes (Doc 1) :

Surface marbre hall et séjour : (2,50 m x 3 m) + (5,50 m x 4 m) = 29,50 m²Surface carrelage cuisine : 4 m x 4 m = 16 m²

Plinthes : 28 m + 14,50 m = 42,50 m à poser

29,50 x 1,10 = 32,45 m² (+ 10 % pour les chutes)16,00 x 1,10 = 17,60 m² (+ 10 % pour les chutes)

Appli 2 Établir un devis

Vous travaillez dans l'entreprise **Alpha sécurité**, spécialisée dans l'installation des systèmes d'alarme. Le 17 mars, le commercial, Julien Lesage, vous demande de chiffrer la pose d'une alarme chez un client auquel il a rendu visite.

À l'aide de la prise de notes de Julien **Doc 1** et du tarif de l'entreprise **Doc 2**, établissez le devis demandé en date du 18 mars **Annexe**.

Doc 1 Notes prises chez le client

Visite du 17/03/N

*Accorder une remise
de 10%*

M. et Mme Denysard
124 rue de Paris
62223 Saint-Laurent-Blangy

Installation alarme au domicile
3 pièces à protéger RDC + 4 pièces étage
→ 2 zones

- Modèle retenu :

Système filaire SYSTECH
Prévoir interphone audio

Matériel :

- 1 centrale 2 zones
- 1 sirène extérieure
- 1 sirène intérieure
- 7 détecteurs modèle de base
- 1 interphone audio

Pose et mise en service selon tarif.
Préparer devis.

Doc 2 Tarif (extrait)



Installation de systèmes d'alarmes

Zone Industrielle de la Souchez 62000 ARRAS – SIREN : 189566132

SYSTECH
System

GAMME SYSTECH - Système filaire

DMI05	Détecteur de mouvements modèle de base	8,50
DMI08	Détecteur de mouvements étanche	12,60
DIE22	Détecteur infrarouge extérieur	9,90
CEN01	Centrale 1 zone	339,90
CEN02	Centrale 2 zones	455,60
CEN03	Centrale 3 zones	610,20
CEN08	Centrale 1 zone sirène intégrée	389,90
CEN09	Centrale 2 zones sirène intégrée	510,90
SI011	Sirène intérieure auto-alimentée	38,50
SI021	Sirène extérieure	109,50
IP055	Interphone audio	39,00
IP087	Interphone vidéo 2 caméras	89,00

TARIF HT (extrait)

Main-d'œuvre - Installation alarmes filaires

Pose centrale / Configuration	300,00
Pose sirène	50,00
Pose détecteur / Détecteur	30,00
Pose interphone / Clavier de commande	80,00
Mise en service	50,00

Main-d'œuvre - Installation alarmes sans fil

Pose centrale / Configuration	450,00
Pose sirène	30,00
Pose détecteur / Unité	15,00
Pose interphone et clavier de commande	50,00
Mise en service	80,00

Devis gratuit - Validité du devis : 2 mois

SA au capital de 50 000 euros - Tél. : 03 21 44 55 99 - Fax : 03 21 44 55 98 - Internet : www.alpha-securite.com - E-mail : info@alpha-securite.com



Installation de systèmes d'alarmes

Zone Industrielle de la Souchez 62000 ARRAS
Tél. : 03 21 44 55 99 - Fax : 03 21 44 55 98
Internet : www.alpha-securite.com - E-mail : info@alpha-securite.com

DEVIS N° 8712

M. et Mme Denysard

124 rue de Paris

62223 Saint-Laurent-Blangy

Lens, le 18/03/N

Fournitures				
Référence	Désignation	Qté	PU HT	Montant HT
CEN02	Centrale 2 zones	1	455,60	455,60
SI021	Sirène extérieure	1	109,50	109,50
SI011	Sirène intérieure auto-alimentée	1	38,50	38,50
DM105	Détecteur de mouvements mod. base	7	8,50	59,50
IP055	Interphone audio	1	39,00	39,00
TOTAL fournitures HT				702,10

Main-d'œuvre				
Désignation	Unité	Qté	PU HT	Montant HT
Pose centrale/Configuration	Forfait	1	300,00	300,00
Pose sirène	Forfait	2	50,00	100,00
Pose détecteur	Forfait	7	30,00	210,00
Pose interphone	Forfait	1	80,00	80,00
Mise en service	Forfait	1	80,00	80,00
TOTAL main d'œuvre HT				770,00

Nature de l'intervention :	TOTAL	1 472,10
Installation alarme au domicile	Remise 10 %	- 147,21
3 pièces à protéger RDC + 4 pièces étage		
2 zones		
TOTAL hors taxes		1 324,89

Notre devis gratuit est établi le	Signature du commercial :	Signature du client :
Nos prix sont fermes pour une durée	J. Lesage	
de deux mois soit jusqu'au 18/05/N		

SA au capital de 50 000 euros – NAF : 8020Z – SIRET : 18956613200012 - N° intracomunautaire : FR64189566132

13

Traiter les commandes reçues et assurer les livraisons

PÔLE 1

Gestion administrative des relations externes

1.2.3 – Traitement des commandes

1.2.4 – Traitement des livraisons

Compétence

> Assurer le traitement des commandes

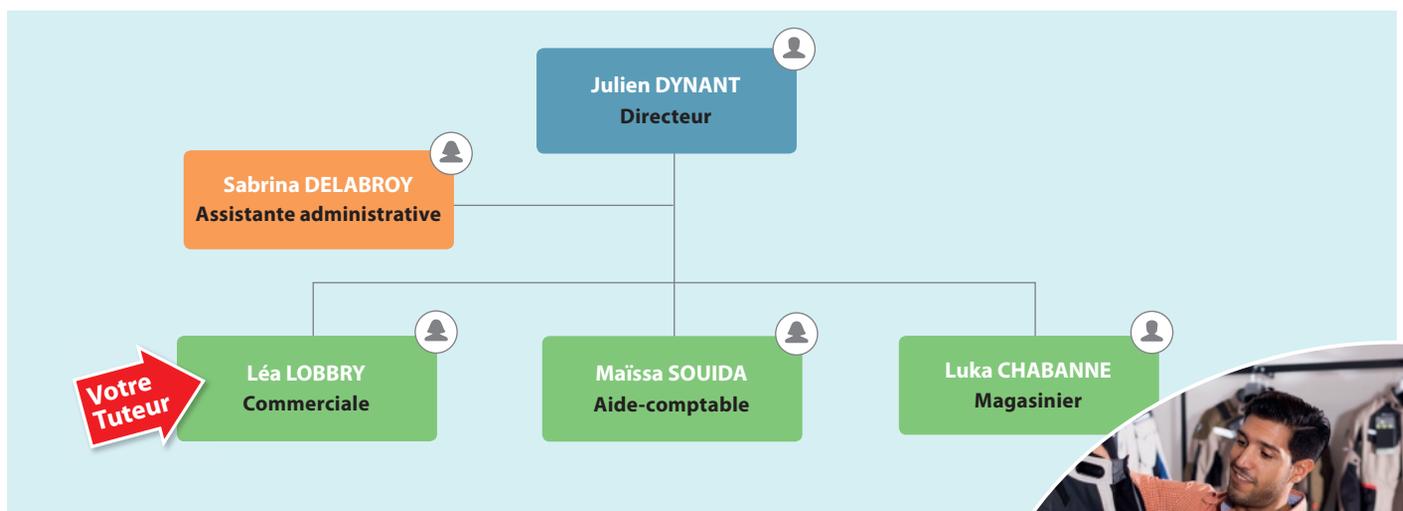
> Assurer le traitement administratif des livraisons



L'entreprise



- La société Edam est un grossiste spécialisé dans la vente d'équipements et d'accessoires pour les deux roues.
- Créée en 1997 à Amiens dans la Somme, elle s'adresse aux professionnels pour leur proposer plus de 4 000 références choisies pour leurs qualités techniques et de fabrication.



Vos missions

Chaque jour, la société **Edam** traite les commandes reçues de ses clients. Qu'il s'agisse de bons de commande, de télécopies ou de courriels, elle les enregistre dans son système informatique dès réception et livre les articles commandés dans les 8 jours.

Vous êtes au service commercial, sous la responsabilité de Léa Lobbyry, et vous êtes chargé de traiter les commandes du 29 mars.

Mission 1 Traiter les commandes reçues

Mission 2 Assurer la livraison des clients



Mission 1 Traiter les commandes reçues

Le 29 mars, l'entreprise reçoit deux commandes de ses clients.

Léa Lobbyry vous remet les documents saisis dans le système informatique de la société.

1 Observez les documents reçus des clients (Doc 1) puis dressez la liste des produits commandés et ceux qui seront à livrer (Annexes 1 et 2).

Doc 1 Commandes reçues et enregistrées le 29 mars

Info

Les commandes reçues ont été saisies par Léa Lobbyry dans le progiciel de gestion.
Elle a pointé au fur et à mesure les articles saisis.

Artras, le 27/03/N



SARL au capital de 475 000 euros
SIRET 537 402 747 00012 – APE 4540Z
144 route de Lille
62000 ARRAS
Tél. : 03 21 36 89 90
Fax : 03 21 36 89 91
Email : contact@artoismoto.com

EDAM ACCESSOIRES
ZAC des Hirondelles
80000 AMIENS

Commande n° 832

Livraison Franco sous 8 jours

Réf.	Désignation	Unité	Qté	P.U. HT
9382	Gants pluie taille L – 5 paires	Cart.	10 ✓	59,69
9380	Gants demi-saison taille L 5 paires	Cart.	10	65,24
9381	Gants demi-saison taille XL 5 paires	Cart.	10 ✓	65,24
9353	Ceinture thermique – Cart. 2	Cart.	5 ✓	109,96
9063	Sous-casque cagoule coton Cart. 10		15 ✓	39,96

Rupture
réf. 9380

Reçu le 29/03/N
Cde n° C2416

Fax 03 26 17 30 30 29/03/N 10 : 34 Pg : 1

MOTO 3000

Nbre de page(s) : 1/1

17 rue Nationale 51100 Reims – Tél. : 03 26 17 29 87 – Fax : 03 26 17 30 30
SARL au capital de 110 000 euros – SIRET 451 324 657 00011 – APE 4540Z

Télécopie

À : EDAM ACCESSOIRES

De : C. Vigneau

Télécopie : 03 22 17 55 88

Date : 29/03/N

Objet : Commande

Urgent Pour information Veuillez répondre

Message :

En stock

Veuillez me faire parvenir les articles suivants :

- 1 cart. 5 Tabliers imperméables réf. 9355 à 25,91 ✓
- 1 cart. 5 Surbottes imperméables taille XL réf. 9343 à 39,96 ✓
- 2 cart. 5 Combinaisons de pluie taille L réf. 9903 à 60,45 ✓
- 3 cart. 5 Combinaisons de pluie taille XL réf. 9904 à 61,12 ✓

Pouvez-vous nous livrer exceptionnellement sous 48 h ?

Merci

OK Vu avec
le transporteur

Cordialement,
C. Vigneau

Reçu le 29/03/N
Cde n° C2417

Annexe 1 Commande du client Artois Moto en attente de livraison

État des articles commandés à livrer

4110534 Client Artois Moto

Code article	Désignation article	Date de cde	Qté cdée	Qté à livrer	Date de livr.
9382	Gants pluie taille L – 5 paires	27/03	10	10	04/04
9380	Gants demi-saison taille L – 5 paires	27/03	10	0	–
9381	Gants demi-saison taille XL – 5 paires	27/03	10	10	04/04
9353	Ceinture thermique – Cart. 2	27/03	5	5	04/04
9063	Sous-casque cagoule coton – Cart. 10	27/03	15	15	04/04

Annexe 2 Commande du client Moto 3000 en attente de livraison

État des articles commandés à livrer					
4112618 Client Moto 3000					
Code article	Désignation article	Date de Cde	Qté Cdée	Qté à livrer	Date de livr.
9355	Tabliers imperméables – Cart. 5	29/03	1	1	31/03
9343	Surbottes imperméables – Cart. 5	29/03	1	1	31/03
9903	Combinaisons de pluie taille L – Cart. 5	29/03	2	2	31/03
9904	Combinaisons de pluie taille XL – Cart. 5	29/03	3	3	31/03

Mission 2 Assurer la livraison des clients

Pour assurer la livraison des clients, vous devez appliquer les conditions pratiquées par l'entreprise. L'ensemble des conditions qui encadrent les relations commerciales avec les clients sont regroupées dans un document unique : les conditions générales de vente (CGV).

- 2 Prenez connaissance de l'extrait des CGV (Doc 2) et relevez les conditions de livraison qui s'appliquent aux deux commandes (Doc 1) (Annexe 3).

Doc 2 Conditions générales de vente (extrait)

3.1 – Livraison

Les marchandises sont livrées dans les 8 jours qui suivent la date de réception de la commande du client. Nous déclinons toute responsabilité pour les retards de livraison et de prestation résultant de cas de force majeure et d'événements imprévisibles rendant la livraison extrêmement difficile ou impossible.

Nos livraisons sont assurées par nous-mêmes « franco de port » dans la région des Hauts-de-France. Pour les livraisons dans les autres régions, la livraison est assurée par une société de transport en « port dû ».

Les frais de transport sont à régler au transporteur, à la livraison de la marchandise.

En cas de manquement ou d'avarie, il appartient à l'acheteur de faire toutes les constatations par écrit sur le document de transport ou sur le bon de livraison auprès du livreur. Les manquements ou avaries seront à confirmer par lettre recommandée avec accusé de réception dans les 24 heures.

Info

Les conditions générales de vente sont obligatoires lorsqu'il y a des relations commerciales entre professionnels.

Elle constitue un support juridique pour informer les clients.

Annexe 3 Conditions de livraison des deux clients en application des CGV

Étude des conditions de livraison			
Client à livrer	Département de livraison	Qui exécute le transport ?	Qui supporte le coût du transport ?
Artois Moto	62	Nous (EDAM accessoires)	Nous (franco de port pour le client)
Moto 3000	51	Un transporteur	Le client (port dû)

Le progiciel de gestion a généré le bon de livraison BL2416 destiné au client Artois Moto. Le document a été imprimé en deux exemplaires (Doc 3).

3 Indiquez la destination de chaque exemplaire (Doc 3).

Doc 3 Bon de livraison

Vêtements et accessoires moto
ZAC des Hirondelles – BP 433
80000 AMIENS
SARL au capital de 50 000 euros
SIRET 364 539 571 00022 – APE 4642E
Tél. : 03 22 17 55 33
Fax : 03 22 17 55 88
contact@edam.com

edam
Espace Distribution Accessoires Moto
Grossiste

Amiens, le 06 avril N

ARTOIS MOTO
144 route de Lille
62000 ARRAS

V/Commande n° 832 du 27/03/..

Bon de livraison N° BL2416

Transport	Condition	Ville de départ	Ville d'arrivée
Nous-mêmes	Franco	Amiens	Arras

Réf.	Désignation	Unité	Qté	Obs.
9382	Gants pluie taille L – 5 paires	Cart.	10	
9380	Gants demi-saison taille L 5 paires	Cart.	0	
9381	Gants demi-saison taille XL 5 paires	Cart.	10	
9353	Ceinture thermique – Cart. 2	Cart.	5	
9063	Sous-casque cagoule coton Cart. 10	Cart.	15	

Cadre réservé au destinataire

Pris livraison le :
Signature :

Premier exemplaire

L'original du bon de livraison est destiné au client.
Le document lui sera remis à la livraison.

Second exemplaire

Le double du bon de livraison est conservé
par le vendeur (fournisseur).

4 Quelle est l'utilité de la partie qui se situe dans le bas du bon de livraison (Doc 3) ?

Le bas du bon de livraison est réservé au destinataire (le client).

Cette partie lui permettra de valider la réception de la marchandise (date et signature du client) et de signaler une éventuelle anomalie.

5 Pourquoi le bon de livraison indique-t-il 0 (zéro) en quantité livrée sur la référence 9380 (Doc 3) ?

Nous sommes en rupture de stock sur cette référence (voir Doc 1/Annexe 1).

6 Quelle est la procédure à suivre après avoir imprimé le bon de livraison en deux exemplaires (Doc 3) ?

Nous devons livrer le client.

Le 6 avril, Edam livre son client Artois Moto. Dès son retour, le chauffeur vous remet le second exemplaire du bon de livraison n° BL2416 (Doc 4).

7 Observez la partie inférieure du bon de livraison rempli par Artois Moto et indiquez la signification des éléments mentionnés par le client (Doc 4).

Doc 4 Partie inférieure du bon de livraison

9063	Sous-casque cagoule coton Cart. 10	Cart.	15
Cadre réservé au destinataire		Prix livraison le : 06/04/N	
Gants de pluie XL 9318		Signature : Lillian Barroix	
Erreur de référence		ARTOIS MOTO 	
10 cartons refusés			

Vn, OK
Léa Lobbry

Info

Deuxième exemplaire du bon de livraison n° BL2416 complété par le client Artois Moto et rapporté par le chauffeur.

Le client Artois Moto a constaté une erreur de livraison. Il a donc refusé les articles non conformes à sa commande.

Il a pris livraison des autres articles conformes : il a daté et signé.

8 Que devez vous faire pour donner suite à l'anomalie indiquée par le client (Doc 4) ?

Il faut contacter rapidement le client pour lui faire part de la livraison prochaine des articles manquants.

9 Envoyez un courriel au client pour l'informer d'une livraison demain dans la journée (Annexe 4).

Annexe 4 Courriel

De: contact@edam.com

À: contact@artoismoto.com

Date: 06/04/N

Objet: N/Livraison BL2416 du 6 avril

Monsieur Barroix,

Au cours de notre dernière livraison, vous avez relevé une erreur de référence sur un des produits qui n'était pas conforme à votre commande.

Nous vous demandons de nous excuser pour le désagrément occasionné.

Nous mettons donc tout en œuvre pour vous livrer la bonne référence demain dans la journée.

Cordialement.

Léa Lobbry,

Service commercial.

Pour livrer le client Moto 3000 dans le département de la Marne, vous avez fait appel aux Transports Beauvois.

10 Prenez connaissance du document qui suit et relevez les points importants (Doc 5).

Doc 5 Livraison d'un client par un transporteur

Dès la prise en charge de la marchandise chez le donneur d'ordre (le vendeur), le transporteur en est le garant.

Perte, avarie ou retard de la marchandise à l'arrivée, le transporteur est légalement obligé de réparer le dommage. Il est soumis à une véritable présomption de responsabilité. Le client demandant réparation n'a donc pas à faire la preuve de la faute commise par le

transporteur routier pour engager sa responsabilité. Ce dernier peut toutefois en limiter les effets, voire s'en exonérer dans certains cas.

La présomption de responsabilité du transporteur est fondée sur une obligation de résultat, ce qui implique pour lui la promesse d'acheminer la marchandise à destination, en bon état et à la date prévue.

• Qui est responsable de la marchandise transportée ?

Le transporteur est responsable de la marchandise dès sa prise en charge.

• Quelle est l'obligation du transporteur lorsqu'un dommage est constaté à la livraison ?

Le transporteur a l'obligation de réparer tout dommage constaté à la livraison.

• Quelles sont les obligations du transporteur ?

Le transporteur doit acheminer la marchandise à destination en bon état et à la date prévue.

Le 7 avril, le transporteur vous remet un exemplaire de la lettre de voiture qui a accompagné la marchandise chez le client (Doc 4).

11 Observez et analysez la lettre de voiture (Doc 6) (Annexe 5).

Doc 6 Lettre de voiture

TRANSPORTS BEAUVOIS 5 rue Roger Salengro 80000 AMIENS TÉL. : 03 22 17 89 89 – FAX : 03 22 17 89 90 RC 85 B 89 ARRAS – SIRET 469 201 320 00023		DONNEUR D'ORDRE EDAM accessoires ZAC des Hirondelles – BP 433 80000 AMIENS		LETTRE DE VOITURE W 197245 Date 06/04/N N° commande : _____ N° tracteur : _____ N° semi : _____ Nom conducteur : _____	
EXPÉDITEUR - Nom, adresse EDAM accessoires ZAC des Hirondelles – BP 433 80000 AMIENS			DESTINATAIRE - Nom, adresse Moto 3000 17 rue Nationale 51100 REIMS		
Arrivée : _____ Départ : 13/11/N _____ Livraison demandée : _____			Arrivée : 06/04/N _____ Départ : _____		
Au chargement :		PRESTATIONS ANNEXES		Au déchargement :	
Instructions :					Matières dangereuses <input type="checkbox"/> Dommages possibles <input type="checkbox"/>
Nombre	MARCHANDISES	Poids	Long./Vol.	PORT DU <input checked="" type="checkbox"/>	PORT PAYÉ <input type="checkbox"/>
7	colis carton kraft – Textile	8 kg		Prix du transport	
				Taxes diverses	
				C/Remb	
				Total HT	21,00
				TVA	4,20
				TOTAL TTC	25,20
NOM ET SIGNATURE DU CONDUCTEUR J. Blaya Le 04/04/N		NOM, CACHET ET SIGNATURE DU REMETTANT L. Chabanne Le 04/04/N		NOM ET SIGNATURE DU CONDUCTEUR J. Blaya Le 06/04/N	
NOM, CACHET ET SIGNATURE DU DESTINATAIRE MOTO 3000 Le 06/04/2011 06 Reims		Réserves éventuelles : _____			
PALETTES <input type="checkbox"/> Eur/Epal Type : <input type="checkbox"/> 80/120 <input type="checkbox"/> 100/120 <input type="checkbox"/> Autres	ORIGINE DES PALETTES : _____	CHARGÉES CHEZ L'EXPÉDITEUR : _____	RENDUES À L'EXPÉDITEUR : _____	LIVRÉES AU DESTINATAIRE : _____	PENDUES PAR LE DESTINATAIRE : _____
NON RENDUES À REPRENDRE : _____	RESTITUTION FINALE : _____	CERTIFICAT DE LAVAGE Classe : _____ Procédé : _____ Niveau de lavage : _____		NOM DE LA STATION DE LAVAGE Date et cachet de la station de lavage : _____	
Informations pratiques au verso			Feuillet blanc - Transporteur		

Annexe 5 Analyse de la lettre de voiture

Lettre de voiture n° 162/67/189	
Donneur d'ordre	Edam accessoires – Amiens (notre entreprise)
Transporteur	Transports Beauvois
Expéditeur de la marchandise	Edam accessoires (notre entreprise)
Lieu de prise en charge	Amiens (80 Somme/Hautde-France)
Destinataire de la marchandise	Moto 3000 (notre client)
Lieu de livraison	Reims (51 Marne/ Champagne-Ardenne)
Nature du transport	7 colis de textile
Date d'enlèvement de la marchandise	04/04/N
Date de livraison de la marchandise	06/04/N

- Quel est le coût du transport ? Le transport est facturé 25,20 euros TTC.
- S'agit-il d'un port payé ou d'un port dû ? Il s'agit d'un port dû.
- Qui doit régler le transporteur ? Les frais de transport sont dûs par le client destinataire, Moto 3000.



Faire le point

Traiter les commandes reçues et assurer les livraisons

Les commandes reçues des clients sont à saisir dans le progiciel de gestion de l'entreprise. Chaque commande saisie permettra de traiter la livraison du client.

Avant de livrer un client, il faut :

- créer un bon de livraison qui fait état des marchandises à livrer ;
- appliquer les conditions de livraison (délai, mode de livraison).

La livraison d'un client peut être réalisée de deux manières :

- directement par le vendeur ;
- en faisant appel à un transporteur chargé d'acheminer la marchandise chez le client pour le compte du vendeur.

Lorsqu'un transporteur assure la livraison du client, il est responsable de la marchandise dès sa prise en charge.

Le transporteur a 3 obligations :

- acheminer la marchandise à destination ;
- remettre la marchandise au client dans un bon état ;
- livrer à la date prévue.

1 Le traitement des commandes reçues

- Chaque commande reçue d'un client doit être saisie dans le progiciel de gestion de l'entreprise.
- La saisie de la commande permet de générer automatiquement le bon de livraison. Le progiciel tient compte des stocks disponibles et des conditions accordées au client (délai de livraison, mode de transport...)



2 La livraison des clients

- La marchandise à livrer est préparée à l'aide du bon de livraison édité par le vendeur.
- Lorsque le client est livré, il contrôle l'état des produits et vérifie s'ils sont conformes à sa commande.



- Lorsqu'une livraison est assurée par un transporteur, il est responsable de la marchandise dont il a la charge.
- À la livraison, le client contrôle la marchandise qu'il réceptionne.



Appli 1 Assurer la livraison des clients

Vous travaillez dans l'entreprise **Jymat**, spécialisée dans la vente de menuiseries aux entreprises du bâtiment.

Le 12 avril, vous recevez la commande d'un client (Doc 1) et vous en accusez réception (Doc 2).

- 1 Étudiez les deux courriels (Doc 1) (Doc 2) en complétant le tableau (Annexe 1).
- 2 Rédigez le bon de livraison à remettre au chauffeur (Annexe 2) pour livrer la marchandise chez le client (Doc 1) (Doc 3) (Doc 4).

Doc 1 Courriel reçu

Commande ☆

À : [Jymat](#)

CC :

Date : mardi 12 avril N : 10:07

Bonjour,

Nous vous adressons la commande des articles suivants aux conditions habituelles :

25 portes 700 x 220 « Master » référence P700-266

12 portes en 800 x 220 « Prestige » référence P800-244

120 portes Isoplan 700 x 220 référence P700I-213

Merci.

Cordialement,
Jean-Luc Missbart
Art et Constructions

Doc 2 Courriel retourné automatiquement au client

Confirmation de commande ☆

À : [Alexis Sagniez Art et construction](#)

CC :

Date : mardi 12 avril N : 10:12

Bonjour,

Merci pour votre commande. Elle sera traitée dans les plus brefs délais.

Votre commande porte le numéro **C25613**.

N'hésitez pas à nous contacter pour toute question.

Cordialement,
JYMAT SA

Ne répondez pas à ce courriel. L'envoi de cette confirmation de commande est automatique.

Annexe 1 Étude des courriels

Courriel reçu (Doc 1)	
Expéditeur	Le client Art et Constructions
Destinataire	L'entreprise Jymat
Objet	Commande de marchandises
Courriel envoyé (Doc 2)	
Expéditeur	L'entreprise Jymat
Destinataire	Le client Art et Constructions
Objet	Confirmation de commande (envoi automatique)

Doc 3 Extrait du fichier clients

Fiche client

Code : 1082 Nom : Art et Constructions
 Adresse : 174, rue Denis Papin
 56400 AURAY
 Téléphone : 02 97 60 72 84
 Télécopie : 02 97 60 72 85
 Mode de règlement : 30 jours
 Remise habituelle : 10 %
 Transport : Franco par route Délai de livraison : 48 h

Doc 4 Extrait des tarifs de Jymat



Tarifs HT

Extrait du catalogue en euros

P800-244	Porte 800x220 « Prestige »	Pièce	143,30
P700-266	Porte 700x220 « Master »	Pièce	73,02
P700-1213	Porte ISOPLAN 700x220	Lot de 5	180,55

Annexe 2 Bon de livraison



Grossiste en menuiseries
 21 rue Victor-Hugo 56000 Vannes

BON DE LIVRAISON

Date 12/04/N N° 00748

Conditions

Transport : Franco par route
 Délai de livraison : 48 h

Destinataire

Art et Constructions
 174 rue Denis Papin
 56000 AURAY

Livré le : 14/04/N Signature : J. L. Missbart

Réf.	Désignation	Unité	Qté	PUHT
P800-244	Porte 800 x 220 Prestige	Pièce	12	143,30
P700-266	Porte 700 x 220 Master	Pièce	25	73,02
P7001-213	Porte 700 x 220 Isoplan	Lot de 5	24	180,55

SA au capital de 100 000 euros – SIREN : 373255688
 NAF : 2512Z – TVA : FR74 373 255 688

Cadre réservé au destinataire

Appli 2 Assurer la livraison des clients par un transporteur

Vous êtes au service commercial de la société **Savel**, grossiste spécialisé en vente de périphériques informatiques.

Le 21 mars, vous recevez une commande du client **Micro diffusion**. Le même jour, vous éditez le bon de livraison correspondant et vous demandez à votre transporteur de livrer la marchandise.

- 1 Analysez la commande **Doc 1** en complétant le tableau **Annexe 1**.
- 2 Rapprochez les pièces commerciales **Doc 1** **Doc 2** et complétez le tableau **Annexe 2**.
- 3 Analysez la lettre de voiture qui vous a été retournée par le transporteur **Doc 3** **Annexe 3**.

Doc 1 Commande client



Raphèle-lès-Arles, le 19/03/20..

Reçu le 21/03/N

L'informatique pour les professionnels

163 rue Jean Jaurès
13280 RAPHÈLE-LÈS-ARLES
Tél. : 04 90 98 49 50
Fax : 04 90 98 49 50
SARL au capital de 55 000 euros
SIRET 634 329 451 00011 - APE 518G

SAVEL SA
24 bd de la République
59480 LA BASSÉE

Commande n° 666

Transport	Délai de livraison	Mode de paiement	Échéance	
Port dû	48 heures	Fin de mois	30/03/N	
Réf.	Désignation	Unité	Qté	P.U. HT
PE960	Hub USB 4 + 1	Bte 5	5	204,90
PE231	Kit réseau PCI RJ45 10/100	Bte 10	10	290,80
PE195	Serveur d'impression V-Pro	Bte 2	5	264,55
PE336	Hub switch 10/100 - 16	Bte 1	5	199,90
PE396	Panneau de brassage 1U - 16	Bte 2	5	144,51

Commande enregistrée sous le n° C2913

Doc 2 Bon de livraison



24 bd de la République
59480 LA BASSÉE
Tél. : 03 20 17 89 89 Fax : 03 20 17 89 90

Le spécialiste du périphérique informatique

Micro Diffusion
163 rue Jean Jaurès
13280 RAPHÈLE-LÈS-ARLES

Client : 411897
V/Commande n° 666 du 19/03/N
Bon de livraison n° BL2913 La Bassée, le 21 mars N

Mode de transport	Condition	Ville de départ	Ville d'arrivée	
Route	Port dû	La Bassée	Raphèle-lès-Arles	
Réf.	Désignation	Unité	Qté	Obs.
PE960	Hub USB 4 + 1	Bte 5	5	
PE231	Kit réseau PCI RJ45 10/100	Bte 10	8	
PE195	Serveur d'impression V-Pro	Bte 2	5	
PE336	Hub switch 10/100 - 16	Bte 1	5	
PE396	Panneau de brassage 1U - 16	Bte 2	5	

Le bon de livraison est inséré dans une pochette porte-documents adhésive collée sur les cartons.

Annexe 1 Commande reçue

Étude de la commande reçue	
Nom du client	Micro diffusion
N° et date de commande	Commande n° 666 du 19 mars
N° d'enregistrement de la commande	Commande enregistrée sous le numéro C2913
Conditions de livraison	Livraison en port dû
Mode de livraison	Par route
Délai de livraison	48 heures

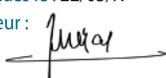
Annexe 2 Commande client à livrer

État des articles commandés à livrer

Client : 411897 Micro diffusion

Code article	Désignation article	Date de cde	Qté cdée	Qté livrée	Date de livr.
PE960	Hub USB 4 + 1	19/03	5	5	21/03
PE231	Kit réseau PCI RJ45 10/100	19/03	10	8	21/03
PE195	Serveur d'impression V-Pro	19/03	5	5	21/03
PE336	Hub switch 10/100 – 16	19/03	5	5	21/03
PE396	Panneau de brassage 1U – 16	19/03	5	5	21/03

Doc 7 Lettre de voiture

 SA au capital de 255 000 euros RC Lille 878154901 B - Code APE 634 A	Lettre de voiture 3417		Le : 21/03/N					
	Expéditeur			Destinataire				
SAVEL SA 24, bd de la République 59480 La Bassée			MICRO DIFFUSION 163, rue Jean Jaurès 13280 RAPHÈLE-LÈS-ARLES					
N° de colis : 1679 à 1680		Nombre de colis : 2			Poids : 3,8 kg			
Nature de la marchandise : Matériel informatique								
Mode expéd.	N/Réf.	Bordereau	À encaisser	Port HT	C/Rembrs.	Débours	TVA	Val. déclarée
Route	879	3417	107,42	89,52	***	***	17,90	6 395,70
Signature du livreur :  Signature du destinataire :  MICRO DIFFUSION 163, rue Jean Jaurès 13280 RAPHÈLE-LÈS-ARLES								
Z.I. Secteur B – 9 rue du Commerce – 59651 Villeneuve-d'Ascq – Tél. : 03 20 19 55 66 – Fax : 03 20 19 55 77								

Annexe 5 Analyse de la lettre de voiture

Lettre de voiture n° 3417	
Donneur d'ordre	Le vendeur Savel SA (notre entreprise)
Transporteur	Premium logistic
Expéditeur de la marchandise	Le vendeur Savel SA (notre entreprise)
Lieu de prise en charge	La Bassée (59 – Nord)
Destinataire de la marchandise	Micro diffusion (notre client)
Lieu de livraison	Raphèle-les-Arles (13 – Bouches-du-Rhône)
Nature du transport	Matériel informatique – 2 colis
Date d'enlèvement de la marchandise	21/03/N
Date de livraison de la marchandise	22/03/N
Montant des frais de transport	107,42 TTC

14

Facturer la vente de biens

PÔLE 1

Gestion administrative des relations externes

1.2.4 – Traitement de la facturation

Compétence

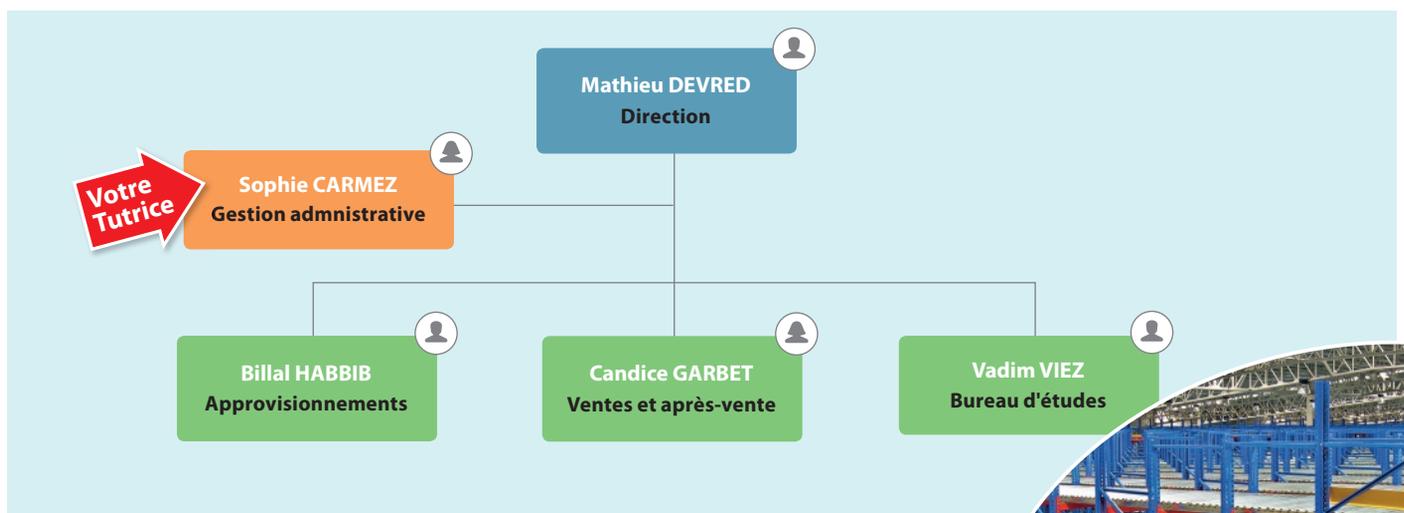
> Assurer le traitement administratif de la facturation



L'entreprise



- Numéro un français de la fabrication de mobilier et de rayonnages pour les entreprises, MobiQuick propose à sa clientèle des produits standards disponibles immédiatement et des solutions sur mesure.
- Installée en Seine-et-Marne, elle a un stock important, réparti sur plus de 10 000 m², ce qui lui permet de livrer ses clients dans les 48 heures.



Vos missions

Chaque jour, **MobiQuick** facture à ses clients les marchandises qui leur sont livrées.

Les bons de livraison et le système informatique permettent d'établir les factures en appliquant les conditions de vente accordées à chaque client.

Vous êtes sous la responsabilité de Sophie Carmez et vous êtes chargé de facturer les livraisons en date du 24 avril.

Mission 1 Établir une facture simple

Mission 2 Établir une facture avec des réductions



Mission 1 Établir une facture simple

Le 24 avril, Sophie Carmez vous remet le double du bon de livraison n° BL3212 et vous demande de préparer la facture correspondante.

1 Observez le double du bon de livraison (Doc 1) et les fichiers joints (Docs 2 et 3), puis répondez aux questions.

Doc 1 Double du bon de livraison BL3212

MobiQuick
Mobilier et rayonnages d'entreprise

216 ZI Eiffel – Chemin départemental
77220 Tournan-en-Brie
Tél. : 0 800 503 955 – Fax : 0 800 376 362
SIRET : 514 256 321 – NAF : 2511Z
SA au capital de 100 000 euros

DOUBLE

COLIMAC SA
174, rue Capanière
14000 Caen

Tournan-en-Brie, le 24/04/N

V/Commande n° 974 du 19/04/N **Bon de livraison N° BL3212**

Transport	Ville de départ	Ville d'arrivée
Route – Franco	Tournan-en-Brie	Caen

Réf.	Désignation	Qté Cdee	Qté livrée	Observation
RG-1731	Rayon. métal OLI2 1981 x 743 x 377	5	5	
RG-1031	Rayon. métal OLI2 1981 x 1027 x 743	10	10	
RAC-1973	Rayon. métal CLASS1 1981 x 813 x 621	5	0	Rupture

LIVRÉ

Cadre réservé au destinataire :

Prix livraison le : 24/04/N
Signature : R. Marlière



COLIMAC SA

- Le délai de livraison a-t-il été respecté ? Oui Non
- Le client a-t-il réceptionné la marchandise ? Oui Non
- Le client a-t-il été totalement livré ? Oui Non
- Le client bénéficie-t-il d'une remise ? Oui Non
- Le client supporte-t-il les frais de port ? Oui Non

2 Quels sont les documents dont vous avez besoin pour établir la facture à adresser au client ?

- Le bon de livraison : il permet de facturer les produits livrés.
- Le fichier clients : il permet d'appliquer les conditions de vente accordées au client.
- Le fichier articles : il permet de connaître le prix des produits à facturer.

Doc 2 Fichier articles (extrait)

MobiQuick
FA002 – Rayonnages
Rayonnage MÉTAL Oli 2 TVA : 20 %

Réf.	H x L x P (mm)	Charge	PU HT
RG-1731	1981 x 743 x 377	2760 kg	86,41
RG-1931	1981 x 926 x 316	2400 kg	91,52
RG-1031	1981 x 1027 x 743	1650 kg	140,61

Rayonnage de classement MÉTAL Class 1

Réf.	H x L x P (mm)	Charge	PU HT
RAC-1866	1981 x 1841 x 621	1280 kg	394,72
RAC-1973	1981 x 813 x 621	980 kg	339,50

Rayonnage entrepôt MÉTAL STOCK Plus

Réf.	H x L x P (mm)	Charge	PU HT
RA-1554	1981 x 1536 x 468	1296 kg	204,01
RA-1556	1981 x 1536 x 621	1712 kg	237,75

FA004 – Mobilier
Mobilier atelier COMBIMOBIL

Réf.	Désignation	H x L x P (mm)	PU HT
AH-2T	Meuble à outils	915 x 775 x 625	306,26
CH-2T	Établi combiné	1525 x 1525 x 625	304,22
MR-766	Table mobile	980 x 615 x 615	247,98
MX-777	Table évolutive	760 x 760 x 755	166,17

Doc 3 Fichier clients (extrait)

411396 – COLIMAC SA

Adresse :
174 rue Capanière
14000 Caen

Tél. : 02 31 93 55 17
Fax : 02 31 93 55 00
Courriel : contact@colimac.fr

Conditions

Livraison : 48 h – Franco de port Remise : – %

Règlement : Virement à 30 jours fin de mois
Escompte : – %

Info

Les prix des articles sont affichés hors TVA (taxe sur la valeur ajoutée).

La TVA est un impôt indirect sur la consommation qui s'applique sur le prix HT des produits. En France, le taux normal est de 20 %.

L'entreprise doit facturer la TVA lorsqu'elle vend des biens ou des services à un client domicilié en France.

3 Établissez la facture n° F3212 en date du 24 avril (Annexe 1).

Annexe 1 Facture n° F3212

MobiQuick
Mobilier et rayonnages d'entreprise

Tournan-en-Brie, le 24 avril N

216 ZI Eiffel – Chemin départemental
77220 Tournan-en-Brie

Tél. : 0 800 503 955 – Fax : 0 800 376 362

SIRET : 514 256 321 – NAF : 2511Z

SA au capital de 100 000 euros

COLIMAC SA

174 rue Capanière

14000 Caen

Référence client : 411396

FACTURE N° F3212

Référence livraison	Condition de livraison	Mode de paiement	Échéance
BL n° BL3212	Franco de port	Virt à 30 j fin de mois	31/05/N

Réf.	Désignation	Qté	PU HT	% Rem.	PU net HT	Montant HT
RG-1731	Rayon. métal OLI2 1981 x 743 x 377	5	86,41	-	86,41	432,05
RG-1031	Rayon. métal OLI2 1981 x 1027 x 743	10	140,61	-	140,61	1 406,10

TVA		
Base hors taxes	Taux	Montant
1 838,15	20 %	367,63
Coupon à joindre au règlement		
Facture n° : F3212	du : 24/04/N	
Client n° : 411396	Montant : 2 205,78	

Total hors taxes	1 838,15
Remise - %	-
Port forfaitaire hors taxes	-
Total net hors taxes	1 838,15
Escompte - %	-
Net financier hors taxes	1 838,15
Total TVA	367,63
NET À PAYER	2 205,78

4 Justifiez les calculs de la facture :

• Montant de la TVA : $1\,838,15 \times 20\% = 367,63$

• Net à payer : $1\,838,15 + 367,63 = 2\,205,78$

Mission 2 Établir une facture avec des réductions

Certains clients peuvent bénéficier de réductions commerciales ou financières. Elles peuvent être ponctuelles ou pratiquées selon les circonstances.

Vous devez étudier les formes de réduction qui peuvent être pratiquées.

- 5 Prenez connaissance de la documentation sur les réductions commerciales et financières (Doc 4) et relevez l'essentiel (Annexe 2).

Doc 4 Réductions commerciales et financières

Les **réductions** viennent en déduction du prix HT des produits vendus. Elles correspondent à des gestes commerciaux du vendeur et n'ont pas de caractère obligatoire.

Une **remise** est une réduction commerciale habituelle accordée en fonction des quantités vendues, dans le cadre d'une opération promotionnelle ou suivant la qualité du client (entreprise, particulier...). Il peut s'agir aussi de conditions négociées avec certains d'entre eux à qui le vendeur veut faire bénéficier d'un avantage commercial.

Un **rabais** est une réduction commerciale exceptionnelle du prix de vente. Il est accordé au client pour un défaut de qualité des produits ou dans le cas d'une vente non conforme à la commande.

Un **escompte de règlement** est une réduction financière accordée au client en cas de règlement au comptant ou avant la date d'échéance prévue.

Annexe 2 Réductions commerciales et financières

Réduction	Type	Dans quel cas la réduction peut-elle être consentie ?	
Remise	<input checked="" type="checkbox"/> Commerciale	- Quantités vendues importantes	- Avantage commercial
	<input type="checkbox"/> Financière	- Opération promotionnelle	
Rabais	<input checked="" type="checkbox"/> Commerciale	- Défaut de qualité	- Vente non conforme
	<input type="checkbox"/> Financière		
Escompte	<input type="checkbox"/> Commerciale		
	<input checked="" type="checkbox"/> Financière	- Règlement au comptant	- Règlement avant la date prévue

Sophie Carmez vous remet le bon de livraison du client Levray (Doc 7) et vous charge d'établir la facture correspondante.

Vous disposez du tarif MobiQuick et d'un extrait du fichier clients et du fichier articles (Docs 5 et 6).

Doc 5 Fichier articles (extrait)

MobiQuick

FA002 – Rayonnages

Rayonnage MÉTAL Oli 2

TVA : 20 %

Réf.	H x L x P (mm)	Charge	PU HT
RG-1731	1981 x 743 x 377	2760 kg	86,41
RG-1931	1981 x 926 x 316	2400 kg	91,52
RG-1031	1981 x 1027 x 743	1650 kg	140,61

Rayonnage de classement MÉTAL Class 1

Réf.	H x L x P (mm)	Charge	PU HT
RAC-1866	1981 x 1841 x 621	1280 kg	394,72
RAC-1973	1981 x 813 x 621	980 kg	339,50

Rayonnage entrepôt MÉTAL STOCK Plus

Réf.	H x L x P (mm)	Charge	PU HT
RA-1554	1981 x 1536 x 468	1296 kg	204,01
RA-1556	1981 x 1536 x 621	1712 kg	237,75

FA004 – Mobilier

Mobilier atelier COMBIMOBIL

Réf.	Désignation	H x L x P (mm)	PU HT
AH-2T	Meuble à outils	915 x 775 x 625	306,26
CH-2T	Établi combiné	1525 x 1525 x 625	304,22
MR-766	Table mobile	980 x 615 x 615	247,98
MX-777	Table évolutive	760 x 760 x 755	166,17

Doc 6 Fichier clients (extrait)

411505 – GARAGE LEVRAY

Adresse :

17 rue Lebreton
77720 Saint-Ouen-en-Brie

Tél. : 01 64 08 44 47

Fax : 01 64 08 44 48

Courriel : contact@garagelevray.fr

Conditions

Livraison : 48 h – Port forfaitaire 50 € HT Remise : 5 %

Règlement : Virement comptant

Escompte : 1 %

Doc 7 Double du bon de livraison BL3213

MobiQuick
Mobilier et rayonnages d'entreprise

216 ZI Eiffel – Chemin départemental
77220 Tournan-en-Brie
Tél. : 0 800 503 955 – Fax : 0 800 376 362

SIRET : 514 256 321 – NAF : 2511Z
SA au capital de 100 000 euros

DOUBLE

GARAGE LEVRAY
17 rue Lebreton
77720 Saint-Ouen-en-Brie

Tournan-en-Brie, le 24/04/N

V/Commande n° 14512 du 22/04/N **Bon de livraison N° BL3213**

Transport	Ville de départ	Ville d'arrivée
Route – Port dû	Tournan-en-Brie	Saint-Ouen-en-Brie

Réf.	Désignation	Qté cdée	Qté livrée	Observation
RA-1556	Rayon. MÉTAL STOCK PLUS 1981 x 1536 x 621	5	5	
RG-1031	Rayon. Métal OLI2 1981 x 1027 x 743	5	5	LIVRÉ
AH-2T	Meuble à outils COMBIMOB	2	2	
MX-777	Table évolutive COMBIMOB	4	4	
CH-2T	Établi combiné COMBIMOB	2	2	

Cadre réservé au destinataire :



Prix livraison le : 24/04/N
Signature : P. Levray

GARAGE
LEVRAY

6 À l'aide de la fiche du client et du double du bon de livraison (Docs 6 et 7), indiquez si les éléments qui suivent seront pris en compte pour établir la facture.

- Toutes les marchandises ont été livrées. Oui Non
- Le client bénéficie d'une remise. Oui Non
- Le client bénéficie d'un escompte. Oui Non
- Le client supporte les frais de port. Oui Non



7 Pour chaque article livré, calculez le prix qui sera facturé au client après application de la remise accordée.

Annexe 3 Calcul du prix unitaire net hors taxes de chaque référence à facturer

Calcul du prix unitaire net hors taxes

Référence à facturer	Prix unitaire hors taxes (tarif)	% de remise	Calcul	Prix unitaire net hors taxes
RA-1556	237,75	5 %	$237,75 \times 0,95$ ou $237,75 - (237,75 \times 5 \%)$	225,86
RG-1031	140,61	5 %	$140,61 \times 0,95$ ou $140,61 - (140,61 \times 5 \%)$	133,58
AH-2T	306,26	5 %	$306,26 \times 0,95$ ou $306,26 - (306,26 \times 5 \%)$	290,95
MX-777	166,17	5 %	$166,17 \times 0,95$ ou $166,17 - (166,17 \times 5 \%)$	157,86
CH-2T	304,22	5 %	$305,22 \times 0,95$ ou $305,22 - (305,22 \times 5 \%)$	289,01

8 Après avoir effectué ces calculs, comment pouvez-vous définir un prix unitaire net hors taxes ?

Un prix unitaire net hors taxes correspond au prix du produit au tarif (fichier articles) diminué de la remise accordée au client.

Les prix sont exprimés sans TVA.

9 Établissez la facture n° F3213 en date du 24 avril (Annexe 4).

Annexe 4 Facture n° F3213

MobiQuick
Mobilier et rayonnages d'entreprise

216 ZI Eiffel – Chemin départemental
77220 Tournan-en-Brie

Tél. : 0 800 503 955 – Fax : 0 800 376 362

SIRET : 514 256 321 – NAF : 2511Z

SA au capital de 100 000 euros

Tournan-en-Brie, le 24/04/N

Garage LEVRAY

17 rue Lebreton

77720 Saint-Ouen-en-Brie

Référence client : 411505

FACTURE N° F3213

Référence livraison	Condition de livraison	Mode de paiement	Échéance
BL3213	Port dû	Virement	Comptant

Réf.	Désignation	Qté	PU HT	% Rem.	PU net HT	Montant HT
RA-1556	Rayon. MÉTAL STOCK PLUS 1981 x 1536 x 621	5	237,75	5 %	225,86	1 129,30
RG-1031	Rayon. Métal OLI2 1981 x 1027 x 743	5	140,61	5 %	133,58	667,90
AH-2T	Meuble à outils COMBIMOB	2	306,26	5 %	290,95	581,90
MX-777	Table évolutive COMBIMOB	4	166,17	5 %	157,86	631,44
CH-2T	Établi combiné COMBIMOB	2	304,22	5 %	289,01	578,02

TVA			Total hors taxes	
Base hors taxes	Taux	Montant		3 588,56
3 602,17	20 %	720,43	Remise - %	-
			Port forfaitaire hors taxes	+ 50,00
			Total net hors taxes	3 638,56
			Escompte 1 %	- 36,39
Coupon à joindre au règlement			Net financier hors taxes	3 602,17
Facture n° : F3213	du : 24/04/N		Total TVA	+ 720,43
Client n° : 411505	Montant : 4 322,60		NET À PAYER	4 322,60

Remarque :

La remise doit être calculée sur chaque article facturé pour dégager un prix unitaire net hors taxes.

Une remise pourrait s'appliquer sur le total hors taxes. Dans ce cas, il s'agirait d'une remise supplémentaire.

10 Justifiez les calculs effectués.

- Escompte de règlement :

$$3\,638,56 \times 1\% = 36,39 \text{ euros.}$$

- Net financier HT :

$$3\,638,56 - 36,39 = 3\,602,17 \text{ euros.}$$

- Montant de la TVA :

$$3\,602,17 \times 20\% = 720,43 \text{ euros.}$$

- Net à payer :

$$3\,602,17 + 720,43 \text{ euros.}$$

11 Qu'attendez-vous du client lorsqu'il aura reçu la facture ?

Le client doit adresser le paiement de la facture en respectant les conditions de règlement prévues.



Faire
le point

Facturer la vente de biens

Les factures sont, en principe, créées automatiquement par le système informatique de l'entreprise.

Une facture s'appuie sur trois éléments :

- le double du bon de livraison ;
- le fichier clients, pour connaître les conditions commerciales et financières accordées au client ;
- le fichier article, pour avoir accès aux références, aux désignations et aux prix.

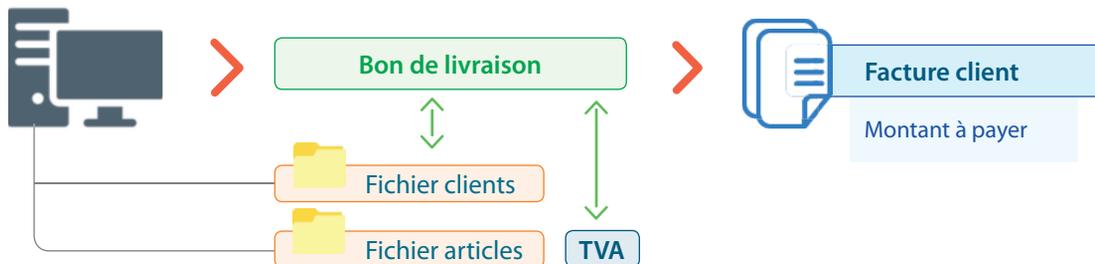
Un client peut bénéficier de plusieurs types de réductions :

- des réductions commerciales (remises et rabais) ;
- des réductions financières (escompte de règlement).

La TVA (taxe sur la valeur ajoutée) est un impôt indirect sur la consommation facturé au client lorsqu'il est domicilié en France. Elle se calcule après avoir déduit les différentes réductions.

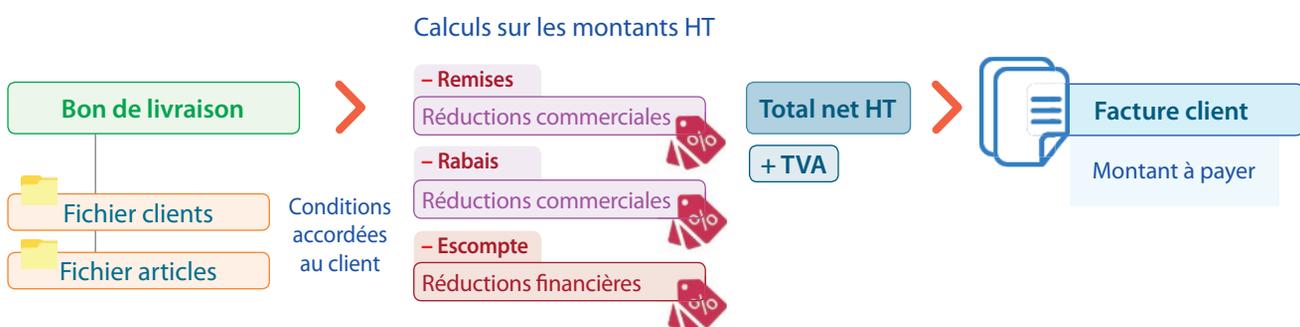
1 Le traitement de factures simples

- La facture s'appuie sur le bon de livraison. Elle permet de facturer au client les produits qu'il a réceptionnés.
- Les conditions de livraison, de transport et de paiement sont indiquées sur la facture envoyée.



2 Le traitement de factures avec réductions

- Le client peut bénéficier de réductions accordées par le vendeur.
- Ces réductions ont un caractère commercial pour les remises et les rabais ou un caractère financier pour l'escompte de règlement lié aux conditions de paiement de la facture.



- Les réductions sont applicables sur les montants hors taxes. Elles viennent en déduction du prix des biens ou des services facturés.
- La TVA (taxe sur la valeur ajoutée) est applicable sur le total net hors taxes, déductions faites des réductions.



Appli 1 Facturer la vente de biens

Vous êtes au service commercial de la société **Naudier motoculture**, grossiste spécialiste en outillage de jardin.

Le 10 avril, vous avez livré le client Delemazure.

À l'aide des documents mis à votre disposition **Doc 1**, **Doc 2** et **Doc 3**, préparez la facture n° 01967 **Annexe** destinée au client Delemazure.

Doc 1 Bon de livraison

NAUDIER SA
MOTOCULTURE

20 boulevard Carnot
92300 Levallois-Perret
Tél. : 01 42 70 81 17
Fax : 01 42 70 81 18
SA au capital de 20 000 euros
SIRET 407203175 – APE 4662Z

Aulnay-Sous-Bois, le 10/04/N

DELEMAZURE
13 rue du 14 Juillet
92300 Levallois-Perret

DOUBLE

BON DE LIVRAISON N° 01153

Réf.	Désignation	Qté	Observations
	Commande n° 4777 du 08/04		
F4785	Faucheuse rotative 6 cv	1	
TH55	Taille-haie 2 tps 55 cm 28,2 cc	4	
D4144	Déssherbeuse 2 tps 18,2 cc	2	

Cadre réservé au destinataire
DELEMAZURE ET FILS
LEVALLOIS-PERRET

Livré le : 10/04/N
Signature : 

Doc 2 Fiche client

Fichier Clients

Code : 165 Nom : Delemazure
Adresse : 13 rue du 14 Juillet
92300 Levallois-Perret
Téléphone : 01 04 17 66 34
Télécopie : 01 04 17 58 41

Mode de règlement : Virement fin de mois
Remise habituelle : 10 %
Port : Route/Franco
Délai de livraison : 24 heures



Doc 3 Tarif

NAUDIER SA
MOTOCULTURE

20 boulevard Carnot 92300 Levallois-Perret
Tél. : 01 42 70 81 17 – Fax : 01 42 70 81 18

TARIF hors taxes (Extrait)

Code	Désignation	PUHT en €	Code	Désignation	PUHT en €
L4612	Faucheuse rotative 4 CV	297,17	D4161	Déssherbeuse 2tps 24,8 cc	150,92
L4785	Faucheuse rotative 6 CV	394,84	TH12	Taille-haie électr. 900 W	105,70
L4817	Faucheuse rotative 9 CV	527,32	TH42	Taille-haie 2tps 42 cm 24,8 cc	91,16
D4005	Déssherbeuse électr. 1800 W	99,05	TH55	Taille-haie 2tps 55 cm 28,2 cc	126,70
D4144	Déssherbeuse 2tps 18,2 cc	110,10	...		

Conditions de vente : Franco de port et d'emballages

TVA au taux normal de 20 %

Appli 2 Facturer la vente de biens

Vous travaillez dans l'entreprise **France Outillage** spécialisée dans la vente d'outils pour les professionnels et les particuliers.

Le 28 mars, vous avez livré deux clients et vous devez établir les factures.

- 1 À l'aide des documents mis à votre disposition **Doc 1** à **Doc 5**, préparez la facture n° FA660 **Annexe 1**.
- 2 Après avoir établi la première facture, préparez la facture n° FA661 **Annexe 2**.

Doc 1 Conditions de vente

France Outillage

Familles clients

FA001 Grande distribution | FA002 Particuliers | FA003 Professionnels

Conditions de vente

Entreprises industrielles	Grande distribution	Particuliers
Port forfaitaire	Franco de port	Franco de port
Remise 5 %	Remise 10 %	Remise 0 %

Transport

Le transport est assuré par nos soins. Il peut être facturé forfaitairement pour un montant de 70 € HT selon les conditions accordées au client.

Escompte de règlement

Un escompte de 1 % est accordé pour tout règlement au comptant.

Doc 2 Bons de livraison



Outillage professionnel
ZI des Blancs Monts
34 rue Victor Hugo
59174 La Sentinelle
Tél. : 03 27 21 21 02 – Fax : 03 27 21 21 03
SIRET : 44942367200020
NAF : 4674A

SA au capital de 100 000 euros

DOUBLE

La Sentinelle, le 26/03/N

LES MÉCANIQUES GÉNÉRALES
217 rue du 14 Juillet
59000 LILLE

V/Commande n° 1274 du 24/03/N

Bon de livraison N° L660

Transport	Ville de départ	Ville d'arrivée
24 h en port dû	La Sentinelle	Lille

Réf.	Désignation	Unité	Qté Cde	Qté livrée	Observation
17076	Jeu clés mixtes 12 pièces 8/22 mm	Cart. 5	3	3	
17133	Jeu clés à fourche 12 pièces 6/32 mm	Cart. 5	3	3	
17620	Jeu clés TRX 9 pièces 3/9 mm	Cart. 8	5	5	
17012	Jeu clés polygonales contre-soudées 8 pièces 6/22 mm	Cart. 3	5	3	Rupture

Cadre réservé au destinataire :

Pris livraison le : 28/03/N
Signature : J. Garnier

LIVRÉ

LES MÉCANIQUES GÉNÉRALES



Outillage professionnel
ZI des Blancs Monts
34 rue Victor Hugo
59174 La Sentinelle
Tél. : 03 27 21 21 02 – Fax : 03 27 21 21 03
SIRET : 44942367200020
NAF : 4674A

SA au capital de 100 000 euros

DOUBLE

La Sentinelle, le 26/03/N

POLIMARCHÉ
Zone d'activité
59650 Villeneuve-d'Ascq

V/Commande n° 4876 du 24/03/N

Bon de livraison N° L661

Transport	Ville de départ	Ville d'arrivée
24 h franco	La Sentinelle	Villeneuve-d'Ascq

Réf.	Désignation	Unité	Qté Cde	Qté livrée	Observation
17012	Jeu clés polygonales contre-soudées 8 pièces 6/88 mm	Cart. 3	15	15	
17013	Jeu clés polygonales contre-soudées 12 pièces 6/32 mm	Cart. 2	25	25	
17652	Jeu clés mâles sphériques 10 pièces 1,5/10 mm	Cart. 2	25	25	
17650	Jeu clés mâles 10 pièces 1,5/10 mm	Cart. 2	8	8	

Cadre réservé au destinataire :

Pris livraison le : 28/03/N
Signature : B. Delomel

LIVRÉ

POLIMARCHÉ

Doc 3 Extrait du fichier clients

411416 – LES MÉCANIQUES GÉNÉRALES

Famille : FA003

Adresse

217 rue du 14 Juillet
59000 LilleTél. : 03 20 44 17 88
Fax : 03 20 44 17 89

Conditions de livraison

- Par route sous 24 h
- Port forfaitaire facturé

Conditions de règlement

Comptant sous escompte de 1 %

Domiciliation bancaire : BNP Paribas Lille

N° de compte : 00059 000227 367815601 01

411445 – POLIMARCHÉ

Famille : FA001

Adresse

Zone d'activité
59650 Villeneuve-d'AscqTél. : 03 20 38 17 29
Fax : 03 20 38 17 00

Conditions de livraison

- Par route sous 24 h
- Franco de port et d'emballage

Conditions de règlement

Par virement à 30 jours

Domiciliation bancaire : HSBC Lille

N° de compte : 12516 01266 15546235677 02

Doc 4 Extrait du fichier articles

Fichier articles

Réf.	Désignation	PU HT	PU TTC
17012	Jeux clés polygonales contre-soudées 8 pièces 6 à 22 mm	58,50	70,20
17013	Jeux clés polygonales contre-soudées 12 pièces 6 à 32 mm	63,50	76,20
17076	Jeux clés mixtes 12 pièces 8 à 22 mm	68,55	82,26
17077	Jeux clés mixtes 26 pièces 6 à 32 mm	182,40	218,88
17132	Jeux clés à fourche 8 pièces 6 à 22 mm	44,45	53,34
17133	Jeux clés à fourche 12 pièces 6 à 32 mm	88,60	106,32
17221	Jeux clés pipes débouchées 8 à 19 mm	81,25	97,50
17222	Jeux clés pipes débouchées 8 à 24 mm	191,30	229,56
17620	Jeux clés TRX 9 pièces 3 à 9 mm	11,30	13,56
17650	Jeux clés mâles 10 pièces 1,5 à 10 mm	8,00	9,60
17652	Jeux clés mâles sphériques 10 pièces 1,5 à 10 mm	13,80	16,56

Doc 5 Promotion

OFFRE SPÉCIALE
ENTREPRISES

Opération promotion



Au mois de mars
REMISE EXCEPTIONNELLE
sur les jeux de clés

Info

Les remises successives

Le client peut bénéficier de deux remises :

- une **remise habituelle** par article applicable sur le prix unitaire ;
- une **remise globale** applicable sur l'ensemble des articles facturés.

Dans ce cas, les remises sont successives et les **taux ne s'ajoutent pas**.

Ainsi, une remise de 5 % sur chaque article et une remise globale de 10 % ne sont pas équivalentes à une remise unique de 15 %.

Annexe 1 Facture n° FA660



Outillage
professionnel

La Sentinelle, le 28/03/N

ZI des Blancs Monts
34 rue Victor Hugo
59174 La Sentinelle
Tél. : 03 27 21 21 02 – Fax : 03 27 21 21 03
SIRET : 44942367200020 NAF : 4674A
SA au capital de 100 000 euros

Les Mécaniques Générales

217 rue du 14 Juillet

59000 LILLE

Référence client : 411416

FACTURE N° FA660

Référence livraison	Condition de livraison	Mode de paiement	Échéance
L660 du 26/03/N	24 h en port dû	Comptant	28/03/N

Réf.	Désignation	Qté	PU HT	% Rem.	PU net HT	Montant HT
17076	Jeu clés mixtes 12 pièces 8/22 mm	3	68,55	5 %	65,12	195,36
17133	Jeu clés à fourche 12 pièces 6/32 mm	3	88,60	5 %	84,17	252,51
17620	Jeu clés TRX 9 pièces 3/9 mm	5	11,30	5 %	10,74	53,70
17012	Jeu clés polygonales contre-soudées 8 pièces 6/22 mm	3	58,50	5 %	55,58	166,74

TVA		
Base hors taxes	Taux	Montant
598,60	20 %	119,72
Coupon à joindre au règlement		
Facture n° : FA660	du : 28/03/N	
Client n° : 411416	Montant : 718,32 euros	

Total hors taxes	668,31
Remise 20 %	- 133,66
Port forfaitaire hors taxes	+ 70,00
Total net hors taxes	604,65
Escompte 1 %	- 6,05
Net financier hors taxes	598,60
Total TVA	+ 119,72
NET À PAYER EN EUROS	718,32

Annexe 2 Facture n° FA661



Outillage
professionnel

La Sentinelle, le 28/03/N

ZI des Blancs Monts
34 rue Victor Hugo
59174 La Sentinelle
Tél. : 03 27 21 21 02 – Fax : 03 27 21 21 03
SIRET : 44942367200020 NAF : 4674A
SA au capital de 100 000 euros

POLIMARCHÉ
Zone d'activité
59650 Villeneuve-d'Ascq

Référence client : 411445

FACTURE N° FA661

Référence livraison	Condition de livraison	Mode de paiement	Échéance
L661 du 28/03/N	Franco	Virement à 30 j	28/04/N

Réf.	Désignation	Qté	PU HT	% Rem.	PU net HT	Montant HT
17012	Jeu clés polygonales contre-soudées 8 pièces 6/88 mm	15	58,50	10 %	52,65	789,75
17013	Jeu clés polygonales contre-soudées 12 pièces 6/32 mm	25	63,50	10 %	57,15	1 428,75
17652	Jeu clés mâles sphériques 10 pièces 1,5/10 mm	25	13,80	10 %	12,42	310,50
17650	Jeu clés mâles 10 pièces 1,5/10 mm	8	8,00	10 %	7,20	57,60

TVA		
Base hors taxes	Taux	Montant
2 586,60	20 %	517,32
Coupon à joindre au règlement		
Facture n° : FA661	du : 28/04/N	
Client n° : 411445	Montant : 3 103,92 €	

Total hors taxes	2 586,60
Remise - %	0,00
Port forfaitaire hors taxes	0,00
Total net hors taxes	2 586,60
Escompte - %	0,00
Net financier hors taxes	2 586,60
Total TVA	517,32
NET À PAYER	Euros 3 103,92

15

Facturer la vente de prestations de services

PÔLE 1

Gestion administrative des relations externes
1.2.4 – Traitement de la facturation

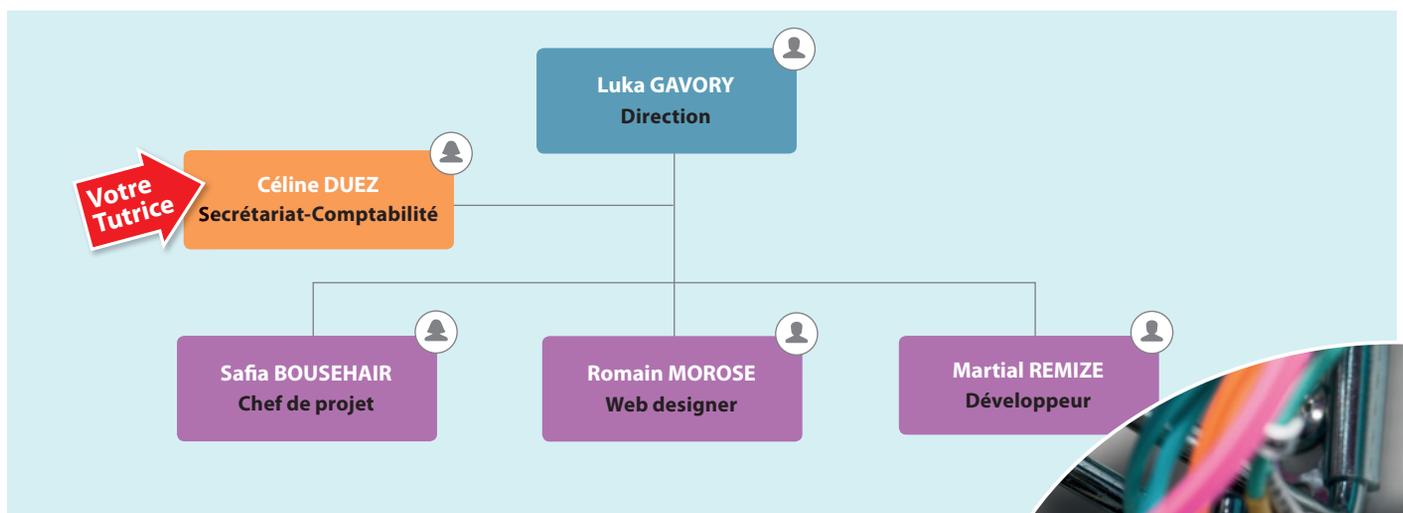
Compétence

> Assurer le traitement administratif de la facturation



L'entreprise

- Installée à Poitiers, Impact Web est une agence de création, de référencement et d'hébergement de sites Internet pour les professionnels.
- L'entreprise propose plusieurs formules qui sont fonction des besoins des clients.



Vos missions

Chaque mois, **Impact Web** doit facturer à ses clients les contrats d'hébergement et de maintenance qui arrivent à échéance.

Les travaux de conception de sites Web sont réalisés après acceptation d'un devis proposé au client. Lorsque le site est terminé et validé par le client, la facture peut être éditée et envoyée.

Vous êtes sous la responsabilité de Céline Duez, secrétaire comptable, et vous êtes chargé d'établir les factures du 22 avril.

Mission 1 Établir une facture de prestations de services liée à un contrat

Mission 2 Établir une facture de prestations de services liée à un travail ou une mission



Mission 1 Établir une facture de prestations de services liée à un contrat

Les contrats d'hébergement et de maintenance des clients à échéance au 30 avril sont à renouveler.

Céline Duez vous demande de poursuivre la facturation du mois d'avril.

1 Prenez connaissance des documents qui vous ont été remis (Docs 1 à 3) et établissez la facture n° 896 au 22 avril pour le client Maty (Annexe 1).

Doc 1 Liste des contrats à échéance au 30 avril (extrait)

Impact Web

Liste des contrats à échéance au 30/04/N

Édition partielle au 22/04/N

N° de client	Nom ou raison sociale	N° de contrat	Durée du contrat	Échéance	Prestations			
					Hébergement	Domaine	Référencement	
6754	DEMIROIX SARL	09-6754-137	1 an	30/04	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	✓ Fait
3422	SIPEC SA	08-3422-097	1 an	30/04	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	✓ Fait
7113	APPLI SOFT	10-7113-185	1 an	30/04	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	✓ Fait
4489	MATY SA	10-4489-171	1 an	30/04	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	

Doc 2 Fiche client

Impact Web

Fichier clients (extrait)

Édition partielle au 22/04/N

N° de client	Raison sociale	Famille	Adresse	Conditions
4114489	MATY SA	FA001	17 rue Lebreton 45100 Orléans	Remise : 0 % Règlement : 30 jours fin de mois
Prestations				
Site créé le : 27/04/N-2		Hébergé	<input checked="" type="checkbox"/> Oui	<input type="checkbox"/> Non
Contrat n° : 10-4489-171		Durée : 1 an	Date de renouvellement : 02 mai	

Doc 3 Tarif des prestations (extrait)

impact WEB iW Agence Web

Tarif prestations HT

Hébergement / Maintenance

TVA 20 %

Hébergement sur serveur pro (par mois)	9,90 € HT
Nom de domaine (par an à renouveler)	22,00 € HT
Référencement Google, Yahoo... (par an à renouveler)	299,00 € HT
Maintenance, ajout et modification de pages (l'heure)	59,00 € HT

Mission 2

Établir une facture de prestations de services liée à un travail ou une mission

Impact Web réalise aussi des sites Web. Il s'agit pour l'entreprise de vendre des compétences techniques spécifiques en y associant son savoir-faire en matière de créativité.

Un nouveau client, la société Lumet, lui a confié la création de son site Web et un devis a été établi (Doc 4).

2 Le client a accepté le devis et le travail a été réalisé (Docs 4 et 5). Le dossier client peut maintenant être mis à jour dans le système informatique de l'entreprise. Complétez le formulaire (Annexe 2).

Doc 4 Devis établi le 3 mars et accepté le 7 mars par le client

impact
WEB **iW**

Agence Web

Devis N° 993

96 rue du Faubourg-Saint-Cyprien
86000 POITIERS
SIRET : 49901803400029 – NAF : 6201Z
SARL au capital de 4 500 euros

LUMET SA
ZAC Malbosc
33 rue de Castelle
34000 Montpellier

Définition du projet

Le 03/03/N

Conception du site Web + hébergement + domaine + référencement

Détail du projet

Création du site www.lumet.com
– 1 Package Pro
– Option + 5 pages
– Option 1 galerie photo
– Option 1 FAQ
Hébergement - Référencement - Maintenance
– Hébergement pour 1 an
– Référencement pour 1 an
– Domaine lumet.fr pour 1 an
Conditions
– Réalisation : 30 jours après la date d'acceptation du devis
– Remise : 5 %
– Conditions de paiement : 30 jours fin de mois

Client n° 4118751
Contrat n° 18-8751-214
Date d'effet : le 02/05/N

Signature Impact Web :

Date et signature du client : le 07/03/N

IMPACT WEB




Doc 5 Notes prises chez le client

Le 24/04/N

Le site Web pour le client Lumet SA est terminé.
Il a été validé par le client le 22 avril et sera actif le 2 mai.

Le dossier client doit être mis à jour.

Le développement du site, le référencement, l'hébergement et le domaine peuvent être facturés (voir devis accepté).

Annexe 2 Mise à jour du fichier clients

Impact Web – Fichier clients

N° de client	Raison sociale	Adresse	Conditions
4118751	LUMET SA	ZAC Malbosc 33 rue de Castelle 34000 Montpellier	Remise : 5 % Paiement : 30 jours fin de mois
Prestations			
Site créé le* : 22/04/N	Hébergé <input checked="" type="checkbox"/> Oui <input type="checkbox"/> Non		
Contrat n° : 18-8751-214	Durée : 1 an	Date de renouvellement : annuel le 02 mai	

* Date de validation par le client

Le site Web a été créé et la prestation validée par le client. La facture peut maintenant être établie pour être envoyée.

3 À l'aide du devis accepté par le client (Doc 4) et du tarif création (Doc 6), établissez la facture n° 897 au 22 avril (Annexe 3).

Doc 6 Tarif création

impact WEB **iW** Agence Web

Tarif création HT

TVA 20 %

Nom du package	FIRST	STARTER	PRO	FULL
Prix du package	299 € HT	649 € HT	949 € HT	1 849 € HT
Étude du projet	✓	✓	✓	✓
Réunion de projet par tél., Skype ou dans vos locaux	✓	✓	✓	✓
Définition de la charte graphique	✓	✓	✓	✓
Présentation maquettes par Internet	✓	✓	✓	✓

Contenu du site

Nombre total de pages	2	5	10	25
Nombre de mises à jour sur page incluses/an	✗	2	5	10
Formulaire de contact	✗	✓	✓	✓
Plan d'accès, géolocalisation Google Maps	✓	✓	✓	✓
Diffusion auto d'un média sonore	✗	✗	✓	✓

Options

Ajout d'une page supplémentaire	79 € HT
Mise à jour du contenu d'une page existante	59 € HT
Module galerie de photos	399 € HT
Module FAQ (foire aux questions)	59 € HT
Création et intégration Flash (animation, vidéo...)	Nous consulter
Création et intégration graphisme spécifique	Nous consulter

Lorsqu'une facture est créée, chaque montant est codifié pour que les ventes soient enregistrées dans la comptabilité de l'entreprise.

4 Indiquez pour chaque élément facturé au client Luminet (Annexe 3), le code de vente correspondant (Doc 7) dans le tableau (Annexe 4).

Doc 7 Codes utilisés par la comptabilité – Extrait du plan de comptes

★ Rechercher : Comptes		
<input type="button" value="Créer"/>	<input type="button" value="Supprimer"/>	
<input type="checkbox"/>	CODE	NOM
<input type="checkbox"/>	706	Prestations de services
<input type="checkbox"/>	706100	Hébergement
<input type="checkbox"/>	706200	Maintenance
<input type="checkbox"/>	706300	Création de site Web
<input type="checkbox"/>	706400	Domaine et référencement
<input type="checkbox"/>	706500	Autres prestations

Annexe 4 Codification des éléments facturés

Éléments facturés	Montants	Codes de ventes de prestations
Package Pro	949,00	706300
Option + 5 pages	79,00	706300
Option galerie photo	399,00	706300
Option FAQ	59,00	706300
Hébergement 12 mois	9,90	706100
Nom de domaine 1 an	22,00	706400
Référencement 1 an	299,00	706400

Faire le point

Facturer la vente de prestations de services

La vente d'une prestation de service consiste à facturer à un client la réalisation d'un travail ou la pratique d'une compétence technique ou intellectuelle.

La facturation de prestations est réalisée en fonction du type de service et de son objet. Il peut s'agir :

- de facturer une prestation qui s'appuie sur un contrat (création ou renouvellement) ;
- de facturer une prestation qui s'appuie sur des compétences précises : un savoir-faire, des compétences intellectuelles...

La facture peut s'appuyer sur un devis ou sur des tarifs qui correspondent à la rémunération de prestations fournies.

Les factures de ventes de prestations répondent aux mêmes règles que les factures de ventes de biens.

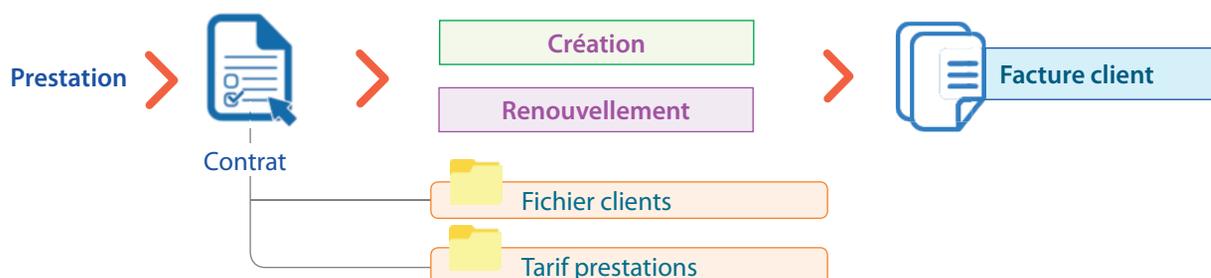
Elles s'appuient sur plusieurs éléments :

- le fichier clients ;
- le tarif des prestations ;
- les conditions de ventes pratiquées par l'entreprise.

Chaque prestation facturée est codifiée pour l'enregistrement des ventes dans la comptabilité de l'entreprise.

1 La facture de prestations de services liée à un contrat

- Un contrat de prestation de services est utilisé dans de nombreux domaines, dès qu'il y a fourniture de services.
- Les services facturés peuvent s'appuyer sur ce contrat de prestations ou sur son renouvellement.
- Les éléments sont facturés en fonction des prestations choisies par le client.



2 La facture de prestations de services liée à un travail ou à une mission

- Une prestation de services à facturer peut correspondre à la réalisation d'un travail ou d'une mission qui nécessite un savoir-faire, des compétences techniques et/ou intellectuelles.
- La prestation souhaitée par le client nécessite une évaluation de son montant (devis, offre...).
- Lorsque la prestation a été réalisée, elle doit être facturée. La facture répond aux mêmes règles de calcul qu'une facture de biens (remise, escompte, TVA...).



Appli 1 Facturer la vente de prestations de services

Vous êtes au service commercial de la société **Combo services** spécialisée dans le nettoyage de locaux.

Le 12 avril, vous avez reçu un courriel du client Activa. Le travail commandé a été réalisé par une équipe de nettoyage et vous devez établir la facture en date du 20 avril.

À l'aide des documents mis à votre disposition **Doc 1**, **Doc 2** et **Doc 3** préparez la facture n° 01967 **Annexe** destinée au client Activa.

Doc 1 Courriel reçu

Commande ☆

De : b.leplacier@activa-conseil.com
 À : contact@combo-services.com
 Date : jeudi 12 avril N : 9:32

Bonjour,

Comme convenu, je vous confirme notre commande de nettoyage des locaux suivants :

- moquette sol salle de réunion 140 m²
- moquette sol salle d'attente 80 m²
- 12 fauteuils salle d'attente

Selon vos tarifs et conditions habituels,

Cordialement,
 B. Leplacier

ACTIVA
 17 rue Constant Reynier
 56000 VANNES
 Tél. : 02 97 68 17 54

Doc 2 Tarifs de Combo services

COMBO SERVICES

TVA 20 %

Tarif entreprises Nettoyage moquette et sièges

Moquette sol

Tarif	Superficie	Montant HT
A	jusqu'à 30 m ²	Forfait 135 €
B	de 31 à 200 m ²	3,81 € le m ²
C	de 201 à 1000 m ²	2,59 € le m ²
D	de 1001 à 2000 m ²	1,52 € le m ²
E	plus de 2000 m ²	1,30 € le m ²

Moquette murale	10,68 le m ²
Moquette escalier (marche / contremarche)	12 € l'unité
Canapés	45 € la place
Fauteuils	45 € l'unité
Coussins	25 € l'unité
Chaises	20 € l'unité
Détachage	60 € la tache

Doc 3 Fiche client

Fichier Clients

Code : 411ACTIV Nom : Activa
 Contact : B. Leplacier
 Adresse : 17 rue Constant Reynier
 56000 Vannes
 Téléphone : 02 97 68 17 54
 Télécopie : 02 97 68 17 55
 Mode de règlement : Virement fin de mois
 Remise habituelle : 5 %

Appli

2

Facturer la vente de prestations de services

Vous travaillez dans l'entreprise **Esprit Vélo**, spécialisée dans l'entretien et les réparations de cycles. Cette entreprise de 5 salariés s'adresse aux professionnels (associations, campings, mairies, clubs...) et aux particuliers.

Le 10 avril, l'association sportive BBV dépose des vélos à remettre en état.

À l'aide du tarif **Doc 1** et de la fiche d'intervention remplie par le réceptionniste **Doc 2**, préparez la facture n° 10201 **Annexe**.

Doc 1 Tarif Esprit vélo

Esprit VÉLO
entretien de cycles

185 rue de Sébastopol, 75003 Paris
75018 Paris

Remise de 5 % pour
les professionnels

Tarif prestations

PACK REVISION CLASSIQUE	HT	TTC
Réglages freins + transmission (vitesses) + vérification des points de sécurité (serrage)	29,17	35,00
PACK Freinage V brake	HT	TTC
Changement câbles et gaines de frein + patins (fournis) + réglage	20,83	25,00
PACK Vitesse	HT	TTC
Changement câbles et gaines de vitesse + réglage	22,50	27,00
ROUE	HT	TTC
Crevaision	4,17	5,00
Changement 1 pneu + chambre à air	5,00	6,00
Dévoilage 1 roue	10,00	12,00
Nettoyage + graissage + réglage moyeu/roulement	16,67	20,00
FREINAGE	HT	TTC
Purge tout type de frein Av/Ar + montage plaquettes (non fournies)	20,83	25,00
Changement patins (non fournies)	8,33	10,00
Changement câbles de frein + patins	12,50	15,00
TRANSMISSION	HT	TTC
Changement câbles et gaines de vitesse	10,00	12,00
Nettoyage complet + lubrification des axes + chaîne	16,67	20,00
Main-d'œuvre changement de pièce		Sur devis
Pièces		Sur devis

Tél. : 01 48 04 89 96 – esprit-velo@orange.fr – SIRET : 40223759800030 – SARL au capital de 7 000 euros

Doc 2 Fiche d'intervention

Fiche d'intervention

Client : Association sportive BBV

Adresse : 55 rue André Malraux 92300 Levallois-Perret

Tél. : 06 17 89 71 55

Contact : Kevin Dages

Courriel : kevindages@bbv.fr

- Particulier
 Professionnel
 Pack révision classique
 Pack Freinage V brake
 Pack vitesse

Détail de la demande

- Révision 3 VTT BMX 20 Pack révision classique
- Autres prestations sur 7 vélos :
- 3 nettoyages complets transmission
- 1 changement pneu/chambre
- 1 crevaision
- 2 dévoilages roue

Esprit VÉLO
entretien de cycles

Date : 10/04/N

Signature du client :



16

Facturer à un client domicilié à l'étranger

PÔLE 1

Gestion administrative des relations externes
1.2.4 – Traitement de la facturation

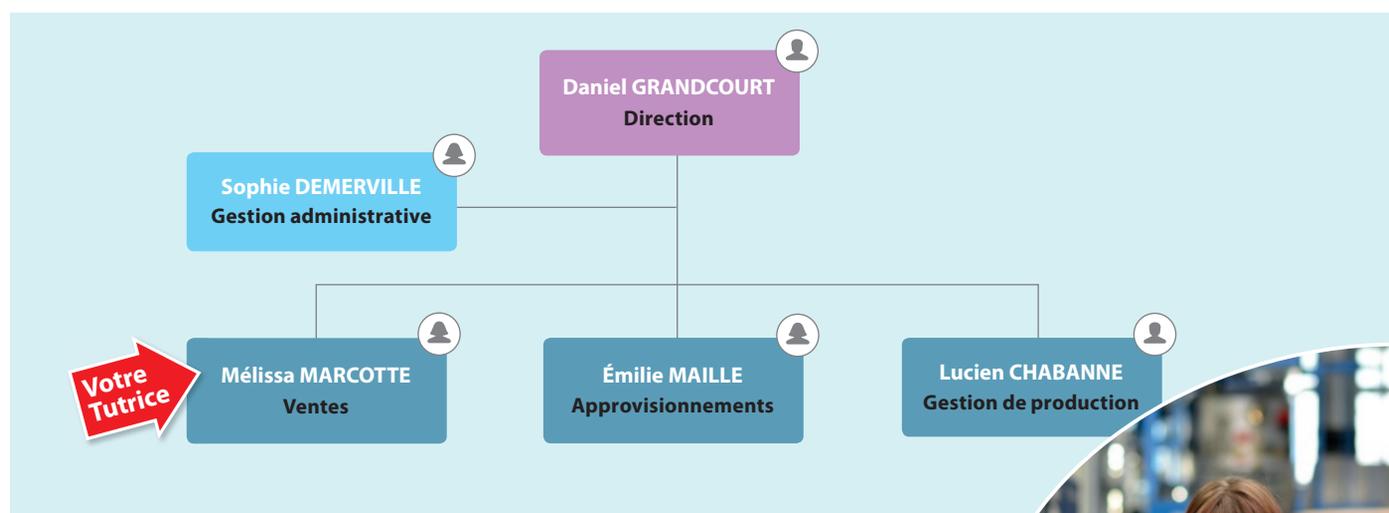
Compétence

> Assurer le traitement administratif de la facturation



L'entreprise

- Spécialiste de l'emballage carton, Alloin Emballages travaille pour tous les secteurs d'activité.
- Installée en Meurthe-et-Moselle, la société propose à sa clientèle en France et dans le monde les meilleures solutions pour conditionner, protéger et expédier.



Vos missions

Alloin Emballages réalise des ventes en France et dans plusieurs pays d'Europe (Belgique, Luxembourg, Allemagne, Suisse et Autriche).

Les ventes qu'elle réalise à l'intérieur et à l'extérieur des pays de l'Union européenne obéissent à des obligations légales.

Vous êtes au service des ventes sous la responsabilité de Mélissa Marcotte, et vous devez traiter les dernières ventes réalisées avec l'étranger.

- Mission 1** Facturer à un client de l'Union européenne
- Mission 2** Facturer à un client hors de l'Union européenne
- Mission 3** Établir une déclaration d'échange de biens



Mission 1 Facturer à un client de l'Union européenne

Le client Glass Center a passé une commande d'emballages le 27 avril et Alloin Emballage l'a livré le 2 mai.

Mélissa Marcotte, responsable des ventes, vous remet les documents pour vous permettre de facturer les marchandises livrées au client.

1 Étudiez la documentation suivante (Doc 1) et répondez aux questions.

Doc 1 Les livraisons intracommunautaires

Ventes à un client de l'UE

Les ventes de biens et service à un client d'un pays de l'Union européenne sont appelées des « livraisons intracommunautaires ».

Les livraisons intracommunautaires sont **exonérées de TVA** sous plusieurs conditions :

- la livraison doit se faire à titre onéreux ;
- le client doit être assujéti à la TVA dans un autre État membre de l'Union européenne ;
- le **numéro TVA de l'acheteur** doit être mentionné sur la facture.



• Comment appelle-t-on une vente à un client domicilié dans un pays de l'Union européenne ?

Lorsqu'une vente concerne un client domicilié dans un pays de l'UE, il s'agit d'une livraison intracommunautaire.

• Qu'est-ce qui caractérise ce type de vente en matière de TVA ?

Les livraisons intracommunautaires sont exonérées de TVA.

2 Étudiez la livraison faite au client Glass Center SA (Docs 2 et 3).

Doc 2 Bon de livraison

		Le 02/05/N		DOUBLE
ZA des Trois Fontaines 54360 Mont-sur-Meurthe Tél. : 03 87 37 54 10 Naf : 1721C – Siret : 34970449600017 N°TVA : FR 24 349704496 SA au capital de 110 000 euros		GLASS CENTER SA ZA Laangwiss L-6131 Junglister LUXEMBOURG		
V/ Cde n° 4487 du 27/04/N		Bon de livraison n° BL12515		
Réf.	Désignation	Unité	Qté	Observations
ADS01	PP havane CS 48 mm x 100 m	rlx	180	
ADK01	Kraft adhésif 50 mm x 50 m	rlx	108	
POC02	Pochette 160 mm x 110 mm	Col. 1 000	5	
POC05	Pochette 315 mm x 225 mm	Col. 500	2	
Réserves Réf. ADK01 1 colis manquant Livré le : 02/05/N Signature :				
				

Doc 3 Fiche client

Fichier Clients

Code : 4119GLASS Nom : Glass Center SA

Contact : Nordine Saïdi

Adresse : Zone d'Activité Laangwiss
L-6131 Junglinster (Jonglënster)
Luxembourg

Téléphone : 31 91 71

Télécopie : 31 05 12

Mode de règlement : virt 30 jours fin de mois

Remise habituelle : 10 %

Port : Franco

N° de TVA intracommunautaire : LU13987960

- La livraison a été faite : en France à l'étranger
- Il s'agit : d'une exportation (hors UE) d'une livraison intracommunautaire
- Les biens à facturer sont : assujettis à la TVA exonérés de TVA

La facture destinée au client Glass Center peut désormais être établie.

- 3 Surlignez dans le texte la mention obligatoire à porter sur une facture de vente destinée à un client membre de l'UE (Doc 4).

Doc 4 Facturation d'une livraison intracommunautaire



Factures : mention obligatoire

Lorsqu'une facture est établie pour une vente à un client d'un autre état membre de l'Union européenne assujetti à la TVA, elle doit impérativement comporter la mention « Exonération de TVA, article 262 ter-1 du Code général des impôts ». Ces factures ne doivent évidemment pas comporter de taux ni de montant de TVA.

- 4 Préparez la facture n° 12515 au 4 mai (Annexe 1) en vous appuyant sur le bon de livraison (Doc 2), sur la fiche client (Doc 3) et sur le tarif d'Alloin emballages (Doc 5).

Doc 5 Tarif d'Alloin emballages



Zone d'activité des Trois Fontaines
54360 Mont-sur-Meurthe
Téléphone 03 87 37 54 10

TARIF HT (extrait)

Adhésifs d'emballage

TVA 20 %

Référence	Désignation	Colisage	PU HT 1 colis	PU HT 5 colis et +
ADH01	PP havane HM 48 mm × 100 m	36 rx	0,82 € le rl	0,77 € le rl
ADH04	PP incolore HM 48 mm × 100 m	36 rx	0,82 € le rl	0,77 € le rl
ADS01	PP havane CS 48 mm × 100 m	36 rx	1,24 € le rl	1,13 € le rl
ADS02	PP incolore CS 48 mm × 100 m	36 rx	1,24 € le rl	1,13 € le rl
ADP01	PVC havane 48 mm × 100 m	36 rx	1,52 € le rl	1,46 € le rl
ADP02	PVC incolore 48 mm × 100 m	36 rx	1,52 € le rl	1,46 € le rl
ADK01	Kraft adhésif 50 mm × 50 m	36 rx	1,52 € le rl	1,46 € le rl
ADI01	PP imprimé 48 mm × 100 m	36 rx	1,52 € le rl	1,46 € le rl

Pochettes adhésives transparentes porte-documents

Référence	Désignation	Colisage	PU HT 1 colis	PU HT 5 colis et +
POC01	Pochette 120 × 110 mm	1 000	17,56 €	15,80 €
POC02	Pochette 160 × 110 mm	1 000	20,90 €	18,81 €
POC06	Pochette 160 × 225 mm	1 000	23,85 €	19,74 €
POC03	Pochette 225 × 110 mm	1 000	27,59 €	24,83 €
POC04	Pochette 225 × 160 mm	1 000	38,46 €	34,61 €
POC05	Pochette 315 × 225 mm	500	36,79 €	33,11 €
POC07	Pochette 315 × 315 mm	500	39,55 €	34,81 €
POC08	Pochette 176 × 250 mm	500	31,41 €	28,17 €

Info

Colisage :

Le colisage consiste, pour le préparateur de commande, à mettre en colis la marchandise pour son acheminement.

Annexe 1 Facture n° 12515



ZA des Trois Fontaines
54360 Mont-sur-Meurthe
Tél. : 03 87 37 54 10
Naf : 1721C – Siret : 34970449600017
N° TVA : FR 24 349704496
SA au capital de 110 000 euros

GLASS CENTER SA

ZA Laangwiss

L-6131 Junglister

Luxembourg

Le 04/05/N

Facture n° 12515

Livraison n° BL12515

du 02/05/N

N° de client : 4119GLASS

N° de TVA : LU13987960

Réf.	Désignation	Unité	Qté	PU HT	Rem.	Net HT	Montant HT
ADS01	PP havane CS 48 mm × 100 m	Roul.	180	1,13	10 %	1,02	183,60
ADK01	Kraft adhésif 50 mm × 50 m	Roul.	72	1,46	10 %	1,31	94,32
POC02	Pochette 160 × 110 mm	Col. 1 000	5	18,81	10 %	16,93	84,65
POC05	Pochette 315 × 225 mm	Col. 500	2	33,11	10 %	29,80	59,60
1 colis de 36 rouleaux manquant (voir BL)							
TVA				Total HT			422,17
Base HT		Taux	Montant	Remise %		0,00	
		20 %		Escompte %		0,00	
422,17		Exon. ^(*)	0,00	Total net HT		422,17	
Règlement : 30 jours fin de mois				Total TVA		0,00	
				NET À PAYER		422,17	

(*) Exonération de TVA : article 262 ter-1 du Code général des impôts (CGI)

Mission 2 Facturer à un client hors de l'Union européenne

Le client HVK Électronique a été livré le 2 mai. Il s'agit d'un client domicilié en Suisse. Mélissa Marcotte vous demande d'établir la facture correspondante.

5 Observez et analysez les documents dont vous disposez (Docs 6 à 8) pour répondre aux questions.

Doc 6 Bon de livraison

Le 02/05/N **DOUBLE**

Alloin
emballages

ZA des Trois Fontaines
54360 Mont-sur-Meurthe
Tél. : 03 87 37 54 10

Naf : 1721C – Siret : 34970449600017
N°TVA : FR 24 349704496
SA au capital de 110 000 euros

HVK Électronique
Avenue industrielle 14
1227 Carouge GE
SUISSE

Bon de livraison
n° BL12516

V/ Cde n° 91417 du 28/04/N

Réf.	Désignation	Unité	Qté	Observations
EPC12108	Boîte PF kraft 2P 10 x 12 x 8 cm	La bte	180	
EPC15156	Boîte PF kraft 2P 15 x 15 x 6 cm	La bte	108	
EPC302410	Boîte PF kraft 2P 30 x 24 x 10 cm	La bte	5	
			2	

Livré le : 02/05/N Signature :
HVK ÉLECTRONIQUE

Doc 7 Fiche client

Fichier Clients

Code : 4119HV KEL Nom : HVK Électronique
Contact : Catherine Demonchy
Adresse : Avenue Industrielle 14
1227 Carouge GE
Suisse
Téléphone : 22 301 01 01
Télécopie : 33 301 73 41
Courriel : info@hvk-electronique.ch
Mode de règlement : virt 30 jours fin de mois
Remise habituelle : 10 %
Port : Franco



Doc 8 Exportations : la procédure

Ventes à un client hors de l'UE

Les ventes de biens expédiés ou transportés vers un pays qui ne fait pas partie de l'Union européenne sont appelées des « exportations ».

Les exportations vers les pays hors UE sont exonérées de TVA.

Les marchandises exportées doivent faire l'objet de formalités d'exportation dans un bureau de douane. Le vendeur établit une déclaration d'exportation par voie électronique (document administratif unique DAU).

Le bureau de dédouanement traite la déclaration d'exportation, contrôle éventuellement les marchandises et délivre l'autorisation d'enlèvement des marchandises, dénommée « mainlevée ».

- La livraison a été faite : en France à l'étranger
- Il s'agit : d'une exportation (hors UE) d'une livraison intracommunautaire
- Les biens à facturer sont : assujettis à la TVA exonérés de TVA

6 Préparez la facture n° 12516 au 4 mai (Annexe 2) en vous appuyant sur le bon de livraison (Doc 6), sur la fiche client (Doc 7) et sur le tarif d'Alloin emballages (Doc 9).

Annexe 2 Facture n° 12515



ZA des Trois Fontaines
54360 Mont-sur-Meurthe
Tél. : 03 87 37 54 10
Naf : 1721C – Siret : 34970449600017
N° TVA : FR 24 349704496
SA au capital de 110 000 euros

HVK Électronique
Avenue industrielle 14
1227 Carouge GE
SUISSE

Exportation
Pas de n° de TVA
intracommunautaire

Le 04/05/N

Facture n° 12516

Livraison n° BL12515

du 02/05/N

N° de client : 4119HVKEL

N° de TVA :

Réf.	Désignation	Unité	Qté	PU HT	Rem.	Net HT	Montant HT
EPC12108	Boîte PF kraft 2P 12 x 10 x 8 cm	Bte	500	0,25	10 %	0,23	115,00
EPC15156	Boîte PF kraft 2P 15 x 15 x 6 cm	Bte	100	0,35	10 %	0,32	32,00
EPC302410	Boîte PF kraft 2P 30 x 24 x 10 cm	Bte	150	0,73	10 %	0,66	99,00
TVA				Total HT		246,00	
Base HT		Taux	Montant	Remise	%	0,00	
		20 %		Escompte	%	0,00	
246,00		Exon. ^(*)	0,00	Total net HT		246,00	
Règlement : 30 jours fin de mois soit le 30/06/N				Total TVA		0,00	
				NET À PAYER		Euros 246,00	

(*) Exonération de TVA : article 262 ter-1 du Code général des impôts (CGI)

Doc 9 Tarif d'Alloin emballages



Zone d'activité des Trois Fontaines
54360 Mont-sur-Meurthe
Téléphone 03 87 37 54 10

Boîte petit format kraft – Doubles parois sur les 2 grands côtés

TARIF HT (extrait)

Référence	Format	Colisage	Tarif hors taxes dégressif (€)			
			La boîte	de 21 à 50 boîtes	de 51 à 200 boîtes	+ de 200 boîtes
EPC12108	12 × 10 × 8 cm	50 boîtes	0,36	0,31	0,29	0,25
EPC1274	12 × 7 × 4 cm	50 boîtes	0,28	0,24	0,22	0,20
EPC15107	15 × 10 × 7 cm	50 boîtes	0,36	0,31	0,29	0,25
EPC15156	15 × 15 × 6 cm	50 boîtes	0,44	0,37	0,35	0,31
EPC251010	25 × 10 × 10 cm	50 boîtes	0,66	0,56	0,53	0,46
EPC252010	25 × 20 × 10 cm	50 boîtes	0,67	0,57	0,54	0,47
EPC302410	30 × 24 × 10 cm	50 boîtes	0,91	0,77	0,73	0,64
EPC331010	33 × 10 × 10 cm	50 boîtes	0,73	0,62	0,58	0,51

Mission 3 Établir une déclaration d'échange de biens (DEB)

Chaque mois, l'entreprise doit déclarer au service des douanes les échanges intracommunautaires. Il s'agit pour elle d'une obligation légale.

7 Relevez dans le texte, les obligations que doit remplir l'entreprise lorsqu'elle vend des marchandises à des clients domiciliés dans les pays de l'UE (Docs 6 à 8).

Doc 10 Obligation déclarative

Livraisons intracommunautaires

À l'intérieur de l'Union européenne, les échanges commerciaux se font librement, sans formalités et sans contrôle aux frontières.

Toutefois, l'entreprise doit transmettre mensuellement à la douane une déclaration d'échanges de biens (DEB) reprenant l'ensemble de ses échanges intracommunautaires. Ces déclarations permettent l'établissement de statistiques sur le commerce extérieur et la surveillance fiscale des flux de marchandises (TVA).

- Quel est le document à remplir par l'entreprise chaque mois ?

Une déclaration d'échanges de biens (DEB).

- Quelle est l'utilité de cette obligation ?

La DEB permet à l'administration de réaliser des statistiques sur le commerce extérieur et de surveiller la fiscalité,

notamment la TVA déclarée par les acheteurs dans les pays de l'Union.

La déclaration d'échanges de bien du mois d'avril doit être traitée avant le 15 mai. Alloin emballages saisit, chaque mois, ses déclarations sur le site Internet de la douane.

8 À l'aide du relevé des comptes clients UE (Doc 11) et des informations sur l'entreprise (Doc 6), remplissez le formulaire de la DEB du mois d'avril (Annexe 3).

Doc 11 Codes utilisés par la comptabilité – Extrait du plan de comptes

RELEVÉ DE COMPTES CLIENTS DU 01/04/N au 30/04/N

Famille clients : UE - Union européenne

4119GLASS – Glass Center SA

38 rue Hiehl Zone d'Activité Laangwiss L-6131 Junglinster LUXEMBOURG – N° TVA : LU13987960

Ventes intracommunautaires pour le mois d'avril.
DEB à saisir le site de la douane avant le 15 mai
(déclaration simplifiée jusqu'à 460 000 euros).

Type	Numéro	Date de pièce	Échéance	Total HT	Total TTC	Montant réglé	Solde dû
F	11414	03/04/N	31/05/N	1 740,00	1 740,00	-	1 740,00
F	12084	22/04/N	31/05/N	135,00	135,00	-	1 875,00
F	12297	30/04/N	31/05/N	8 916,00	8 916,00	-	10 791,00
Total en euros				10 791,00	10,791,00	-	10 791,00

4119HONIG - HONIGFIELD

27 Werkstrasse D-66606 Sankt-Wendel ALLEMAGNE – N° TVA : DE148009334

Type	Numéro	Date de pièce	Échéance	Total HT	Total TTC	Montant réglé	Solde dû
F	11596	07/04/N	07/04/N	897,30	897,00	897,00	-
F	12288	27/04/N	27/04/N	4 896,00	4 896,00	4 896,00	-
Total en euros				5 793,30	5 793,30	5 793,30	-

Alloin emballages ZA des Trois Fontaines 54360 Mont-sur-Meurthe – Naf : 1721C – Siret : 34970449600017 – N° TVA : FR 24 349704496

Annexe 3 Déclaration d'échanges de biens du mois d'avril

PRODOU@NE
La Douane au service des professionnels

| Webmestre | Assistance |

DEB PRO.DOU@NE : LA DÉCLARATION D'ÉCHANGES DE BIENS SUR PRO.DOU@NE

ACCUEIL
 vos DEB EN LIGNE
 SIMULATION
 LES OUTILS
 INFORMATIONS PRATIQUES
 ASSISTANCE

CRÉER UNE DÉCLARATION

> Etape 1
 > **Etape 2 : Saisir le mois et le type de déclaration**

*champs obligatoire

Société

Numéro de TVA / Raison sociale **FR 24 349704496 – ALLOIN EMBALLAGES**

SIRET **34970449600017**

ANNEE DE LA DECLARATION **20 N**

Période de référence ?

Mois* **Avril** ▼

Expédition pour une société: ?

Ayant réalisé l'année précédente (ou au cours de l'année en cours) des expéditions d'un montant total HT supérieur ou égal à 460 000 Euros

Ayant réalisé l'année précédente (ou au cours de l'année en cours) des expéditions d'un montant total HT inférieur à 460 000 Euros

Introduction pour une société: ?

Ayant réalisé l'année précédente (ou au cours de l'année en cours) des introductions d'un montant total HT supérieur ou égal à 460 000 Euros

SUIVANT

Info

Écran 1 :
Identification,
mois et type
de déclaration.

PRODOU@NE La Douane au service des professionnels | Webmestre | Assistance | Douane.gov.fr

DEB Pro.Dou@NE : LA DÉCLARATION D'ÉCHANGES DE BIENS SUR PRO.DOU@NE

ACCUEIL :: VOS DEB EN LIGNE :: SIMULATION :: LES OUTILS :: INFORMATIONS PRATIQUES :: ASSISTANCE

SAISIE D'UNE LIGNE

> Saisir la ligne de DEB

*champs obligatoire

Société		Période		Flux	
Numéro de TVA	FR 24 349704496	Mois	04	Flux	Expédition
SIRET	34970449600017	Année	N	Niveau	4

Aide sur la déclaration d'échanges de bien

Référence interne (facultatif)

Numéro de ligne → 01

Régime* 21 : Livraison exonérée en France et taxable dans l'état membre d'arrivée

Valeur Fiscale* 10 791,00 Euros

Numéro de TVA de l'acquéreur C.E.* LU13987960

Info
Écran 2 : Saisie de la première ligne.

PRODOU@NE La Douane au service des professionnels | Webmestre | Assistance | Douane.gov.fr

DEB Pro.Dou@NE : LA DÉCLARATION D'ÉCHANGES DE BIENS SUR PRO.DOU@NE

ACCUEIL :: VOS DEB EN LIGNE :: SIMULATION :: LES OUTILS :: INFORMATIONS PRATIQUES :: ASSISTANCE

SAISIE D'UNE LIGNE

> Saisir la ligne de DEB

*champs obligatoire

Société		Période		Flux	
Numéro de TVA	FR 24 349704496	Mois	04	Flux	Expédition
SIRET	34970449600017	Année	N	Niveau	4

Aide sur la déclaration d'échanges de bien

Référence interne (facultatif)

Numéro de ligne → 02

Régime* 21 : Livraison exonérée en France et taxable dans l'état membre d'arrivée

Valeur Fiscale* 5 793,30 Euros

Numéro de TVA de l'acquéreur C.E.* DE148009334

Info
Écran 3 : Saisie de la deuxième ligne.

Faire le point

Facturer à un client domicilié à l'étranger

La vente à un client domicilié à l'étranger peut être, selon le pays :

- une livraison intracommunautaire, s'il s'agit d'un pays de l'UE ;
- une exportation, s'il s'agit d'un pays hors de l'UE.

La vente à l'étranger est exonérée de TVA.

Lorsqu'il s'agit d'une livraison intracommunautaire, la facture doit faire apparaître deux éléments :

- le numéro intracommunautaire de TVA du vendeur et celui de de l'acheteur ;
- la mention « Exonération de TVA, article 262 ter I du Code général des impôts ».

Les échanges intracommunautaires sont à déclarer sur le site Internet de la douane dans une déclaration d'échange de biens.

1 La facturation à un client de l'Union européenne

- La vente à un client domicilié dans un autre état membre de l'Union européenne est une livraison intracommunautaire.
- La facture doit comporter le numéro de TVA de l'acheteur et celui du vendeur.
- La vente est exonérée de TVA pour le vendeur. La facture ne comporte donc pas de TVA.



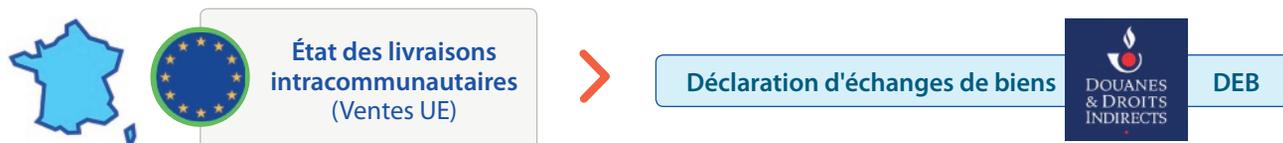
2 La facturation à un client hors de l'Union européenne

- La vente à un client domicilié dans un pays hors de l'Union Européenne est une exportation.
- L'exportation doit faire l'objet d'une déclaration au service des douanes.
- La vente est exonérée de TVA pour le vendeur. La facture ne comporte donc pas de TVA.



3 La déclaration d'échanges de biens

- Même si les échanges commerciaux sont libres en Europe, les livraisons intracommunautaires sont à déclarer au service des douanes.
- L'entreprise doit établir une déclaration d'échanges de biens. Le service des douanes peut ainsi établir des statistiques et surveiller les échanges commerciaux en Europe.



Appli

Facturer à un client de l'Union européenne et remplir la déclaration d'échanges de biens

Vous travaillez dans la société **Dkpack**, spécialisée dans la fabrication de sachets en polyéthylène. L'entreprise vend ses produits en France et à l'étranger.

Le 29 avril, vous avez livré le client Unicom et vous devez établir la facture correspondante.

- 1 Observez les documents **Doc 1** **Doc 2** et répondez aux questions.
- 2 Préparez la facture n° FA4479 au 30 avril **Annexe 1** en utilisant les documents mis à votre disposition.

Doc 1 Bon de livraison



Sachets en polyéthylène
ZI de Mohon – 55 rue Ampère
08000 Charleville-Mézières
Tél. : 03 24 36 40 50
Fax : 03 24 36 40 55
TVA : FR26 642 100 482

V/ commande n° 4458
du 26/04/N

Le 29/04/N **DOUBLE**

UNICOM SA
Boulevard industriel 31
B-1070 Bruxelles
BELGIQUE
TVA n° BE0476557139

Bon de livraison
n° L4479

Réf.	Désignation	Unité	Qté	Observations
OT108	Sachets Grip neutres 120 x 180 mm	1 000	7	
OT119	Sachets Grip neutres 220 x 280 mm	1 000	19	
OT125	Sachets Grip neutres 300 x 400 mm	1 000	2	
21032	Polyzip bleu 405 x 250 mm	100	50	
	Remise 5 % sur Polizip			

Livré le : 30/04/N
Signature : 

SARL au capital de 90 000 euros – Naf : 2222Z – SIRET : 64210048200022

Doc 2 Fiche client

Fichier Clients

Code : 411E9714 Nom : Unicom SA

Adresse : Boulevard industriel 31
B-1070 Bruxelles – Belgique

N° de TVA : BE 0476557139

Téléphone : +32 (0)2 425 49 15
Télécopie : +32 (0)2 425 54 92

Web : www.unicom.be
E-mail : info@unicom.be

Mode de règlement : Virement 30 j fin de mois
Port : Franco



- Dans quel pays est domicilié le client ?

Le client est domicilié en Belgique.

- S'agit-il pour l'entreprise Dkpack d'une exportation ou d'une livraison intracommunautaire ? Justifiez votre réponse.

La Belgique est un état membre de l'Union européenne. Il s'agit donc d'une livraison intracommunautaire.

- Disposez-vous des informations nécessaires pour facturer la livraison au client ? Justifiez votre réponse.

Oui. Nous disposons du numéro de TVA du client domicilié en Belgique.

Annexe 1 Facture n° FA4479

DKPACK

Sachets en polyéthylène
ZI de Mohon – 55 rue Ampère
08000 Charleville-Mézières

Tél. : 03 24 36 40 50

Fax : 03 24 36 40 55

TVA : FR26 642 100 482

NAF : 2222Z SIRET : 64210048200022

UNICOM SA

Boulevard industriel 31

B-1070 Bruxelles

BELGIQUE

Le 30/04/N

Facture n° FA4479

Livraison n° L4479

du 29/04/N

N° de client : 411E9714

N° de TVA : 411E9714

Réf.	Désignation	Unité	Qté	PU HT	Rem.	Net HT	Montant HT
OT108	Sachets Grip neutres 120 x 180 mm	1 000	7	14,30		14,30	100,10
OT119	Sachets Grip neutres 220 x 280 mm	1 000	19	30,97		30,97	588,43
OT125	Sachets Grip neutres 300 x 400 mm	1 000	2	76,17		76,17	152,34
21032	Polyzip bleu 405 x 250 mm	100	50	71,07	5 %	67,52	3 376,00
TVA				Total HT			4 216,87
Base HT		Taux	Montant	Remise	%	0,00	
		20 %		Escompte	%	0,00	
4 216,87		Exon. ^(*)	0,00	Total net HT		4 216,87	
Règlement : 30 jours fin de mois soit le 30/05/N				Total TVA		0,00	
				NET À PAYER EN EUROS		4 216,87	

(*) Exonération de TVA : article 262 ter-1 du Code général des impôts (CGI).

Doc 3 Tarif DKpack

DKPACK**TARIFS HT en euros****Sachets Grip neutres (tarif par 1 000 pièces)**

Réf.	Désignation	Jusqu'à 1 000 pièces	Jusqu'à 5 000 pièces	Jusqu'à 10 000 pièces	Jusqu'à 15 000 pièces	Jusqu'à 25 000 pièces	Jusqu'à 30 000 p et +
OT128	70 × 100 mm	10,68	9,09	8,02	6,95	6,26	5,63
OT103	80 × 120 mm	11,29	9,64	8,50	7,40	6,66	5,99
OT104	90 × 100 mm	14,64	12,43	10,96	9,49	8,54	7,69
OT106	100 × 150 mm	15,43	13,11	11,59	10,00	9,00	8,10
OT108	120 × 180 mm	18,82	16,74	14,30	12,26	11,03	9,93
OT114	150 × 200 mm	31,93	27,12	23,96	20,73	18,66	16,79
OT115	160 × 230 mm	36,28	30,85	27,27	23,56	21,21	19,09
OT140	160 × 250 mm	41,64	35,37	31,25	27,07	24,36	21,92
OT117	190 × 250 mm	45,87	39,20	34,69	29,64	26,69	24,02
OT119	220 × 280 mm	53,23	45,48	40,25	34,41	30,97	27,87
OT120	230 × 320 mm	59,01	50,16	44,29	38,33	34,53	31,08
OT123	250 × 350 mm	69,83	59,38	52,38	45,37	40,83	36,75
OT125	300 × 400 mm	90,54	76,17	67,40	58,29	52,46	47,21
OT127	350 × 450 mm	111,25	94,58	83,45	72,32	65,10	58,59

Polyzip (tarif par 100 pièces)

Réf.	Désignation	Jusqu'à 100 pièces	Jusqu'à 300 pièces	Jusqu'à 500 pièces	Jusqu'à 1 000 pièces	Jusqu'à 5 000 pièces	Jusqu'à 10 000 p et +
21001	250 × 170 rouge	81,75	71,16	64,80	58,73	55,14	52,10
21002	250 × 170 bleu	81,75	71,16	64,80	58,73	55,14	52,10
21003	250 × 170 vert	81,75	71,16	64,80	58,73	55,14	52,10
21004	250 × 170 jaune	81,75	71,16	64,80	58,73	55,14	52,10
21021	360 × 250 rouge	98,93	86,02	78,46	70,95	66,69	62,71
21022	360 × 250 bleu	98,93	86,02	78,46	70,95	66,69	62,71
21023	360 × 250 vert	98,93	86,02	78,46	70,95	66,69	62,71
21024	360 × 250 jaune	98,93	86,02	78,46	70,95	66,69	62,71
21031	405 × 250 rouge	102,90	89,40	81,57	75,62	71,07	66,82
21032	405 × 250 bleu	102,90	89,40	81,57	75,62	71,07	66,82
21033	405 × 250 vert	102,90	89,40	81,57	75,62	71,07	66,82
21034	405 × 250 jaune	102,90	89,40	81,57	75,62	71,07	66,82

L'entreprise déclare chaque mois à l'administration des douanes ses ventes à l'étranger. Le 2 mai, vous devez établir la déclaration d'échanges de biens pour le mois écoulé.

3 À l'aide du relevé des comptes clients UE du mois d'avril **Doc 4**, remplissez la déclaration d'échanges de biens **Annexe 2**.

Doc 4 Relevé des comptes clients UE – Mois d'avril

RELEVÉ DE COMPTES CLIENTS DU 01/04/N au 30/04/N

411EGLASS – BINAMÉ SPR 1702 Groot-Bijgaarden BELGIQUE

N° TVA : BE 0465871478

Type	Numéro	Date de pièce	Échéance	Total HT	Total TTC	Montant réglé	Solde dû
F	L4437	12/04/N	31/05/N	18 417,80	18 417,80	-	18 417,80
Total en euros				18 417,80	18 417,80	-	18 417,80

411EHONIG - SILENTRON SPA Via Sagra San Michele 25/27 10139 Torino ITALIE

N° TVA : IT 14517842541

Type	Numéro	Date de pièce	Échéance	Total HT	Total TTC	Montant réglé	Solde dû
F	L4452	19/04/N	31/05/N	5 420,10	5 420,10	-	5 420,10
F	L4461	26/04/N	31/05/N	1 355,00	1 355,00	-	6 775,10
Total en euros				6 775,10	6 775,10	-	6 775,10

DKpack ZI de Mohon – 55 rue Ampère 08000 Charleville-Mézières – TVA : FR26 642 100 482 – NAF : 2222Z – SIRET : 64210048200022

Annexe 2 Déclaration d'échange de biens du mois d'avril

PRODOU@NE La Douane au service des professionnels | Webmestre | Assistance | Douane.gouv.fr

DEB PRO.DOU@NE : LA DÉCLARATION D'ÉCHANGES DE BIENS SUR PRO.DOU@NE

ACCUEIL :: VOS DEB EN LIGNE :: SIMULATION :: LES OUTILS :: INFORMATIONS PRATIQUES :: ASSISTANCE

CRÉER UNE DÉCLARATION

Étape 1
 > Étape 2 : Saisir le mois et le type de déclaration

Société

Numéro de TVA/ Raison sociale **FR26 642 100 482 – DKPACK**
 SIRET **64210048200022**
 ANNEE DE LA DECLARATION **20 N**

Période de référence

Mois* **Avril**

Expédition pour une société:

Ayant réalisé l'année précédente (ou au cours de l'année en cours) des expéditions d'un montant total HT supérieur ou égal à 460 000 Euros
 Ayant réalisé l'année précédente (ou au cours de l'année en cours) des expéditions d'un montant total HT inférieur à 460 000 Euros

Introduction pour une société:

Ayant réalisé l'année précédente (ou au cours de l'année en cours) des introductions d'un montant total HT supérieur ou égal à 460 000 Euros

SUIVANT

Info

Écran 1 :
Identification,
mois et type
de déclaration.

DEB PRO.DOU@NE : LA DÉCLARATION D'ÉCHANGES DE BIENS SUR PRO.DOU@NE

ACCUEIL :: VOS DEB EN LIGNE :: SIMULATION :: LES OUTILS :: INFORMATIONS PRATIQUES :: ASSISTANCE

SAISIE D'UNE LIGNE

> Saisir la ligne de DEB

*champs obligatoire

Société		Période		Flux	
Numéro de TVA	FR26 642 100 482	Mois	04	Flux	Expédition
SIRET	64210048200022	Année	N	Niveau	4

Aide sur la déclaration d'échanges de bien

Référence interne (facultatif)

Numéro de ligne → **01**

Régime* **21 : Livraison exonérée en France et taxable dans l'état membre d'arrivée**

Valeur Fiscale* **18 417,80** Euros **CONVERSION**

Numéro de TVA de l'acquéreur C.E.* **BE 0465871478** **MES PARTENAIRES** **ANNULER** **VALIDER**

Info

Écran 2 :
Saisie de la
première ligne.

DEB PRO.DOU@NE : LA DÉCLARATION D'ÉCHANGES DE BIENS SUR PRO.DOU@NE

ACCUEIL :: VOS DEB EN LIGNE :: SIMULATION :: LES OUTILS :: INFORMATIONS PRATIQUES :: ASSISTANCE

SAISIE D'UNE LIGNE

> Saisir la ligne de DEB

*champs obligatoire

Société		Période		Flux	
Numéro de TVA	FR26 642 100 482	Mois	04	Flux	Expédition
SIRET	64210048200022	Année	N	Niveau	4

Aide sur la déclaration d'échanges de bien

Référence interne (facultatif)

Numéro de ligne → **02**

Régime* **21 : Livraison exonérée en France et taxable dans l'état membre d'arrivée**

Valeur Fiscale* **6 775,10** Euros **CONVERSION**

Numéro de TVA de l'acquéreur C.E.* **IT 14517842541** **MES PARTENAIRES** **ANNULER** **VALIDER**

Info

Écran 3 :
Saisie de
la deuxième
ligne.

Nom et prénom de l'élève :

Classe :

Évaluation

1

Date de l'épreuve :

Durée :

La gestion administrative des relations avec les fournisseurs

	Barème	Compétences	BEP	Bac pro
 Dossier 1/.....	Classer les partenaires de l'entreprise 1. Analyser les types de fournisseurs et les classer	O3	1.1.1
 Dossier 2/.....	Tenir les dossiers fournisseurs 2. Préparer la saisie de nouveaux partenaires dans le PGI de l'entreprise	O4	1.1.1
 Dossier 3/.....	Traiter les ordres d'achat, les commandes 3. Comparer les offres et choisir un fournisseur 4. Commander des produits	T5	1.1.2
 Dossier 4/.....	Traiter les livraisons et les factures et suivre les anomalies 5. Contrôler les factures reçues des fournisseurs	T5	1.1.3
Total/.....			
Note/20			



Mise en situation

- Créée en 2001, la SARL Ateliers savoyards est spécialisée dans la fabrication de meubles et de cuisines de style savoyard.
- La fabrication s'effectue à partir de bois anciens, principalement de l'épicéa, travaillés et sculptés dans le respect des traditions, et finis par une patine à l'huile.



Votre mission

Vous êtes en période de formation au service des achats sous l'autorité de Hugues Marand.
Votre mission portera sur la gestion administrative des relations avec les fournisseurs.

Dossier 1

Classer les partenaires de l'entreprise

Pour améliorer le classement des partenaires, des catégories ont été créées dans le système informatique d'Ateliers savoyards (Doc 1).

Hugues Marand, directeur des achats, vous communique la liste des fournisseurs habituels de l'entreprise (Doc 2).

1 Indiquez, pour chaque partenaire, la catégorie précise à laquelle il appartient (Annexe 1).

Dossier 2

Tenir les dossiers fournisseurs

À la suite d'une demande de l'atelier, la décision d'acheter une machine-outil a été prise (Doc 3). Un appel d'offres a été lancé auprès de deux fournisseurs, qui ont répondu (Doc 4).

2 Relevez les informations qui concernent ces deux fournisseurs afin de les enregistrer dans le PGI de l'entreprise (Annexe 2).

Dossier 3

Traiter les ordres d'achat, les commandes

Les propositions reçues doivent être étudiées pour ne retenir que celle qui correspond le mieux aux attentes de l'entreprise.

3 Comparez les offres reçues (Docs 3 et 4) et indiquez le fournisseur à retenir (Annexe 3).

4 Complétez, le 10/11/N, le bon de commande qui sera télécopié au fournisseur (Annexe 4).

Dossier 4

Traiter les livraisons et les factures, suivre les anomalies

Le 10 novembre, le fournisseur Arzac a livré une commande de bois brut (Doc 5).

La facture correspondante est arrivée le 16 novembre (Doc 6).

Les conditions de vente vous sont communiquées (Doc 7) et vous interrogez la fiche fournisseur (Doc 8) pour contrôler la facture reçue (Doc 6).

5 Procédez à la vérification de la facture reçue et relevez les anomalies constatées (Annexe 5).

Doc 1

Catégories de fournisseurs

Rechercher : Catégories de partenaires

Créer Supprimer

NOM COMPLET

<input type="checkbox"/>	Fournisseurs de matières consommables et fournitures d'atelier	
<input type="checkbox"/>	Fournisseurs de matières premières	
<input type="checkbox"/>	Fournisseurs d'immobilisations	
<input type="checkbox"/>	Fournisseur de fournitures administratives	
<input type="checkbox"/>	Fournisseurs divers	
<input type="checkbox"/>	Fournisseurs maintenance	

Rechercher : Fournisseurs

NOM	RÉFÉRENCE	TÉL.	COURRIEL	VILLE	PAYS	ÉQUIPE COMMERCIALE
EGC MACHINES-OUTILS	F-12416	04 50 71 99 99	egc@egc.com	Thonon-les-Bains	France	
ARSAC SCIERIE	F-11505	05 55 93 19 89	contact@arsac.fr	Égletons	France	
CHAUFFAGE SERVICE	F-13110	04 50 27 66 66	info@servigaz.com	Argonay	France	
BARAL HUILES & GRAISSE	F-18702	04 50 98 77 71	contact@barral.com	Cluses	France	
DÉPAN/PC	F-10557	04 50 45 11 11	info@depan-pc.com	Anancy	France	
TECHNIC MAINTENANCE	F-11947	01 30 50 10 22	tmi@tmi.fr	Trappes	France	
TOP BURO +	F-08556	04 50 45 17 88	contact@topburo.fr	Anancy	France	
COMPTOIR DE LA PEINTURE	F-11301	04 50 98 22 31	cdlp@cdlp.com	Cluses	France	
PEDRALI STRUMENTI*	F99666	04 50 25 22 01	info@pedrali.fr	Turin	Italie	
BURO DÉPÔT	F-08122	04 50 66 10 20	info@burodepot.com	Chambery	France	
NET MACHINE À BOIS	F-99024	+41 44 872 51 51	kontakt@nmb.com	La Neuveville	Suisse	

*Outillage

Doc 3 Décision d'achat

Il a été décidé d'acheter pour l'atelier un nouvel outil, une « mortaiseuse stationnaire à bédanes carrés » pour effectuer des assemblages précis de pièces de bois.

La machine que nous utilisons actuellement se dérègle constamment et montre des signes de faiblesse. Nous avons rencontré ces derniers mois de nombreuses pannes.

Le choix technique s'est porté sur deux modèles :

- modèle LUREN MB18 mortaises de 6 à 26 mm ;
- modèle MS3840 mortaises de 6 à 26 mm.

Il est impératif pour notre trésorerie d'obtenir un délai de paiement d'au moins 30 jours, sauf si la différence de prix TTC entre les choix possibles est supérieure à 100 euros.

Le remplacement de cette machine est urgent. La livraison doit donc être très rapide.

Hugues Marand

Doc 4 Offres reçues

K-DIFFUSION
OUTILLAGE

ZI du Phare
33700 Mérignac
Tél. : 05 56 97 15 00
Fax : 05 56 97 59 57
E-Mail : k-diffusion@k-diffusion.com
SIRET : 41528270600027

ATELIERS SAVOYARDS SARL
Zone artisanale
74000 Ancey

DEVIS n° D-15616 Ancey, le 07/11/N

Réf.	Désignation	Qté	PU ht	Montant HT
LMB18	Mortaiseuse stationnaire à bédanes carrés Luren MB18 - 6/26 mm	1	586,00	586,00

Garantie 12 mois

Offre valable 1 mois soit jusqu'au 07/12/N

Nicolas Baillet - Agent commercial

Conditions :
Franco de port
Livraison sous 10 jours
Paiement 30 jours

Devis reçu le 09/11/N

Réponse appel d'offres

De : Outilux
À : Ateliers de Savoie
Date : 07/11/N
Pièces jointes : [Brochure MS3840.pdf](#)

Courriel reçu le 07/11/N

OFFRE COMMERCIALE

Pour faire suite à votre demande, nous vous proposons nos prix et conditions suivants :

Mortaiseuse stationnaire à bédanes carrés MS3840 - 6/26 mm
Prix hors taxe : 616,00 euros
Port forfaitaire HT : 15 euros
Garantie 2 ans
Livraison sous 48 h – Paiement 30 jours fin de mois

Nous restons à votre entière disposition pour de plus amples informations. Cordialement.

Bernard Desouindre
Agent commercial

OUTILUX SA – SIRET : 55210602300054
Zone industrielle – 68610 Schweighouse-sur-Moder
Tél. : 03 89 55 62 90 – Fax : 03 89 55 62 91

Brochure jointe (extrait)

Mortaiseuse MB-18 - 6/26

Cette mortaiseuse à bédanes possède l'avantage d'être équipée d'un moteur de 1100 W.

La vitesse de rotation est de 2 800 tr/min.

Chariot à déplacement par volants, coulissement sur queue d'aronde pour une précision parfaite.

Montée et baisse de la tête assistée par vérin pour un grand confort d'utilisation.

Presses horizontale et verticale pour un parfait maintien de la pièce.



Annexe 1 Classement des partenaires par catégorie

Partenaire	Type d'achat	Domiciliation France/UE/Hors UE	Catégorie de partenaire
EGC machines-outils	<input checked="" type="checkbox"/> Biens <input type="checkbox"/> Services	France	Fournisseur d'immobilisations
Arsac scierie	<input checked="" type="checkbox"/> Biens <input type="checkbox"/> Services	France	Fournisseur de matières premières
Chauffage service	<input type="checkbox"/> Biens <input checked="" type="checkbox"/> Services	France	Maintenance
Barral huiles et graisses	<input checked="" type="checkbox"/> Biens <input type="checkbox"/> Services	France	Fournisseur de matières consommables et d'atelier
Dépan'pc	<input type="checkbox"/> Biens <input checked="" type="checkbox"/> Services	France	Maintenance
Technic maintenance	<input type="checkbox"/> Biens <input checked="" type="checkbox"/> Services	France	Maintenance
Top buro plus	<input checked="" type="checkbox"/> Biens <input type="checkbox"/> Services	France	Fournisseur de fournitures administratives
Comptoir de la peinture	<input checked="" type="checkbox"/> Biens <input type="checkbox"/> Services	France	Fournisseur de matières premières
Pedrali Mobili	<input checked="" type="checkbox"/> Biens <input type="checkbox"/> Services	UE	Fournisseur d'immobilisations
Buro dépôt	<input checked="" type="checkbox"/> Biens <input type="checkbox"/> Services	France	Fournisseur de fournitures administratives
Net Machines à bois	<input checked="" type="checkbox"/> Biens <input type="checkbox"/> Services	Hors UE	Fournisseur d'immobilisations

Annexe 2 Nouveaux partenaires

Nouveau partenaire		Nouveau partenaire	
Type de partenaire	Client	Type de partenaire	Client
Nom/Raison sociale	K-DIFFUSION	Nom/Raison sociale	OUTILUX
Contact	N. Baillet	Contact	B. Desouindre
Adresse postale / Communication		Adresse postale / Communication	
Rue	ZI du Phare	Rue	Zone industrielle
Code postal et ville	33700 Mérignac	Code postal et ville	68610 Schweighouse/Moder
Pays	France	Pays	France
Catégorie de parten.	Fournisseur d'immobilisations	Catégorie de parten.	Fournisseur d'immobilisations
Téléphone	05 56 97 15 00	Téléphone	03 89 55 62 90
Télécopie	05 56 97 59 57	Télécopie	03 89 55 62 91
Courriel	k-diffusion@k-diffusion.com	Courriel	-

Annexe 3 Comparaison des offres

Nom du produit	Mortaiseuse stationnaire à bédanes carrés	
Éléments	Offre 1	Offre 2
Nom du fournisseur	OUTILUX	K-DIFFUSION
Prix hors taxes	Hors taxes : 616,00 €	Hors taxes : 586,00 €
Conditions de livraison	48 h – Port dû 15,00 € HT	10 jours – Franco (gratuit)
Conditions de paiement	Paiement sous 30 jours fin de mois	Paiement sous 30 jours

Fournisseur choisi et justification :

Le choix se portera sur le fournisseur Outilux :

– le délai de livraison est de 48 h ;

– la différence de prix avec le fournisseur K-Diffusion est inférieur à 100 euros (45 €) ;

– le délai de paiement est de 30 j fin de mois.

Annexe 4 Commande au fournisseur choisi



ATELIERS SAVOYARDS SARL
Capital 8 000 euros
Zone artisanale 74000 Annecy
Tél. : 04 50 45 99 99 – Fax : 04 50 45 66 66

Annecy, le 10/11/N

OUTILUX SA

Zone industrielle

68610 Schweighouse-sur-Moder

Bon de commande n° 2254

Conditions de livraison	Conditions de paiement
Livraison sous 48 h – Port dû	30 jours fin de mois

Référence	Désignation	Unité	Qté	Prix unitaire HT
MS3840	Mortaiseuse stationnaire à bédane carrés	Pièce	1	616,00
	MS 3840 – 6/26 mm			

Signature Hugues Marand

RCS Annecy B 440 123 456 – SIRET 440 123 456 00015 – TVA FR 41 440123456 – APE/NAF 3109B

Annexe 5 Contrôle de facture

FICHE DE CONTRÔLE

Facture n° F-44566 du 14/11/N Fournisseur Scierie Arsac

Anomalie(s) constatée(s)

Le fournisseur a facturé la totalité des marchandises commandées alors qu'une partie a été refusée.

Des frais de port ont été facturés alors que le BL précise des conditions franco.

Action à mener

Contacter le fournisseur pour lui signaler les erreurs constatées sur la facture.

Lui demander un avoir pour remboursement ou l'envoi d'une nouvelle facture.

Nom et prénom de l'élève :

Classe :

Évaluation

2

Date de l'épreuve :

Durée :

La gestion administrative des relations avec les clients

	Barème	Compétences	BEP	Bac pro
 Dossier 1/.....	Participer à la gestion administrative de la prospection 1. Analyser un marché	T3	1.2.1
 Dossier 2/.....	Tenir les dossiers clients 2. Préparer la saisie de nouveaux partenaires dans le PGI de l'entreprise	O4	1.2.2
 Dossier 3/.....	Traiter les devis, les commandes 3. Élaborer un devis pour une prestation de service 4. Justifier le choix du taux de TVA	T5	1.2.3
 Dossier 4/.....	Tenir les livraisons et les factures 5. Contrôler les factures reçues des fournisseurs	T5	1.2.4
Total/.....			
Note/20			



Mise en situation

- Spécialisée dans le domaine du chauffage et de la climatisation, la SARL Polytherm s'adresse aux professionnels et aux particuliers.
- L'entreprise distribue en gros ses produits aux professionnels. Elle assure également la maintenance et la réparation des installations chez les particuliers.
- Soucieuse de s'adapter au marché, elle s'intéresse au chauffage bois. Elle compte élargir sa gamme pour proposer aux clients de nouveaux produits.



Votre mission

Vous êtes en période de formation au service commercial de Polytherm, sous l'autorité de Loïc Dutoit. Votre mission portera sur la gestion administrative des relations avec les clients.

Dossier 1

Participer à la gestion administrative de la prospection

Pour élargir sa gamme de produits et proposer des systèmes de chauffage au bois, la société Polytherm a réalisé une étude de marché.

Loïc Dutoit, directeur commercial, vous a remis la synthèse des résultats obtenus et vous demande de l'étudier (Doc 1).

- 1 Analysez les résultats de cette étude et proposez les outils de prospection les mieux adaptés (Annexe 1).

Dossier 2

Tenir les dossiers clients

L'entreprise Technic Gaz a contacté le service commercial pour un devis (Doc 2). Vous devez saisir le nouveau partenaire dans le PGI de l'entreprise.

- 2 Relevez les informations qui concernent ce nouveau partenaire afin de l'enregistrer dans le PGI (Annexe 2).

Dossier 3

Traiter les devis, les commandes

Vous disposez d'un tarif général de l'entreprise (Doc 3). Suite à la visite d'un technicien chez un client, une prévision d'intervention a été rédigée (Doc 4).

- 3 Présentez, en date du 31 janvier, le devis à envoyer au client Delerme pour la réalisation de l'intervention prévue (Annexe 4).
- 4 Justifiez le choix du taux de TVA (Annexe 3).

Dossier 4

Traiter les livraisons, les factures

Le client Technic Gaz a passé commande (Doc 5) et a été livré le 28 janvier (Doc 6).

- 5 À l'aide du tarif (Doc 3), préparez la facture en date du 31 janvier conformément à la réception du client (Annexe 5).

Doc 1

Marché du chauffage vert

Les énergies les plus vertes à l'honneur

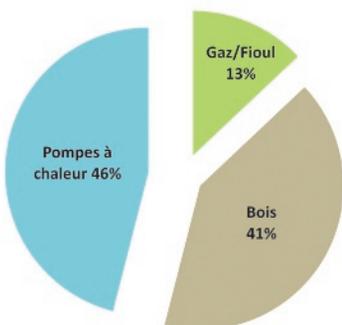
Les particuliers ont une nette préférence pour les chauffages les plus écologiques : pompes à chaleur (PAC) 46 %, et chauffage au bois 41 % (chaudière et poêle).

Si l'on observe le marché de l'existant, le gaz et le fioul représentent plus de la moitié des installations existantes, mais seulement 13 % des nouveaux projets, alors que la PAC et le bois représentent 88 % des demandes de projets de chauffage.

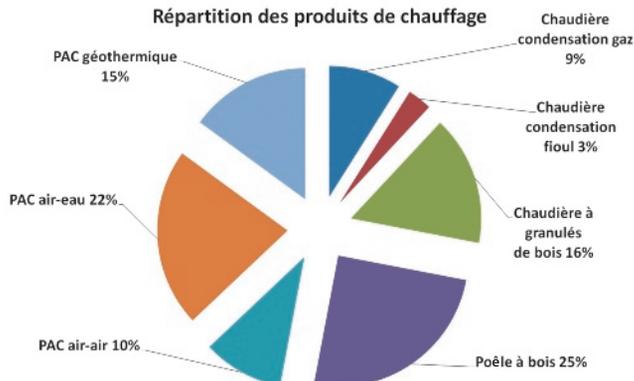
Le poêle à bois, chauffage vert préféré des Français

L'hiver rigoureux a redonné l'envie aux Français de se retrouver près du feu. Produit de prédilection : le poêle à bois. Au niveau des demandes, la PAC géothermique et la chaudière à granulés de bois sont très demandées par rapport aux installations constatées chez les clients de nos revendeurs.

Répartition des familles de chauffage



Répartition des produits de chauffage



Doc 2 Liste des fournisseurs de la société

Commande ★

De : damien.benameur@techniczgaz.fr
 À : loic.dutoit@polytherm.com
 Date : lundi 6 novembre N : 9:07

Bonjour,

Pouvez-vous me faire une proposition pour la fourniture des articles suivants :

- 3 chaudières ÉCOTEC PLUS VCW 346 ;
- 2 chaudières TURBOMAX PLUS VUW 362 ;
- 1 chaudière TURBOMAX PLUS VUW 242 ;
- 6 kits de montage pour chaudières murales mixtes à condensation.

Veuillez me préciser les conditions de livraison, les conditions commerciales et les conditions de règlement.

Merci.

Cordialement,
 Technic Gaz EURL - Damien Benameur, gérant

88 rue du Château 25000 BESANÇON
 Tél. : 03 81 53 10 45 - Fax : 03 81 53 10 68 – www.techniczgaz.fr

Doc 3 Tarifs de Polytherme



8 rue Pierre Vernier 25000 BESANÇON
 Tél. : 03 81 53 69 08 – Télécopie : 03 81 80 16 46

Tarif hors taxes
Matériel de chauffage

DÉSIGNATION	Réf.	Puissance	Prix HT particuliers	Prix HT professionnels
■ Chaudière murale seule à condensation				
EcoMax Exclusiv VHR-S35	305 189	10,3 - 34,3 kW	1 885,00	1 320,00
■ Chaudière murale mixte à condensation				
EcoTec plus VCW 296	012511	9 - 24 kW	1 425,00	995,00
EcoTec plus VCW 346	012512	10 - 30 kW	1 710,00	1 200,00
Kit de montage	306225		46,00	32,00
■ Chaudière murale mixte à ventouse				
TurboMax plus VUW 242	306327	8 - 24 kW	1 280,00	895,00
TurboMax plus VUW 282	306328	10,4 - 28 kW	1 335,00	935,00
TurboMax plus VUW 362	306579	10,5 - 36,9 kW	1 516,00	1 060,00
Kit de montage	306225		46,00	32,00
■ Chauffe-eau électrique				
Chauffe-eau VEK 5	005117	2,4 kW/5l	180,00	132,00
Kit de montage	005223		34,50	24,50

TVA applicable aux particuliers
 – Le taux intermédiaire (10%) s'applique sur les travaux d'amélioration, de transformation, d'aménagement et d'entretien, ainsi que sur la fourniture des équipements et matières premières nécessaires.
 – Le taux réduit (5,5%) s'applique aux travaux d'amélioration énergétique des locaux à usage d'habitation achevés depuis plus de deux ans.

Doc 3 Tarifs de Polytherme (suite)

POLYTHERM

chauffage et climatisation

Tarif hors taxes – Prestations

DÉSIGNATION	
■ Fortaits entretien	
Chauffe-eau	55,50
Chaudière gaz	80,30
Chaudière fuel	108,50
Plomberie	65,50
Climatisation	71,00
Pompes à chaleur air/eau	84,00
TVA professionnels : 20 %	
TVA particuliers : 20 % – 10 % 5,5 % selon le cas	

DÉSIGNATION	
■ Fortaits autres prestations	
Ramonnage entretien cheminée gaz	35,50
Ramonnage entretien cheminée fuel	45,60
Assistance plomberie	48,66
■ Déplacements	
de 0 à 20 km	32,60
supérieur à 20 km	32,60+1,10/km
■ Main-d'œuvre installation et dépannage	
Montant/heure	42,50
Escompte aux professionnels	1 %

Doc 4 Prévion d'intervention

POLYTHERM

chauffage et climatisation

Compte rendu de visite

Client : Bertrand Delermes
 55 rue de Lorraine
 39700 SAMPANS

Technicien : Nicolas Laurent
 Date : 25/01/N
 Type client : particulier
 Type habitation : habitation principale de plus de deux ans

Nature des travaux : Installation nouveau chauffe-eau électrique réf. 005117 (VEK 5) + kit de pose

- Démontage ancien chauffe-eau : 1 heure
- Installation nouveau chauffe-eau : 1 h 30 min
- Nettoyage et réglage : 30 min

Remise nouveau client 5 % sur le chauffe-eau

Déplacement : 38 km

Le chauffe-eau à poser remplace un matériel défaillant (entretien de l'habitat)

Accompte à la commande 20 % du TTC – Solde comptant après travaux

Doc 5 Commande Technic Gaz

Technic Gaz
 Chauffagiste
 88 rue du Château
 25000 BESANÇON
 Tél. : 03 81 53 10 45

Besançon, le 15/01/N

POLYTHERM

8 rue Pierre Vernier
 25000 BESANÇON

Professionnel

BON DE COMMANDE N° 01-12544

Transport	Délai de livraison	Mode de paiement
Franco/Route	20 jours	Comptant avec escompte habituel

Réf.	Désignation	Quantité	PUHT	Observations
012512	Chaudière ECOTEC PLUS VCW 346	3	1 200,00	Remise 5 %
306579	Chaudière TURBOMAX PLUS VUW 362	2	1 060,00	
306627	Chaudière TURBOMAX PLUS VUW 242	1	895,00	
306225	Kit de montage	6	32,00	

LIVRÉ

Signature

Benameur

TECHNIC GAZ – SIRET : 394624751 00042
 APE 4322B – EURL Capital social 5 000,00 €

Doc 6 Livraison Technic Gaz

POLYTHERM
 chauffage et climatisation
 8 rue Pierre Vernier 25000 BESANÇON
 Tél. : 03 81 53 69 08 – Fax : 03 81 80 16 46

Professionnel

TECHNIC GAZ

88 rue du Château
 25000 BESANÇON

N° client : 411TECHN

BON DE LIVRAISON N° BL-8516

Besançon, le 28/01/N

Nombre de colis	Poids total	Livraison	Votre commande
6	295,5 kg	par nos soins	N° 01-12544 du 15/01/N

Réf.	Désignation	Quantité	Observations
012512	Chaudière ECOTEC PLUS VCW 346	3	
306579	Chaudière TURBOMAX PLUS VUW 362	1	Rupture stock 1 non livré
306328	Chaudière TURBOMAX PLUS VUW 282	1	
306225	Kit de montage	6	

Cadre réservé au destinataire

Observations	Livré le	Pris livraison
Réf. 306328 refusée, erreur de référence	28/01/N	le 28/01/N
Signature du livreur	Signature du client	

RCS Besançon B311328965 – APE 4674B – SARL Capital social 15 000 €

Annexe 1 Comparaison des offres

Systèmes de chauffage préférés des particuliers	<ul style="list-style-type: none"> Pompe à chaleur Chauffage au bois
Part des produits de chauffage les plus installés (supérieure à 15 %)	<ul style="list-style-type: none"> Poêle à bois (25 %) PAC air-eau (22 %) Chaudière à granulés (16 %)
Produits à proposer	<ul style="list-style-type: none"> Poêle à bois Chaudières à granulés
Outils de prospection proposés (se limiter à deux propositions)	<ul style="list-style-type: none"> Visites d'entreprises de bâtiment et revendeurs de chauffages Prospection directe (e-mailing, téléprospection)

Annexe 2 Mise à jour du dossier des partenaires

Nouveau partenaire	
Type de partenaire	Client
Nom/Raison sociale	Technic Gaz
Contact	D. Benameur
Adresse postale	
Rue	88 rue du Château
Code postal	25000
Ville	Besançon
Pays	France
Catégorie de parten.	Professionnel
Adresse postale	
Téléphone	03 81 53 10 45
Télécopie	03 81 53 10 68
Courriel	damien.benameur@technicgaz.fr
Web	www.technicgaz.fr

Annexe 3 Taux de TVA

Choix du taux de TVA (à justifier)
Le taux à appliquer sera de 10 % :
– si le client est un particulier ;
– s'il s'agit de travaux dans une habitation principale de plus de 2 ans ;
– s'il s'agit de travaux d'entretien (remplacement d'un chauffe-eau défectueux).



8 rue Pierre Vernier 25000 BESANÇON – Téléphone : 03 81 53 69 08 Télécopie : 03 81 80 16 46
RCS Besançon B311328965 – APE 4674B – SARL Capital social 15 000 €

Bertand Delermes

55 rue de Lorraine

39700 Sampans

DEVIS n° D8921

Besançon, le 31/01/N

Conditions de livraison	-	Conditions de paiement	Acompte 20 % à la commande
-------------------------	---	------------------------	----------------------------

Référence	Désignation	Qté	PUHT	Rem.	Net HT	Montant HT	
	Installation chauffe-eau						
005117	Chauffe-eau VEK5	1	180,00	5 %	171,00	171,00	
005223	Kit de montage	1	34,50	-	34,50	34,50	
	Démontage	1	42,50	-	42,50	42,50	
	Installation	1,5	42,50	-	42,50	63,75	
	Nettoyage et réglage	0,5	42,50	-	42,50	21,25	
	Déplacement 38 km*					52,40	
Notre devis est valable 30 jours soit jusqu'au 03/03/N						Total hors taxes	385,40
Signature du client :						TVA 10 %	38,54
						NET À PAYER EN EUROS	423,94

*32,60 € +(18 km x 1,10 €) = 52,40 €



8 rue Pierre Vernier 25000 BESANÇON – Téléphone : 03 81 53 69 08 Télécopie : 03 81 80 16 46
RCS Besançon B311328965 – APE 4674B – SARL Capital social 15 000 €

Professionnel

Technic Gaz

88 rue du Château

25000 Besançon

FACTURE n° F8922

Besançon, le 31/01/N

Référence livraison	BL 8516 du 28/01	Conditions de paiement	Comptant sous escompte
---------------------	------------------	------------------------	------------------------

Référence	Désignation	Qté	PUHT	Rem.	Net HT	Montant HT	
012512	VCW 346 Ecotec plus	3	1 200,00	5 %	1 140,00	3 420,00	
306579	VCW 362 Turbomax plus	1	1 060,00	-	1 060,00	1 060,00	
306225	Kit de montage	6	32,00	-	32,00	192,00	
Coupon à joindre au règlement						Total hors taxes	4 672,00
Facture n° : 10/12/N						Escompte 1 %	- 46,72
N° de client : 411TECHNI						Net financier HT	4 625,28
Net à payer : 5 550,34 euros						TVA 20 %	925,06
Échéance : 31/01/N						NET À PAYER EN EUROS	5 550,34

Créée en 2005, la société Clip Clap est spécialisée dans la vente de vélos pliants ultracompacts. Installée en région parisienne, l'entreprise fournit principalement les magasins de sport et de loisirs en France et à l'étranger.



PÔLE 1

> Gestion administrative des relations externes

Classe de situation

> 1.1 Gestion administrative des relations avec les fournisseurs



Scénarios

Scénario 1 Gérer les relations avec les fournisseurs p. 217

Scénario 2 Gérer les relations avec les clients p. 225

Fiche d'identité

SARL CLIP CLAP

155 avenue Laennec
93380 Pierrefitte-sur-Seine

Tél. : +33 (0)1.55.25.23.23

Fax : +33 (0)1.55.25.10.00

contact@clipclap.com

www.clipclap.com

SARL au capital de 45 000 euros

SIRET 351 577 952 00010

TVA : FR03351577952



Activités

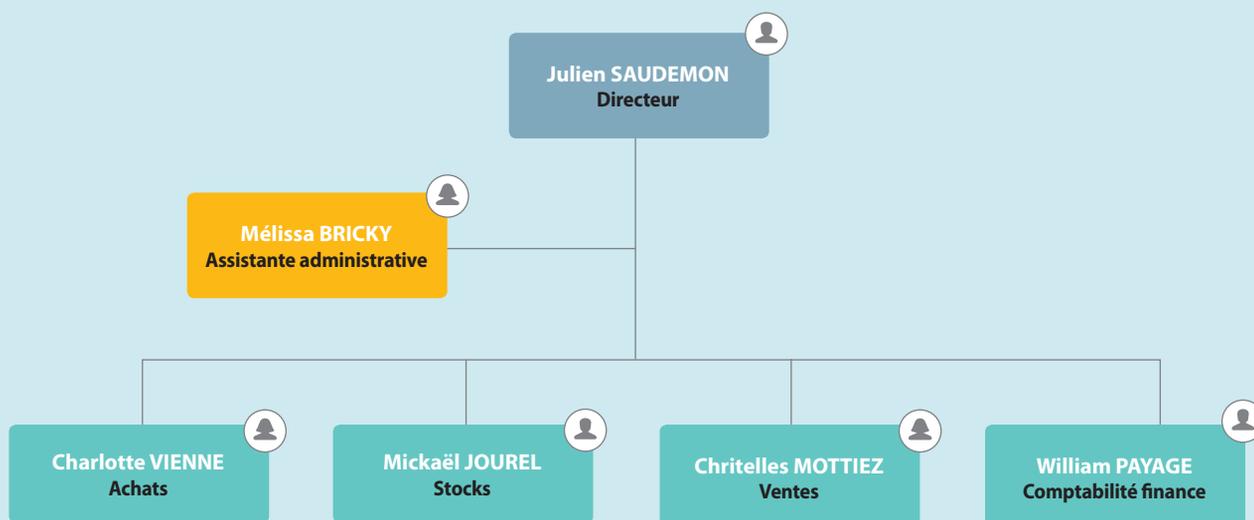
Vente de vélos pliants aux magasins de sports et de loisirs

• Vélos pliants

- gamme Brompton
- gamme Strida
- gamme Mobiky

• Accessoires

- accessoires Brompton
- accessoires Strida
- accessoires Mobiky



Organisation

- **Mélissa Bricky** assiste le directeur de la société. Elle intervient sur l'ensemble des affaires courantes, sur les aspects administratifs, organisationnels et d'échanges avec l'extérieur.
- **Charlotte Vienne** assure le suivi des approvisionnements. Elle est en relation avec les fournisseurs de l'entreprise.
- **Christelle Mottiez** traite les ventes et mène les actions commerciales en direction des clients de la société.
- **Mickaël Jourel** est chargé du stockage en magasin, de la réception et de l'expédition de la marchandise.
- **William Payage** traite la comptabilité et les opérations financières de l'entreprise.



RÉFÉRENTIEL

Pôle	1. Gestion administrative des relations externes
Classe de situation	1.1 Gestion administrative des relations avec les fournisseurs
Situations	1.1.1 Tenue des dossiers fournisseurs et des sous-traitants 1.1.2 Traitement des ordres d'achat, des commandes 1.1.3 Traitement des livraisons, des factures et suivi des anomalies
Compétences	<ul style="list-style-type: none"> – Actualiser une base de données fournisseurs. – Passer commande à des fournisseurs. – Suivre le processus commande-livraison-facturation.
Résultats attendus	<ul style="list-style-type: none"> – Les dossiers fournisseurs et sous-traitants sont mis à jour en permanence. – Le traitement des ordres d'achat et des commandes est assuré dans le respect des délais impartis. – Le traitement et le suivi des livraisons et des factures sont assurés ; les anomalies sont traitées et/ou transmises au responsable.
Complexité – Aléa	<ul style="list-style-type: none"> – Défaillance du fournisseur.



Mise en situation

Chaque jour, l'entreprise examine ses stocks pour s'approvisionner auprès de ses fournisseurs.

Lorsqu'un produit n'est plus disponible, une commande est immédiatement déclenchée.

Soucieuse de se développer et de satisfaire sa clientèle, Clip Clap veut élargir sa gamme. Elle veut ajouter à son catalogue de nouveaux vélos à assistance électrique et ainsi s'adresser à de nouveaux clients.

Son développement et ses objectifs l'obligent à investir dans de nouveaux matériels et mobiliers pour offrir à ses salariés des conditions de travail optimales.

Pour mener à bien ses activités de gestion, les services administratifs disposent d'un PGI et d'une suite de logiciels de bureautique.



La mise à jour des dossiers fournisseurs



Les commandes et les livraisons des fournisseurs



L'achat de biens immobilisés



Planification des activités

Étape 1 Le 5 février

 <p>M. Bricky Assistante administrative</p>  <p>La mise à jour des dossiers fournisseurs</p>	<ol style="list-style-type: none"> Prenez connaissance du courriel de Julien Saudemon (Doc 1). Examinez l'extrait du compte rendu de la réunion du 4 février et mettez à jour le dossier fournisseurs dans le PGI (Docs 2 et 3). À l'aide de l'extrait de catalogue et du tarif Véloscoot (Docs 4 et 5), complétez le bordereau de mise à jour des nouveaux produits (Annexe). Mettez à jour le dossier produit dans le PGI (Fiche Micro 1). Rendez compte de votre travail à Julien Saudemon par courriel. 	   
 <p>C. Vienne Responsable des achats</p>  <p>Les commandes aux fournisseurs</p>	<ol style="list-style-type: none"> Prenez connaissance de la demande de Mickaël Jourel (Doc 6). Traitez et imprimez les commandes fournisseurs (Doc 7) à l'aide du PGI (Fiche Micro 2). Enregistrez les commandes au format PDF. Rendez compte de votre travail à Julien Saudemon par courriel. 	    
 <p>W. Payage Responsable comptabilité</p>  <p>L'étude de prix d'un fournisseur</p>	<ol style="list-style-type: none"> Prenez connaissance du courriel de Julien Saudemon (Doc 8), de la demande d'achat (Doc 9) et de la fiche fournisseur (Doc 10). Recherchez les prix des produits sur le site du fournisseur habituel, complétez et imprimez le tableau d'étude (SC01_etude_prix_fournisseurs.xls). Rendez compte de votre travail à Julien Saudemon par courriel. 	  

→ Modalités de travail

● Vous utilisez OpenERP ou Odoo

Le PGI nomme automatiquement les documents commerciaux créés.
 OpenERP et Odoo stockent les documents commerciaux au format PDF dans la GED du PGI (module connaissance).
 Les documents créés à l'aide de la suite bureautique sont à enregistrer dans la GED du PGI.
 Le module connaissance contient des dossiers pour recevoir les fichiers créés avec Office par l'élève.

● Vous utilisez EBP Open Line

EBP stocke les documents commerciaux dans la base de données liée au module de gestion commerciale.
 EBP n'a pas de module de GED.
 Les documents créés à l'aide de la suite bureautique sont à enregistrer dans des dossiers à créer ou dans le logiciel de GED utilisé par l'établissement.

📁 Activités réalisées par l'assistante administrative, Mélissa Bricky

Doc 1 Demande de Julien Saudemon

Nouveaux produits Véloscoot ☆

De : Julien SAUDEMON
 À : Mélissa BRICKY
 Date : mardi 05 février N : 9:32

Mélissa,

J'ai réceptionné ce matin le compte rendu de notre dernière réunion.

Pourriez-vous rapidement mettre à jour notre PGI (nouveau fournisseur et nouveaux produits) pour qu'ensuite nous puissions nous approvisionner chez ce nouveau fournisseur ?

Merci.

Julien Saudemon

Compte rendu de la réunion du 4 février N

Présents :

Julien Saudemon, Mélissa BRICKY, Charlotte VIENNE, Mickaël JOUREL, Christelle MOTTIEZ, William PAYAGE

Ordre du jour :

- 1 – Élargissement de la gamme de produits
- 2 – Promotion et prospection
- 3 – Constitution des stocks

1 – Élargissement de la gamme de produits

La gamme des produits au catalogue va être élargie aux vélos pliables à assistance électrique dès le 1^{er} mars.

Le fournisseur Véloscoot, fabricant à St-Georges-lès-Baillargeaux (86), a été retenu pour nous fournir deux modèles :

- le Plios-City-SAD2 ;
- le Plios-Urban-SAD2.

Véloscoot nous a fait parvenir des fiches produits que nous allons distribuer (fichiers PDF) et le tarif correspondant.

[...]

Créez une nouvelle famille de produits :

Vélos pliables à assistance électrique.

Mélissa

Info

OpenERP – Odoo

Le module connaissance (GED) contient les documents commerciaux, les documents types et les documentations des produits. Ils peuvent être consultés et téléchargés à tout moment.

EBP Open Line

Tous les documents sont disponibles dans le dossier ClipClap_documents.



infogreffe.fr
les greffes des tribunaux de commerce

MON COMPTE

Mail ou n° Client-n° Utilisateur

Mémoriser le mot de passe sur cet ordinateur

Créer un compte

Mot de passe

▶ CONNEXION i

MON PANIER



MA LANGUE

Documents Officiels

Surveillances d'entreprises

Formalités au RCS

Suivi du contentieux

Autres services

VÉLOSCOOT

▶ PARTAGER LE LIEN VERS CETTE FICHE ENTREPRISE

490 812 889 RCS POITIERS
Greffé du tribunal de commerce de POITIERS

Surveiller cet établissement



EFFECTUER UNE FORMALITÉ

Sélectionner ▼

▶ RETOUR AUX RÉSULTATS

▶ NOUVELLE RECHERCHE AVANCÉE

INFORMATION SUR L'ENTREPRISE VÉLOSCOOT

IDENTITÉ

ÉTABLISSEMENT(S)

6 ACTES DÉPOSÉS

ANNONCES BODACC

▶ VOIR LES DOCUMENTS OFFICIELS

SIÈGE SOCIAL	ACTIVITÉ (CODE NAF)	DERNIERS CHIFFRES CLÉS - VELO																				
<p>Zone artisanale Clos de L'Ormeau 4 bis rue Clos de L'Ormeau 86130 ST-GEORGES-BAILLARCEAUX TEL. : 05 49 49 10 00 FAX : 05 49 49 49 49</p> <p>SIRET 490 812 889 00036</p> <p>NOM COMMERCIAL VÉLOSCOOT</p> <p>ENSEIGNE VÉLOSCOOT</p> <p>FORME JURIDIQUE Société par actions simplifiée</p>	<p>3091Z : Fabrication de motocycles</p> <p>▶ Autres entreprises avec la même activité dans le département</p> <p>INSCRIPTION Immatriculée le 27/06/2006</p>	<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr> <th>Clôture</th> <th>CA</th> <th>Résultat</th> <th>Effectif</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>30/09/2016</td> <td colspan="3">Comptes déposés avec déclaration de confidentialité</td> </tr> <tr> <td>30/09/2015</td> <td colspan="3">Comptes déposés avec déclaration de confidentialité</td> </tr> <tr> <td>30/09/2014</td> <td colspan="3">Comptes déposés avec déclaration de confidentialité</td> </tr> <tr> <td>30/09/2013</td> <td>2 005 920 €</td> <td>123 290 €</td> <td></td> </tr> </tbody> </table> <p>ACTES DÉPOSÉS ▶ Voir les 6 actes</p>	Clôture	CA	Résultat	Effectif	30/09/2016	Comptes déposés avec déclaration de confidentialité			30/09/2015	Comptes déposés avec déclaration de confidentialité			30/09/2014	Comptes déposés avec déclaration de confidentialité			30/09/2013	2 005 920 €	123 290 €	
Clôture	CA	Résultat	Effectif																			
30/09/2016	Comptes déposés avec déclaration de confidentialité																					
30/09/2015	Comptes déposés avec déclaration de confidentialité																					
30/09/2014	Comptes déposés avec déclaration de confidentialité																					
30/09/2013	2 005 920 €	123 290 €																				

Info

Le site **Infogreffe.fr** permet d'obtenir toutes les informations utiles sur les entreprises.

Véloscoot Vélo à Assistance Électrique Fabriqué en France

Accueil Vélos Électriques Technologies Veloscoot Revendeurs Conseils Veloscoot Contactez-nous My Veloscoot

Espace Revendeurs > Pliants > Tarif



VILLE



PLIANTS



CITY TREKKING



SPORT

Ces autonomies sont non contractuelles et mentionnées à titre indicatif car dépendantes de nombreux facteurs. Prix de vente conseillé

**LES DAMES AIMENT BIEN MON CADRE BAS
PETIT, JE ME REPLIE FACILEMENT**

PLIOS CITY SAD2

36 Volts				
	11 Ah 396 Wh	13,2 Ah 475 Wh	15,6 Ah 562 Wh	17,1 Ah 616 Wh
Autonomie	30 à 70 km	40 à 90 km	50 à 100 km	60 à 130 km
Prix de vente HT €	1 173,25	1 218,75	1 264,25	1 329,90

**LE CHOUCHOU DES VOYAGEURS
PLIÉ, JE ME FAIS TOUT PETIT**

PLIOS URBAN SAD2

36 Volts				
	11 Ah 396 Wh	13,2 Ah 475 Wh	15,6 Ah 562 Wh	17,1 Ah 616 Wh
Autonomie	30 à 70 km	40 à 90 km	50 à 100 km	60 à 130 km
Prix de vente HT €	1 173,25	1 218,75	1 264,25	1 329,90

Info

Nous avons l'habitude de pratiquer les prix de vente conseillés par le fournisseur.

Les deux modèles sont aux mêmes tarifs.

Nous ne sommes pas intéressés par les modèles 11 Ah 396 Wh *

* Consommation électrique
Ah = Ampère heure
Wh = Watt heure

Véloscoot Vélo à Assistance Électrique Zone artisanale Clos de L'Ormeau
4 bis rue Clos de L'Ormeau
86130 ST-GEORGES-BAILLARCEAUX

TARIF HT PROFESSIONNELS
TVA 20 %

Reçu le 03/02/N

Gamme pliants

Référence	Libellé	Prix HT	Référence	Libellé	Prix HT
PCITY396	Plios City 11 Ah	902,50	PURBAN396	Plios Urban 11 Ah	902,50
PCITY475	Plios City 13,2 Ah	937,50	PURBAN475	Plios Urban 13,2 Ah	937,50
PCITY562	Plios City 15,6 Ah	972,50	PURBAN562	Plios Urban 15,6 Ah	972,50
PCITY616	Plios City 17,1 Ah	1 023,00	PURBAN616	Plios Urban 17,1 Ah	1 023,00

Clip' Clap'! 155 avenue Laennec
93380 PIERREFITTE-SUR SEINE
Téléphone : 01 55 25 23 23

Bordereau de mise à jour

Nouveau(x) produit(s)
 Nouveau(x) tarif(s)

Référence	Désignation	Prix d'achat hors taxes	Prix de vente hors taxes	Fournisseur	Délai de livraison
PCITY475	Plios City 13,2 Ah	937,50	1 218,75	Véloscoot	2 jours
PCITY562	Plios City 15,6 Ah	972,50	1 264,25	Véloscoot	2 jours
PCITY616	Plios City 17,1 Ah	1 023,00	1 329,90	Véloscoot	2 jours
PURBAN475	Plios Urban 13,2 Ah	937,50	1 218,75	Véloscoot	2 jours
PURBAN562	Plios Urban 15,6 Ah	972,50	1 264,25	Véloscoot	2 jours
PURBAN616	Plios Urban 17,1 Ah	1 023,00	1 329,90	Véloscoot	2 jours

Opérateur : **M. Bricky** Le **05/02/N** Signature **M. Bricky**

Activités réalisées par la responsable des achats, Charlotte Vienne

Doc 6 Gamme de vélos pliants au catalogue du fournisseur Véloscoot



Mickaël JOUREL
MAGASIN

Bonjour Charlotte, c'est Mickaël,

J'ai déposé hier soir sur ton bureau ma demande de réapprovisionnement. Tu as vu que j'étais en rupture de stock sur plusieurs produits. Pourrais-tu traiter les commandes fournisseurs dans la journée ?

Merci, c'est gentil. À tout à l'heure !



Charlotte VIENNE
ACHATS

Bonjour Mickaël !

Oui, j'ai vu cela. Pas de problème. Je vais faire ça tout de suite...

À tout à l'heure !

Doc 7 Demande de réapprovisionnement du magasinier



155 avenue Laennec
93380 PIERREFITTE-SUR-SEINE
Téléphone : 01 55 25 23 23

Bordereau de réapprovisionnement

Service

Référence	Désignation	Stock disponible	Stock maximum	Qté à commander	Fournisseur
BROP6LX	VÉLO PLIANT BROMPTON 6 vitesses	0	80	80	Brompton
BRO9030033	BROMPTON EASY WHELL SET	-3	100	77	Brompton
ST6420	STRIDA PNEU 16 POUCES	-2	100	78	Strida
M022	MOBIKY PNEU MARATHON 12 POUCES	0	100	100	Mobiky

Opérateur : Mickaël Jourel Le 04/02/N Signature M. Jourel

Saisissez et imprimez les trois commandes aux fournisseurs.

Activités réalisées par le responsable comptable et financier, William Payage

Doc 8 Courriel de Julien Saudemon

Commande magasin ☆

De : Julien Saudemon
À : William PAYAGE
Date : mardi 05 février N : 14:28

William,

Mickaël m'a remis la demande d'achat de matériels et de mobiliers pour le magasin. Étudiez et chiffrez la commande puis retournez-moi votre étude.

Merci.
Julien Saudemon

Doc 9 Demande d'achat



155 avenue Laennec
93380 PIERREFITTE-SUR-SEINE
Téléphone : 01 55 25 23 23

Demande d'achat

Demandeur	Mickaël JOUREL
Service	MAGASIN

Nature de la demande
Matériel et mobilier pour l'entrepôt

Fournisseur(s) habituel(s)
AXESS Industries

Date de la demande
03/02/N

Accord de la direction

Désignation	Qté	Observations
Chariot magasin charge 400 kg grand plateau	2	Conditions habituelles : Franco de port - Livraison 72 h
Cercleuse sur table semi-automatique	1	
Vestiaire monobloc industrie propre avec deux cases et deux portes sur pieds - larg. 600 mm	2	

- Étudiez les prix sur le catalogue en ligne.
- Retournez l'étude à la direction pour accord dans un tableau Excel en pratiquant les conditions fournisseur.
William

Doc 10 Fiche fournisseur

Fiche fournisseur

AXESS INDUSTRIES

13 rue de Guebwiller
67100 Strasbourg

Siret : 489 469 890 00045
APE : 4666Z

CONTACT

Tél. : +33 (0)3 88 18 31 00
Fax : +33 (0)3 88 33 20 74

Web : <http://www.axess-industries.com>
Courriel : commercial@axess-industries.com

CONDITIONS DE RÈGLEMENT

Virement 45 jours fin de mois

CONDITIONS DE LIVRAISON

Délai : 8 jours
Mode : par route

FRAIS DE PORT

de 1 à 99 € Forfait 9 € HT
de 100 à 299 € Forfait 20 € HT
de 300 à 999 € Forfait 35 € HT
Plus de 1 000 € Franco



Planification des activités

Étape 2 Le 5 février



M. Bricky
Assistante
administrative



La commande
à un nouveau
fournisseur

- Prenez connaissance du courriel de Julien Saudemon (Doc 11).
- Saisissez et imprimez la commande Véloscoot dans le PGI (Docs 12 et 13) (Annexe 2) (Fiche Micro 2).
- Rendez compte de votre travail à Julien Saudemon par courriel.



C. Vienne
Responsable
des achats



Les livraisons des
fournisseurs

- Prenez connaissance de la demande de Mickaël Jourel (Doc 12).
- Traitez et imprimez les livraisons des fournisseurs dans le PGI (Doc 13) (Fiche Micro 2).
- Rendez compte de votre travail à Mickaël Jourel par courriel.



W. Payage
Responsable
comptabilité



L'achat de biens
immobilisés

- Prenez connaissance du courriel de Julien Saudemon (Doc 14).
- Passez commande au fournisseur Axess Industries à l'aide du formulaire (SC01_formulaire cde.doc).
- Rendez compte de votre travail à Julien Saudemon par courriel.



Activités réalisées par l'assistante administrative, Mélissa Bricky

Doc 11 Demande de Julien Saudemon

Nouvelle gamme Véloscoot ☆

De : Julien Saudemon
 À : Mélissa BRICKY
 Date : Jeudi 19 février N : 10:25

Maintenant que vous avez mis à jour le PGI, vous pouvez dès aujourd'hui lancer les commandes chez Véloscoot.

Je vous rappelle que nous avons prévu, pour commencer, d'acheter 50 exemplaires des modèles City et Urban en versions 13, 15 et 17 Ah.

Prévenez-moi dès que les commandes sont parties.

Merci.
 Julien Saudemon

Traitez la commande Véloscoot avec le PGI.

Enregistrez le document au format PDF dans l'espace numérique.

Mélissa

Activités réalisées par la responsable des achats, Charlotte Vienne

Doc 12 Appel de Mickaël Jourel

Bonjour Charlotte,

J'ai réceptionné les commandes Brompton, Strida et Mobiky.

J'ai relevé des anomalies pour deux de nos fournisseurs. Je t'ai envoyé par courriel le scan des bons de livraison.

De rien...



Mickaël JOUREL
MAGASIN



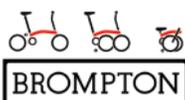
Charlotte VIENNE
ACHATS

Bonjour Mickaël !

D'accord, je traite tout de suite les réceptions.

Merci !

Doc 13 Bons de livraison des fournisseurs



118 rue des Boulets
75012 PARIS

TÉL. : 01 43 48 65 45
 SIRET : 40019421300023
 RCS : Paris B 400 194 213

CLIP CLAP SARL
 155 avenue Laennec
 93380 PIERREFITTE-SUR-SEINE
 Le 17/02/N

BON DE LIVRAISON N° 55 874

Réf.	Désignation	Qté
BROP6LX	VÉLO PLIANT BROMP 6 VIT.	80
BRO9030033	BROMP EASY WHELL SET	55

Rupture réf. BRO9030033
 Reliquat 22 pces

Cadre réservé au destinataire :
 le 18/02/N

CLIP CLAP
 M. Jourel



105 rue du Château
75014 PARIS

Tél. : 04 43 21 86 34
 SIRET 49143223300014

CLIP CLAP SARL
 155 avenue Laennec
 93380 PIERREFITTE-SUR-SEINE

BON DE LIVRAISON

N° BL7488

Le 17/02/N

Réf.	Désignation	Qté	Obs.
ST6420	STRIDA PNEU 16'	78	

Transports
 LEGENDRE

Réceptionné le :
 18/02/N

CLIP CLAP M. Jourel

Doc 13 Bons de livraison des fournisseurs (suite)

MOBI>Y

MOBY-TECH
Promenade des Ports
50000 SAINT-LÔ
Tél. : 02 33 77 25 70
SIRET : 52276178200021

Le 17/02/N

CLIP CLAP SARL
155 avenue Laennec
93380 PIERREFITTE-SUR-SEINE

BON DE LIVRAISON

N° L21 963

Réf.	Désignation	Qté	Observations
M025	V/Commande du 05/02/N MOB PNEU MARATHON 16'	100	
Erreur de référence Refusé		18/02/N	
CLIP CLAP		M. Jourel	



Activités réalisées par le responsable comptable et financier, William Payage

Doc 14 Courriel de Julien Saudemon

Commande magasin ☆

De: Julien Saudemon
À: William Payage
Date: Jeudi 19 février N : 12:15

William,

J'ai reçu le chiffrage des matériels et mobilier à acheter pour l'entrepôt. Je vous ai retourné la demande d'achat acceptée. Vous pouvez lancer la commande chez notre fournisseur Axess Industries.

Prévenez-moi dès que la commande est partie.

Merci.
Julien Saudemon

Info

L'entreprise ne gère pas les immobilisations* avec le PGI. Les commandes se font à l'aide d'un formulaire de commande imprimé et envoyé au fournisseur.

* Ensemble des biens durables détenus par une entreprise et qui ne sont pas destinés à la revente. Ces biens représentent des investissements engagés afin de développer une activité.

Scénario 2



RÉFÉRENTIEL

Pôle	1. Gestion administrative des relations externes
Classe de situation	1.2 Gestion administrative des relations avec les clients et les usagers
Situations	1.2.1 Participation à la gestion administrative de la prospection 1.2.2 Tenue des dossiers clients, donneurs d'ordres et usagers 1.2.3 Traitement des devis, des commandes 1.2.4 Traitement des livraisons et de la facturation
Compétences	– Assurer le suivi administratif d'opérations de prospection. – Actualiser une base de données clients. – Assurer le traitement de devis et de commande. – Assurer le traitement administratif des livraisons et la facturation.
Résultats attendus	– Les tâches administratives liées à la recherche de prospects et à la réponse aux appels d'offres sont assurées. – La collecte et la mise à jour de l'ensemble des informations relatives aux clients et usagers sont réalisées. – La gestion administrative des devis et des commandes clients est assurée dans le respect des délais et des règles. – Le traitement et le suivi des livraisons et de la facturation sont effectués, les anomalies sont rectifiées dans le respect de la relation avec les clients et les usagers.
Complexité – Aléa	Aucun.



Mise en situation

Pour lancer sa nouvelle gamme, la société Clip Clap doit présenter à ses clients les nouveaux produits qu'elle propose. Il s'agit pour elle de communiquer efficacement pour recevoir rapidement de nouvelles commandes.

Chaque jour, le service des ventes reçoit des commandes de ses clients. Elles doivent être traitées dans la journée pour assurer une livraison immédiate.

Une gestion efficace oblige le chef d'entreprise à un suivi précis de l'activité de la société. Les états calculés permettent d'avoir une vue globale des résultats.



La création
et la diffusion
d'un support
de prospection



La mise à jour
des dossiers
clients,
le traitement
des commandes
et des livraisons



La production
de calculs liés
aux ventes



Planification des activités

Étape 1 Le 10 avril

 <p>M. Bricky Assistante administrative</p>  <p>La création et la diffusion d'un support de prospection</p>	<ol style="list-style-type: none"> Prenez connaissance de l'appel de Julien Saudemon (Doc 1). Poursuivez la mise en forme de la plaquette commerciale destinée à la promotion de la gamme Véloscoot (Doc 2) (SC01_etude_prix_fournisseurs.xls). Imprimez le document obtenu. Rendez compte de votre travail à Julien Saudemon par courriel. 	 
 <p>C. Mottiez Responsable des ventes</p>  <p>La mise à jour des dossiers clients, le traitement des commandes et des livraisons</p>	<ol style="list-style-type: none"> Prenez connaissance du courriel de Julien Saudemon (Doc 3). À l'aide des informations fournies par le site web du groupe CLC Loisirs, mettez à jour le dossier des clients dans le PGI (Doc 4) (Fiche Micro 3). Rendez compte de votre travail à Julien Saudemon par courriel. 	  
 <p>W. Payage Responsable comptabilité</p>  <p>La production de calculs liés aux ventes</p>	<ol style="list-style-type: none"> Prenez connaissance de l'appel téléphonique de Mélissa Bricky (Doc 5). Poursuivez la construction de la feuille de calcul demandée (Doc 6) (SC01_etude_prix_fournisseurs.xls). Vous imprimerez le document et les formules de calcul. Rendez compte de votre travail à Julien Saudemon par courriel. 	 

• Activités réalisées par l'assistante administrative Mélissa Bricky

Doc 1 Appel de Julien Saudemon



Julien SAUDEMON
DIRECTION

Bonjour Mélissa.

Nous avons vu ensemble le projet de plaquette commerciale pour la promotion de nos nouveaux produits...

D'accord...

Merci, à tout à l'heure.



Mélissa BRICKY
ASSISTANTE

Bonjour Monsieur Saudemon !

Oui, la maquette est prête. Il reste à placer le texte et à terminer la mise en forme.

Je termine ça dans la journée et je vous en dépose un exemplaire.

Doc 2 Texte de promotion de la gamme

Présentation de l'Urban

Je suis le Plios Urban SAD2.
Je suis le chouchou des camping-caristes et des gens de mer.
Je suis tout équipé et roule comme un grand.
Plié en 30 s, je me fais tout petit.

Présentation du City

Je suis Plios City SAD2.
Les dames aiment bien mon cadre bas.
Je suis tout équipé et roule comme un grand.
Plié en 30 s, je me fais tout petit.

Promotion de la gamme :

Clip Clap présente la gamme de vélos électriques Plios, parfaitement adaptés aux routes des vacances et aux déplacements quotidiens et urbains.

Cette gamme de vélos pliants adopte un format compact pour se glisser facilement dans les soutes des camping-cars ou dans le coffre d'une voiture. Équipés d'un écran tactile, d'une connexion USB et d'un moteur aluminium étanche, les deux modèles adoptent une batterie lithium de 11 à 17 Ah et revendiquent une autonomie de 40 à 130 km selon le modèle de batterie retenu.

Un badge (sans pile) permet de protéger la batterie contre le vol. Plusieurs badges peuvent être enregistrés. En cas de vol, la batterie se désactive.

En haut de la plaquette, texte de promotion de la gamme, police taille 11, paragraphes justifiés.

Face à chaque image, nom du modèle en titre, gras, taille 12, centré, texte de présentation maigre taille 11, justifié.

Coordonnées Clip Clap en pied de page taille 9, paragraphe centré.



• Activités réalisées par la responsable des ventes Christelle Mottiez

Doc 3 Courriel de Julien Saudemon

Commande magasin ☆

De : Julien Saudemon
À : Christelle Mottiez
Date : jeudi 10 avril N : 15:10

Christelle,

Comme vous le savez, j'ai rencontré hier après-midi M. Renoncourt, directeur général du groupe CLC loisirs.

J'ai obtenu un accord de principe pour un travail avec l'ensemble des concessions du groupe. Les 9 concessionnaires sont maintenant nos partenaires à part entière.

Vous pouvez dès à présent mettre à jour notre système informatique.

Merci.

Julien Saudemon

Doc 4 Site clc-loisirs.com : réseau de concessionnaire

CAMPING-CARS & CARAVANES L'évasion en toute liberté

Qui sommes-nous ? Réseau CLC Les Véhicules Accessoires SAV Nos Services Location CLC Emploi Contact

NOUS TROUVER

Sélectionnez une marque et/ou un département pour afficher les concessions.

Département Marques

CLC VALENCIENNES
168, Avenue de Denain
59300 VALENCIENNES
Tél : 03 27 49 74 63
clcvalenciennes@clc-loisirs.com

CLC VOSGES
13 allée n°4 - Zone INOVA 3000
88150 Thion-les-Vosges
Tél : 03 29 39 30 30
clcvosges@clc-loisirs.com

CLC ILE-DE-FRANCE
RN 16 - RANTIGNY
60290 CLAUFRY
Tél : 03 44 73 33 86
clcidf@clc-loisirs.com

CLC METZ
171, route de Thionville
57140 Woippy St-Rémy
Tél : 03 87 31 05 85
clcmetz@clc-loisirs.com

CLC TROYES
ZAC des Mercières, 6 Rue des Vignes
10410 VILLECHETIF
Tél : 03 25 82 56 30
clctroyes@clc-loisirs.com

CLC NANCY
35 route de Toul
54840 VELAIN EN HAYE
Tél : 03 83 23 31 44
clcnancy@clc-loisirs.com

CLC ALSACE
Parc d'activités des Nations-RN 83
67280 BENFELD
Tél : 03 88 74 07 30
clcalsoace@clc-loisirs.com

CLC ORLEANS
Route d'Orléans - RN 152
45130 MEUNG SUR LOIRE
Tél : 02 38 44 41 17
clcorleans@clc-loisirs.com

CLC SAINT-DIZIER
Route de Villiers en lieu
52100 SAINT-DIZIER
Tél : 03 25 05 10 48
commercial@clc-loisirs.com

Les nouveaux partenaires peuvent être enregistrés dans le PGI. Chaque concession pourra commander directement selon ses besoins aux conditions suivantes :

- franco de port et d'emballage ;
- règlement à 30 jours fin de mois.

Christelle

• Activités réalisées par le responsable comptable et financier William Payage

Doc 5 Appel de Mélissa Bricky

Bonjour William,

Julien rencontre son conseiller financier en fin de semaine. Il a besoin d'un état des ventes pour les deux derniers exercices comptables. Il m'a remis les chiffres hier matin. J'ai commencé une feuille de calcul mais je n'aurai pas le temps de la finir aujourd'hui. Peux-tu t'en occuper et lui transmettre le fichier ?

Merci, c'est sympa !

Mélissa BRICKY
ASSISTANTE ADMINISTRATIVE

William PAYAGE
COMPTABILITÉ FINANCES

Bonjour Mélissa.

Ok, je fais ça dès que possible.

À tout à l'heure.

Doc 6 Étude du chiffre d'affaires

Chiffres d'affaires réalisés

Chiffres d'affaires HT N-2 en euros

Vélos Bompton.....	135 420
Accessoires Bompton.....	14 314
Vélos Mobiky.....	94 414
Accessoires Mobiky.....	9 444
Vélos Strida.....	102 596
Accessoires Strida.....	4 598

Chiffres d'affaires HT N-1 en euros

Vélos Bompton.....	149 955
Accessoires Bompton.....	15 510
Vélos Mobiky.....	102 477
Accessoires Mobiky.....	10 055
Vélos Strida.....	113 988
Accessoires Strida.....	4 933

Prévisions

Évolution prévisionnelle pour l'année N

Vélos pliants (pour chaque marque)	+12 %
Accessoires (pour chaque marque)	+ 8 %
VAE Veloscoot (d'après étude de marché)	55 000 € HT

*Vélo à assistance électrique

155 avenue Laennec
93380 PIERREFITTE-SUR-SEINE
Tél : +33 (0)1.55.25.23.23 - Fax : +33 (0)1.55.25.10.00
Courriel : contact@cliplap.com

Clip' Clap'!

Étude des ventes

	20n-2	20n-1	Évolution en %
Vélos pliants			
Modèles			
Vélos Bompton			
Vélos Mobiky			
Vélos Strida			
Vélos Veloscoot			
Total			
Accessoires			
Marques	20n-2		
Accessoires Bompton			
Accessoires Mobiky			
Accessoires Strida			
Accessoires Veloscoot			
Total			
TOTAL GÉNÉRAL			

Feuille de calcul sous Excel à terminer

Les chiffres sont à saisir, les formules de calcul sont à poser, la feuille de calcul doit être mise en forme et imprimée.

Mélissa



Planification des activités

Étape 2 Le 22 avril

 <p>M. Bricky Assistante administrative</p>  <p>La création et la diffusion d'un support de prospection</p>	<ol style="list-style-type: none"> Prenez connaissance des notes prises par Mélissa Bricky dans le bureau de Julien Saudemon (Doc 7). Préparez le courriel destiné aux clients pour promouvoir la gamme Veloscoot (Annexe 1). Saisissez et imprimez le document dans Word. Envoyez le document au format PDF à Julien Saudemon pour validation. 	  
 <p>C. Mottiez Responsable des ventes</p>  <p>La mise à jour des dossiers clients, le traitement des commandes et des livraisons</p>	<ol style="list-style-type: none"> Prenez connaissance du courriel de Mélissa Bricky (Doc 8). Saisissez les commandes dans le PGI. Préparez, dans le PGI, les bons de livraison destinés au magasin. Imprimez les pièces commerciales obtenues. Complétez le bordereau de suivi des commandes (Annexe 2). Prévenez par courriel Mickaël Jourel pour qu'il prépare les commandes. 	   
 <p>W. Payage Responsable comptabilité</p>  <p>La production de calculs liés aux ventes</p>	<ol style="list-style-type: none"> Prenez connaissance du courriel de Julien Saudemon (Doc 9). Créez et imprimez le graphique demandé après avoir rempli le tableau préparatoire (Annexe 3). Envoyez par courriel le document obtenu à Julien Saudemon. 	 

• Activités réalisées par l'assistante administrative Mélissa Bricky

Doc 7

Notes prises par Mélissa Bricky en présence de Julien Saudemon

<p>Le 22 avril</p> <p>Plaquette promo Veloscoot vue - OK</p> <p>→ Préparer courriel pour envoi plaquette aux clients CLC Loisirs.</p> <p>→ Envoyer texte courriel à Julien pour contrôle.</p> <p>→ Prévoir plaquette format PDF pour envoi pièce jointe.</p> <p>À faire dans la journée.</p>
--

Annexe 1 Préparation du courriel

De : ClipClap

Date : 22/04/N

Objet : Nos vélos pliants à assistance électrique

Pièce(s) jointe(s) : Plaquette_Veloscoot.PDF

Message

Bonjour,

Clip Clap diffusion a le plaisir de vous adresser en exclusivité la brochure de sa nouvelle collection de vélos pliants à assistance électrique.

Parfaits pour les propriétaires de bateaux, de caravanes ou de camping-cars, deux modèles vous sont proposés : le Plios Urban SAD2 et le Plios City SAD2.

Les accords que nous avons passés récemment avec les concessionnaires du groupe LCL vous permettent de bénéficier dès à présent des meilleures conditions.

Bien cordialement,

L'équipe ClipClap diffusion

• Activités réalisées par la responsable des ventes Christelle Mottiez

Doc 8 Courriel de Mélissa Bricky

De : Mélissa BRICKY Date : 22/04/N

À : Christelle MOTTIEZ

Cc :

Objet : Commandes clients

Christelle,

Je te fais suivre les 2 courriels que j'ai reçus hier soir pour que tu puisses traiter les commandes dans la journée.

À tout à l'heure,

Mélissa.

De : rando.cycles@rando.cycles.fr
 Date : N-04-18-15:48
 À : contact@clipclap.com
 Objet : COMMANDE

Madame,

Merci de me faire parvenir les articles suivants :

- 5 PNEUS STRIDA INNOVA 18 POUCES
- 5 ANTIVOLS STRIDA PLIABLES
- 1 SAC DE TRANSPORT STRIDA

Cordialement,
 J. Faillard

De : contact@amplitudebike.fr
 Date : N-04-18-10:25
 À : contact@clipclap.com
 Objet : COMMANDE

Madame,

Veuillez me faire parvenir les articles suivants aux conditions habituelles :

- 2 BROMPTON 6 vitesses réf. BROS6LBK
- 2 MOBIKY 16 STEVE 8 vitesses réf. MB16S

Cordialement,
 B. Desoindre - Amplitude



155 avenue Laennec
93380 PIERREFITTE-SUR-SEINE
Téléphone : 01 55 25 23 23

Bordereau de suivi des commandes SEMAINE N° 17

- Commande(s) client(s)
 Commande(s) fournisseur(s)

Date	Partenaire	Réf. cde	Réf. livr.	Livraison	Livré le
22/04/N	Rando cycles	SO0004	OUT/0004	<input checked="" type="checkbox"/> Totale <input type="checkbox"/> Partielle	24/04/N
22/04/N	Amplitude Bike	SO0005	OUT/0005	<input checked="" type="checkbox"/> Totale <input type="checkbox"/> Partielle	24/04/N
				<input type="checkbox"/> Totale <input type="checkbox"/> Partielle	
				<input type="checkbox"/> Totale <input type="checkbox"/> Partielle	
				<input type="checkbox"/> Totale <input type="checkbox"/> Partielle	

Opérateur : C. Mottiez

Le 24/04/N

Signature : C. Mottiez

• Activités réalisées par le responsable comptable et financier William Payage

Doc 9 Demande de Julien Saudemon

Commande magasin ☆

De : Julien Saudemon
À : William Payage
Date : Lundi 22 février N : 13:53

William,

J'ai reçu la feuille de calcul des ventes réalisées ces deux dernières années avec une projection sur l'exercice suivant. J'aimerais aussi disposer d'une représentation graphique du total des ventes en euros par famille de produits, pour chaque année écoulée. Placez ces graphiques dans le classeur Excel et faites-moi parvenir dès que possible les documents.

Merci.
Julien Saudemon

Reprendre le fichier Excel déjà créé et insérer le graphique sur une des feuilles du classeur.

Le graphique doit permettre de comparer les ventes totales en euros de chaque famille de produits pour les deux dernières années.

Le graphique doit être envoyé au format PDF à Julien Saudemon.

William

Annexe 3 Création du graphique

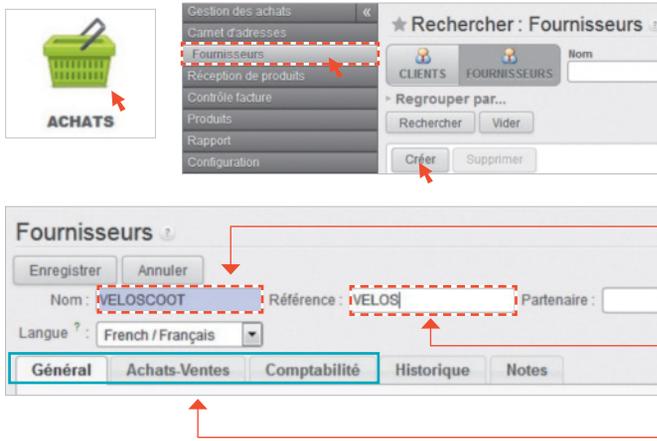
Choix du graphique	<input checked="" type="checkbox"/> Histogramme <input type="checkbox"/> Barres <input type="checkbox"/> Secteurs <input type="checkbox"/> Courbe
Titre du graphique	Total des ventes réalisées par famille de produits
Titre de l'axe des abscisses	Familles de produits
Titre de l'axe des ordonnées	Chiffre d'affaires en euros

Saisir un nouveau fournisseur

Créer une catégorie de produit

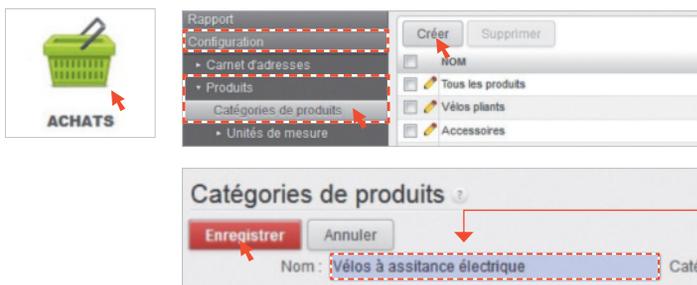
Saisir un nouveau produit

1.1. Saisir un nouveau fournisseur



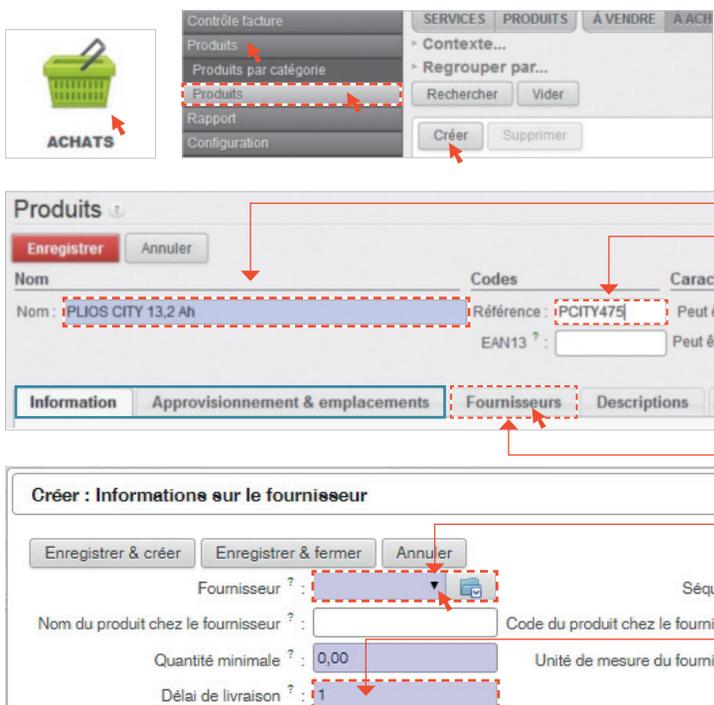
- 1 Cliquer sur le bouton **Achats**.
- 2 Cliquer sur le menu **Carnet d'adresses**.
- 3 Cliquer sur **Fournisseurs**.
- 4 Cliquer sur le bouton **Créer**.
- 5 Saisir le **Nom** du fournisseur.
- 6 Saisir la **Référence** du fournisseur (code).
- 7 Saisir les informations en ouvrant les onglets.

1.2. Créer une catégorie de produit



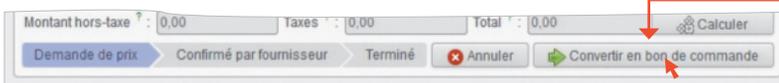
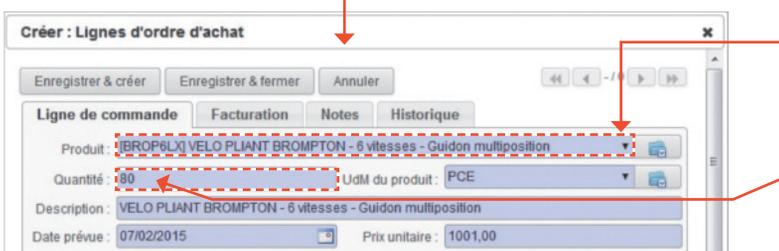
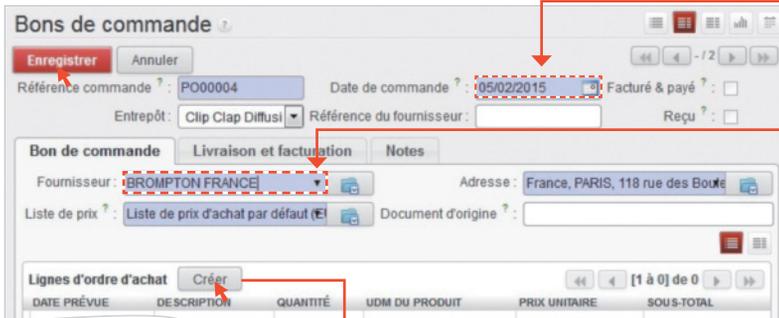
- 1 Cliquer sur le bouton **Achats**.
- 2 Cliquer sur le menu **Configuration**.
- 3 Cliquer sur **Produits**.
- 4 Cliquer sur **Catégories de produits**.
- 5 Cliquer sur le bouton **Créer**.
- 6 Saisir le **Nom** de la nouvelle catégorie de produits.
- 7 Cliquer sur le bouton **Enregistrer**.

1.3. Saisir un nouveau produit



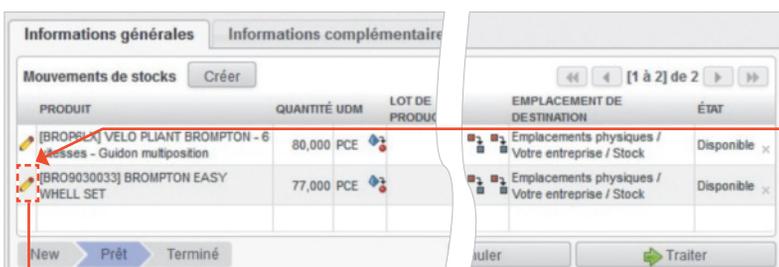
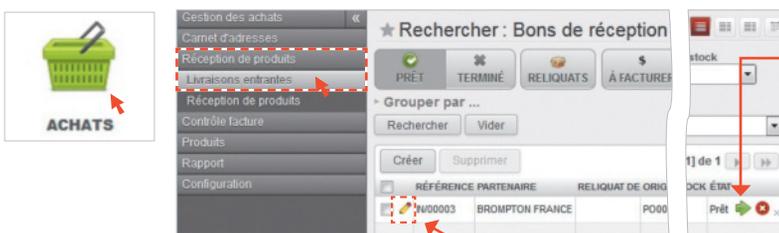
- 1 Cliquer sur le bouton **Achats**.
- 2 Cliquer sur le menu **Produits**.
- 3 Cliquer sur le menu **Produits**.
- 4 Cliquer sur le bouton **Créer**.
- 5 Saisir le **Nom** du produit.
- 6 Saisir la **Référence** du produit.
- 7 Saisir les informations en ouvrant les onglets **Information** et **Approvisionnement & emplacement**.
- 8 Cliquer sur l'onglet **Fournisseurs** pour affecter un fournisseur au nouveau produit.
- 9 Choisir le **Fournisseur** dans la liste.
- 10 Renseigner le **Délai de livraison** en nombre de jours.

2.1. Saisir une commande fournisseur



- 1 Cliquer sur le bouton **Achats**.
- 2 Cliquer sur le menu **Gestion des achats**.
- 3 Cliquer sur **Bons de commande**.
- 4 Cliquer sur le bouton **Créer**.
- 5 Saisir la **Date de commande**.
- 6 Choisir le **Fournisseur** dans la liste.
- 7 Cliquer sur le bouton **Créer** pour saisir les lignes de commande.
- 8 Choisir le **Produit** dans la liste (ou saisir les premiers caractères du nom du produit puis choisir dans la liste).
- 9 Saisir la **Quantité**.
- 10 Cliquer sur le bouton **Enregistrer & créer** pour saisir une seconde ligne ou cliquer sur le bouton **Enregistrer & fermer** pour finir.
- 11 Cliquer sur le bouton **convertir en bon de commande**.
- 12 Cliquer sur le bouton **Enregistrer** pour terminer.

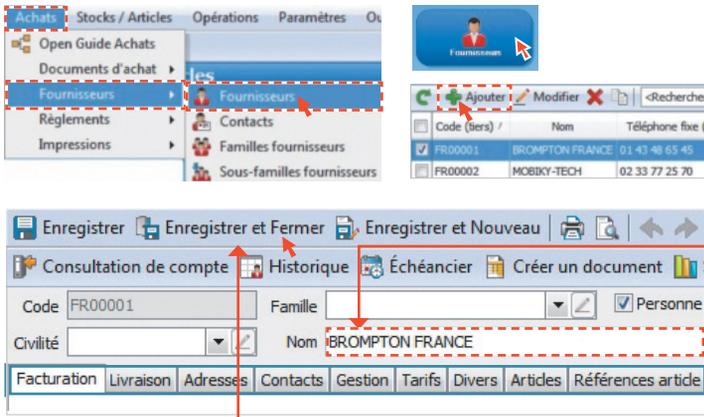
2.2. Réceptionner des produits commandés



- ▶ **La livraison correspond à la commande :**
 - 1 Cliquer sur le bouton **Traiter**.
Les stocks sont mouvementés.
- ▶ **La livraison ne correspond pas à la commande :**
 - 1 Cliquer sur le bouton **Modifier**.
OpenERP affiche la liste des produits à réceptionner.
 - 2 Cliquer sur le bouton **Modifier** face à la ligne pour intervenir sur l'entrée en stock.
 - 3 Saisir la nouvelle **Quantité** et cliquer sur le bouton **Enregistrer**.
 - 4 Cliquer sur le bouton **Traiter** pour terminer.

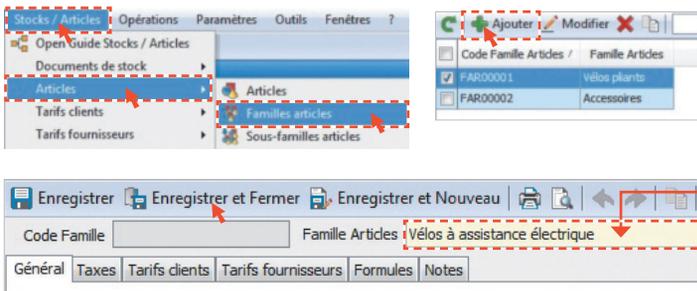
Saisir un nouveau fournisseur Créer une catégorie de produit Saisir un nouvel article

1.1. Saisir un nouveau fournisseur



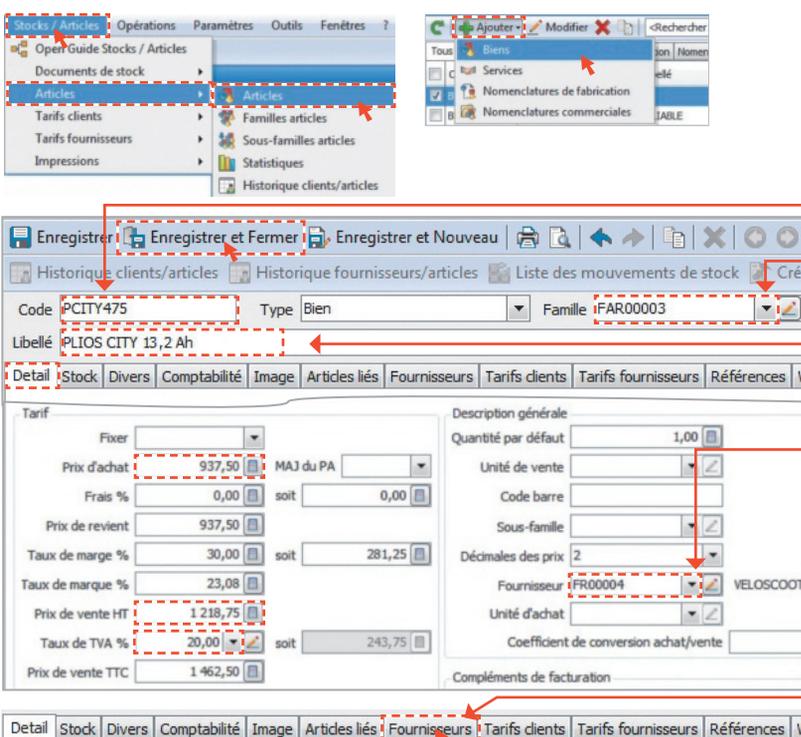
- 1 Cliquer sur le menu **Achats, Fournisseurs** puis cliquer sur **Fournisseurs**.
Ou cliquer sur le bouton **Fournisseurs**.
- 2 Cliquer sur le bouton **Ajouter**.
- 3 Saisir le **Nom du fournisseur**.
- 4 Utiliser les onglets pour saisir les informations sur le fournisseur.
- 5 Cliquer sur le bouton **Enregistrer et Fermer** pour terminer.

1.2. Créer une nouvelle famille d'articles



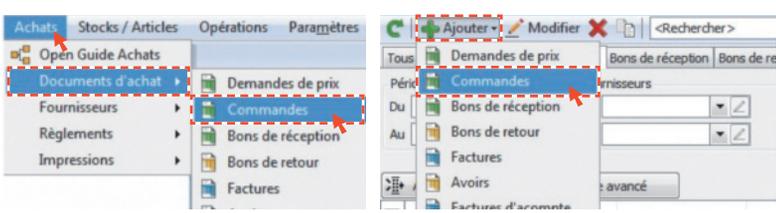
- 1 Cliquer sur le menu **Stocks/Articles** puis cliquer sur **Articles**.
- 1 Cliquer **Familles articles**.
- 2 Cliquer sur le bouton **Ajouter**.
- 3 Saisir le nom de la **Famille d'articles**.
- 4 Cliquer sur le bouton **Enregistrer et Fermer** pour terminer.

1.3. Saisir un nouvel article

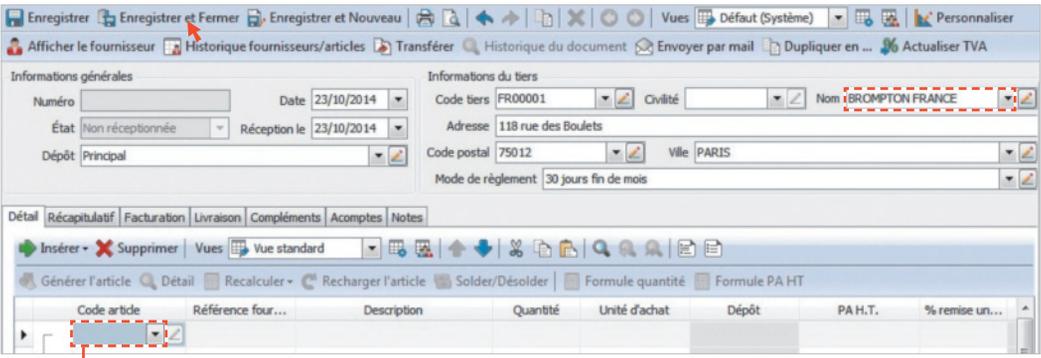


- 1 Cliquer sur le menu **Stocks/Articles**.
- 2 Cliquer sur **Articles** puis **Articles**.
- 3 Cliquer sur le bouton **Ajouter** et choisir **Biens** ou **Services**.
- 4 Saisir le **Code article**.
- 5 Choisir la **Famille d'articles** dans la liste.
- 6 Saisir le **Libellé l'article**.
- 7 Saisir les informations nécessaires dans la zone **Détail** (prix d'achat et de vente, taux de TVA, famille fournisseur...).
- 8 Cliquer sur l'onglet **Fournisseur** et saisir les informations utiles.
- 9 Cliquer sur le bouton **Enregistrer et Fermer** pour terminer.

2.1. Saisir une commande fournisseur



- 1 Cliquer sur le menu **Achats, Document d'achat** puis cliquer sur **Commandes**.
- 2 Cliquer sur le bouton **Ajouter**.
- 2 Choisir **Commandes** dans la liste.



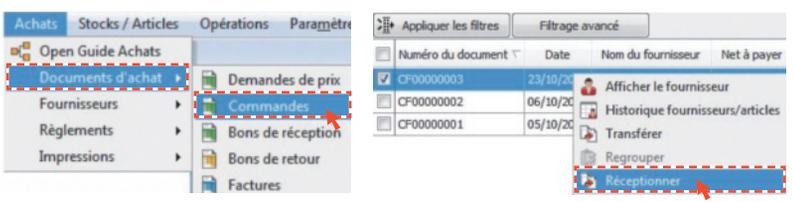
- 3 Saisir le **Nom** du fournisseur.



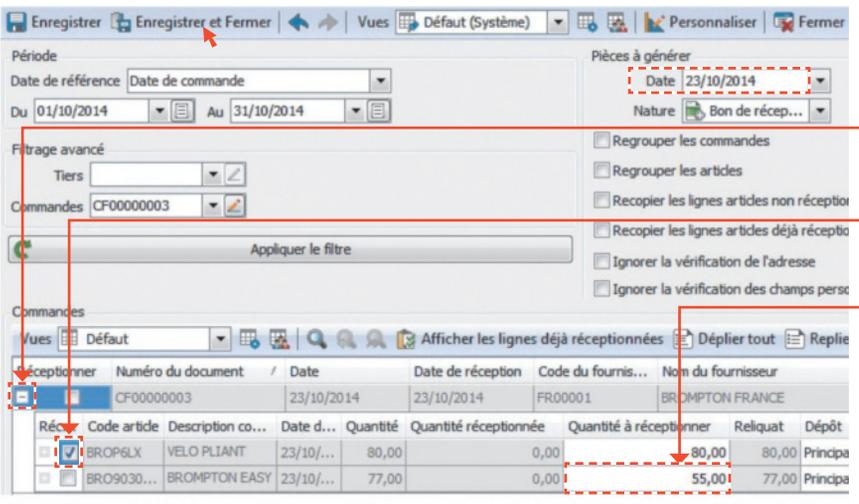
- 4 Saisir le **Code article**.

- 5 Saisir la **Quantité** commandée.
- Poursuivre sur les lignes suivantes si nécessaire.*
- 2 Cliquer sur le bouton **Enregistrer et Fermer** pour terminer.

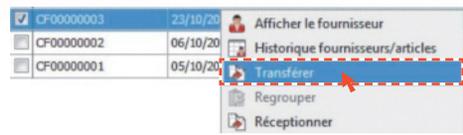
2.2. Réceptionner des produits commandés



- 1 Cliquer sur le menu **Achats, Documents d'achat** puis cliquer sur **Commandes**.
- 2 Cliquer sur le bouton **Ajouter**.
- 3 Cliquer avec le bouton droit de la souris sur la commande à réceptionner et cliquer sur **Réceptionner**.



- 4 Saisir, si besoin, la **Date** de livraison.
- 5 Cliquer sur le bouton **+** pour développer les lignes de la commande.
- 6 Cocher la case de la ligne des articles **livrés totalement**.
- 7 Saisir la **Quantité à réceptionner** pour les articles **livrés partiellement**.
- 8 Cliquer sur le bouton **Enregistrer et Fermer** pour terminer.



Remarque :
Lorsqu'une livraison est conforme à la commande, le bon de réception peut être créé directement par un clic droit sur la ligne du bon de commande.

Saisir un nouveau fournisseur

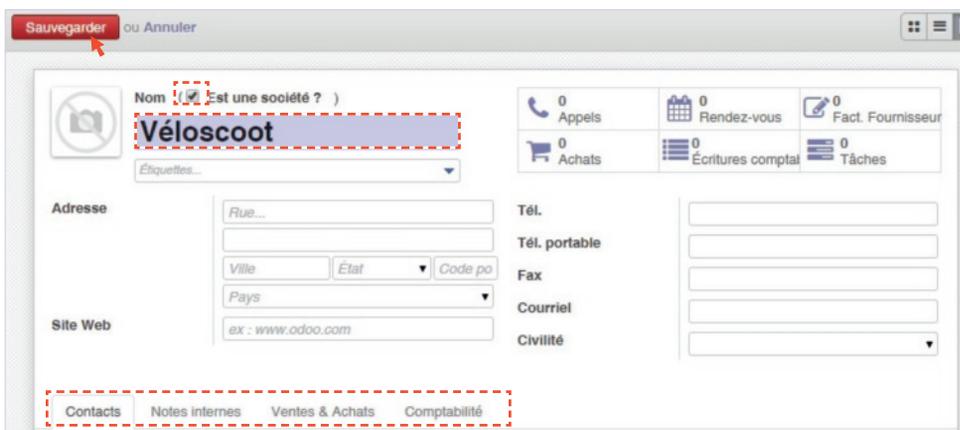
Saisir un nouveau produit

Créer une catégorie de produit

1.1. Saisir un nouveau fournisseur



- 1 Cliquer sur le menu **Achats**.
- 2 Cliquer sur le menu **Fournisseurs**.



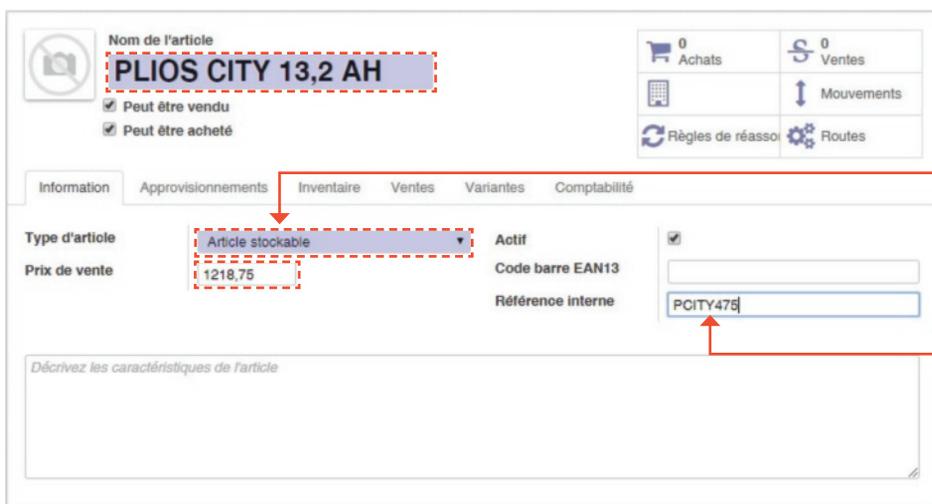
- 3 Cocher **Est une société**.
- 4 Saisir le **Nom** du fournisseur.
- 5 Saisir les informations qui permettent d'identifier le fournisseur (adresse, tél...).
- 6 Utiliser les onglets pour préciser les autres informations.
- 6 Cliquer sur le bouton **Sauvegarder** pour terminer.

1.2. Saisir un nouveau produit et créer une nouvelle catégorie



► Saisir un nouveau produit.

- 1 Cliquer sur le menu **Achats**.
- 2 Cliquer sur le menu **Articles**.
- 3 Cliquer sur le bouton **Créer**.



- 4 Saisir le **Nom** du produit.
- 5 Choisir le **Type d'article** (article stockable).
- 6 Saisir le **Prix de vente**.
- 7 Saisir la **Référence interne**.

Nom de l'article
PLIOS CITY 13,2 AH

Peut être vendu
 Peut être acheté

0 Achats | 0 Ventes
Mouvements
Règles de réasso | Routes

Information | **Approvisionnement** | Inventaire | Ventes | Variantes | Comptabilité

Prix de revient: 937,50

Circuit logistique

Routes: Buy, Approvisionnement à la commande

Fournisseurs

Fournisseur	Délai de livraison	Quantité minimale
Ajouter un élément		

- 8 Cliquer sur l'onglet **Approvisionnement**.
- 9 Saisir le **Prix de revient** (prix d'achat).
- 10 Cliquer sur **Ajouter un élément**.

Créer : Fournisseur

Fournisseur: Véloscoot | Séquence: 1

Nom de l'article chez le fournisseur: Plios City SAD2 | Code de l'article chez le fournisseur: PCITY475

Quantité minimale: 0,00

Délai de livraison: 1

Enregistrer & fermer | Enregistrer & créer | ou Annuler

- 11 Choisir le **Fournisseur** dans la liste.
- 12 Saisir le **Nom de l'article chez le fournisseur**.
- 13 Saisir le **Code de l'article chez le fournisseur**.
- 14 Saisir le **Délai de livraison**.
- 15 Cliquer sur le bouton **Enregistrer et fermer**.

Nom de l'article
PLIOS CITY 13,2 AH

Peut être vendu
 Peut être acheté

0 Achats | 0 Ventes
Mouvements
Règles de réasso | Routes

Information | Approvisionnement | Inventaire | Ventes | Variantes | **Comptabilité**

Catégorie interne: Tous

Compte de revenus: Tous / Interne

Taxes à la vente: Tous / Autres articles

Chercher plus... | **Créer et modifier...**

► **Créer une nouvelle catégorie d'articles.**

- 16 Cliquer sur l'onglet **Comptabilité**.
- 17 Ouvrir la liste **Catégorie interne** puis cliquer sur **Créer et modifier**.

Créer : Catégorie interne

Nom: Vélos électriques

Catégorie parent: | Type de catégorie: Normal

- 18 Saisir le **Nom** de la catégorie.

Sauvegarder | ou Annuler

- 19 Cliquer sur le bouton **Sauvegarder** pour enregistrer la nouvelle catégorie.

Sauvegarder | ou Annuler

Nom de l'article
PLIOS CITY 13,2 AH

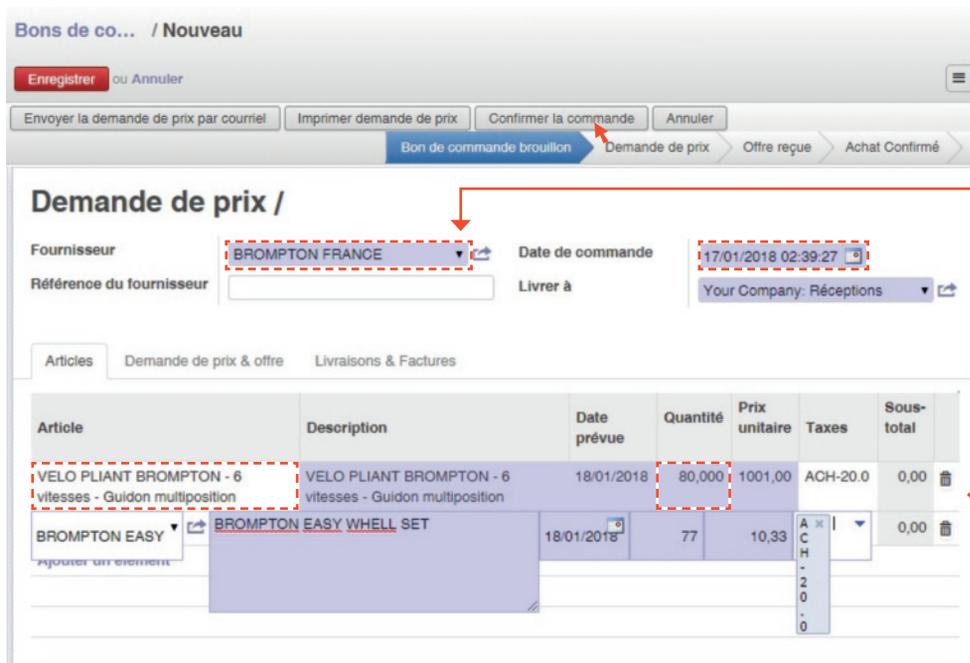
Peut être vendu
 Peut être acheté

- 20 Cliquer sur le bouton **Sauvegarder** pour terminer la saisie du nouveau produit.

2.1. Saisir une commande fournisseur

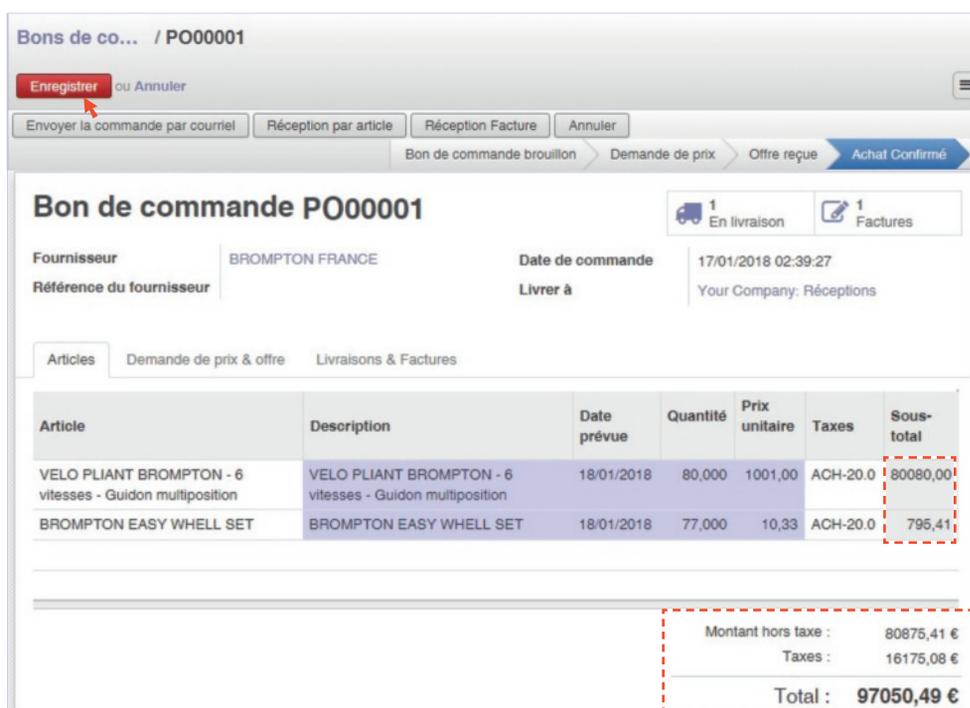


- 1 Cliquer sur le menu **Achats**.
- 2 Cliquer sur le menu **Bons de commande**.



- 3 Choisir le **Fournisseur**.
- 4 Préciser la **Date de commande**.

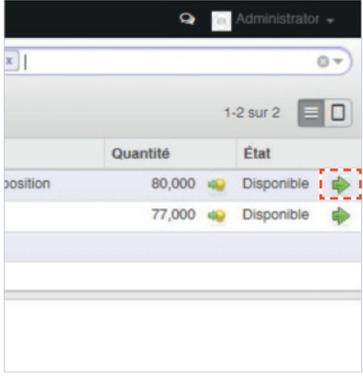
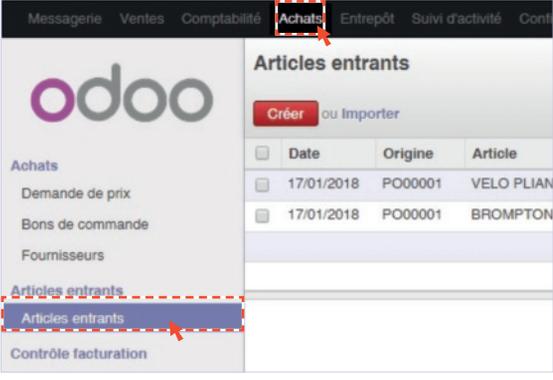
- 5 Ajouter les lignes de commande en choisissant, pour chaque ligne, l'**Article**, et en saisissant la **Quantité** commandée.
- 6 Cliquer sur le bouton **Confirmer la commande**.



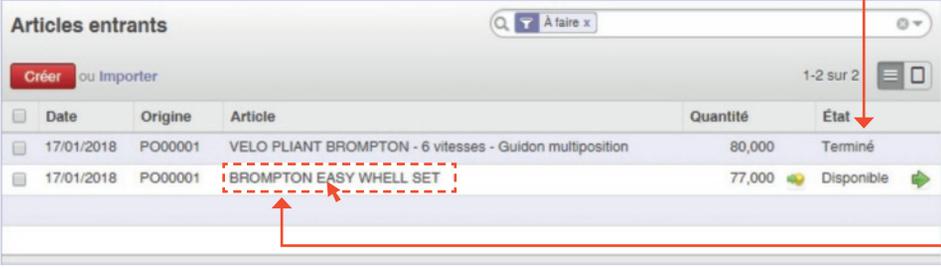
- 7 Cliquer sur le bouton **Enregistrer** pour terminer.

Odoo calcule automatiquement le montant de la commande.

2.2. Réceptionner les articles commandés

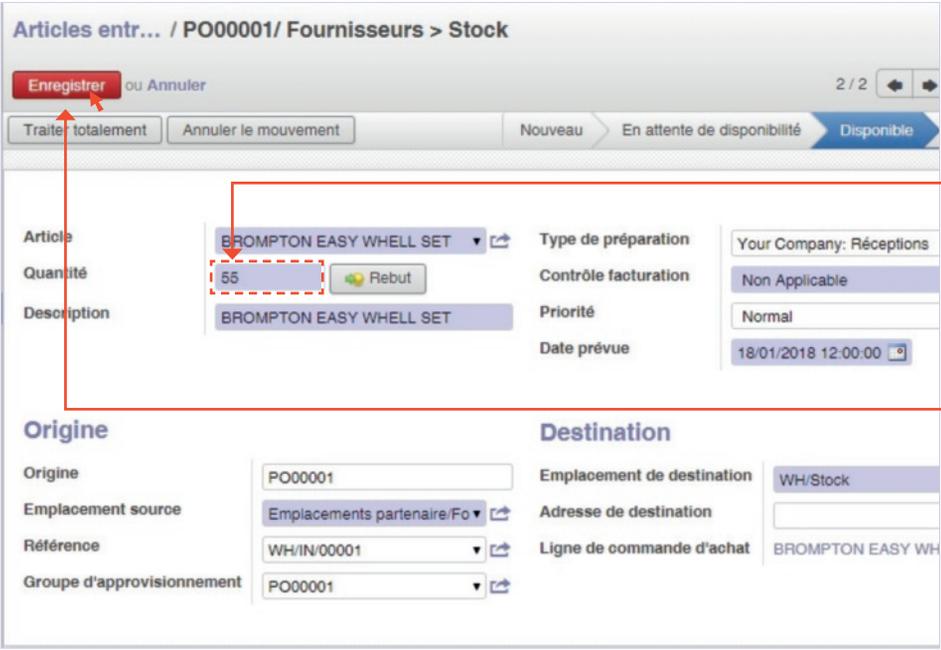


- ▶ Réceptionner un article livré en totalité.
- ① Cliquer sur le menu **Achats**.
- ② Cliquer sur le menu **Articles entrants**.
- ③ Cliquer sur le bouton **Traiter** de l'article à réceptionner en totalité.



L'article a été réceptionné.

- ▶ Réceptionner un article pour une livraison partielle du fournisseur.
- ① Cliquer sur la ligne de l'article à réceptionner.



- ② Saisir la **Quantité** réceptionnée.
- ③ Cliquer sur le bouton **Enregistrer**.



- ④ Cliquer sur le bouton **Traiter totalement**.