

**Annexe V – 3**

**BTS Assistant de gestion de PME-PMI à référentiel commun européen - Session 2017**

**ÉPREUVE E4 : Communication avec les acteurs externes et internes**

**Épreuve U41 : Gestion des relations avec les clients et les fournisseurs**

<b>Fiche descriptive</b>		
<b>Nom et prénom du candidat :</b> DUPONT Paul		<b>N° de matricule :</b> <i>Inscrit sur la convocation.</i>
<b>Intitulé de la situation de gestion :</b> Du devis à la relance client (A1.2 Administration des ventes)	<input checked="" type="checkbox"/> Réalisée <input type="checkbox"/> Observée	<b>Fiche de situation de gestion n°:</b> 1

<b>Cadre de la réalisation</b>	
<b>Raison sociale :</b> INFORMATIQUE PLUS  <b>Secteur d'activité :</b> Produits informatiques	<b>Tâche(s) du référentiel concernée(s) :</b> T12.1 Préparation de propositions commerciales T12.3 Suivi des ventes et des livraisons T12.4 Facturation et suivi des règlements et des relances
<b>Dates de réalisation :</b> 15 avril 2015 (pour le devis) 22 avril 2015 (pour les autres documents de la chaîne commerciale) 10 juin 2015 (pour la procédure de relance) 22 juin 2015 (pour l'encaissement du chèque du client)	<b>Durée de la réalisation :</b> 20 minutes 30 minutes  1 heure 30 minutes
<b>Contexte de réalisation :</b>	
<p><b>Cadre général :</b> Quotidiennement, l'assistante commerciale de l'entreprise a un rôle de traitement de la chaîne commerciale. Ce travail permet de répondre à la demande des clients et à satisfaire leur besoin.</p> <p>J'ai pu réaliser à plusieurs reprises la totalité de cette chaîne, c'est-à-dire la réalisation d'un devis, d'une commande, d'un bon de livraison, d'une facture, et la relance client (en collaboration au départ avec l'assistante commerciale).</p> <p>Tout d'abord, je l'ai observée lorsqu'elle traitait les différentes étapes du processus, afin de comprendre comment elles s'enchaînaient. Puis j'ai relevé les méthodes, observé les manipulations sur le logiciel Ciel Gestion Commerciale dans le but de pouvoir traiter à mon tour la chaîne commerciale (entre autre avec le client DUPUIS).</p>	
<p><b>Contexte relationnel (acteurs qui interviennent dans l'activité) :</b></p> <p>J'ai réalisé cette action en étroite collaboration avec l'assistante commerciale Madame CLAIRE. Le client concerné dans cette situation de gestion s'appelle Monsieur DUPUIS.</p>	
<p><b>Contraintes (délais, procédures, matériels, financières) :</b></p> <p>- <i>Procédures</i> : il existe des procédures internes à appliquer lors du traitement des devis, commandes ainsi que des obligations légales lors de la facturation. De même, la procédure de relance des clients pour non paiement est prescrite.</p> <p>- <i>Matériels</i> : logiciels Ciel Gestion Commerciale et Ciel Compta.</p>	
<p><b>Ressources :</b> demandes des clients, base de données commerciales (produits, prix, clients, fournisseurs), informations quantitatives sur la production, disponibilités des ressources, délais de livraison, conditions de vente.</p>	

## Objectifs :

- Répondre à la demande du client.
- Finaliser la vente.
- Procéder aux recouvrements des créances.

## Environnement informatique (réseau, matériel et logiciels) :

- Réseau et matériel : ordinateur connecté à Internet, imprimante, téléphone, fax.
- Logiciels : tableur Excel 2007, texteur Word 2007, Ciel Gestion Commerciale 2009, Ciel Compta 2009.
- PGI du centre de formation : Open ERP.

## Activité

### Description de l'activité (tâches, méthodologie) :

#### - Réalisation d'un devis (suite à la réception d'une demande de prix de la part du client DUPUIS par téléphone concernant du matériel informatique) :

- Saisie du devis sur le logiciel Ciel Gestion Commerciale :
  - données de base : date et numéro du devis, client
  - données propre au devis : références articles, frais de port, ...
- Envoi du devis au client DUPUIS par fax.

#### - Si le devis après 7 jours ne donne pas suite à une commande :

- Inscrire les caractéristiques du devis demandé par le client dans le tableau récapitulatif des devis non répondus (sous le logiciel Excel).
- Relance téléphonique du client pour en connaître la raison. Le client DUPUIS a accepté le devis moyennant une réduction de 10%.

#### - Réalisation du bon de commande client (si le client accepte le devis) :

- Transformation du devis en commande sur le logiciel Ciel Gestion Commerciale.
- Envoi du bon de commande par fax au client.
- Attente et retour du bon de commande avec la mention « Bon pour accord » et la signature du client.

#### - Livraison de la commande et facturation au client :

- Transformation de la commande en bon de livraison qui sera donné au client avec les produits par notre transporteur.
- Transformation du bon de livraison en facture.
- Envoi de la facture avec la livraison des produits (le client DUPUIS paye deux semaines plus tard avec notre accord).
- Enregistrement comptable de la facture sur le logiciel Ciel Compta dans le journal de vente.

#### - Relance du client DUPUIS (ce dernier n'a toujours pas payé 30 jours après l'envoi de la facture) :

- Relance téléphonique du client DUPUIS.
- La relance téléphonique n'ayant rien donnée, envoi d'une lettre de relance au client DUPUIS pour lui demander de régler la facture.
- Réception 5 jours plus tard du paiement de la facture.
- Réalisation d'un logigramme (sur le logiciel Word) mettant en évidence la procédure de relance client en cas d'impayé.

<p><b>- Encaissement du chèque du client :</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Enregistrement de l'encaissement sur le logiciel Ciel Compta dans le <u>journal de banque</u>.</li> <li>• Les chèques clients sont directement déposés à la banque.</li> </ul>	
<p><b>Productions réalisées en entreprise * :</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Devis client (Ciel Gestion)</li> <li>- Tableau récapitulatif des devis non répondus (Excel)</li> <li>- Commande client (Ciel Gestion)</li> <li>- Bon de livraison client (Ciel Gestion)</li> <li>- Facture client (Ciel Gestion)</li> <li>- Journal de vente (Ciel Compta)</li> <li>- Lettre de relance client (Word)</li> <li>- Logigramme « Procédure de relance client » (Word)</li> <li>- Journal de banque (Ciel Compta)</li> </ul> <p><small>* Indiquer le document réalisé sur tableur. Le fournir en mode données et en mode formules.</small></p>	<p><b>Productions réalisées sur PGI * dans le centre de formation ou l'établissement :</b></p> <p>Transposition des travaux réalisés en entreprise sur le PGI du centre de formation :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Devis client (Open ERP)</li> <li>- Commande client (Open ERP)</li> <li>- Bon de livraison client (Open ERP)</li> <li>- Facture client (Open ERP)</li> <li>- Journal de vente (Open ERP)</li> <li>- Journal de banque (Open ERP)</li> </ul> <p><small>* Préciser le nom du PGI.</small></p>
<p><b>Problèmes rencontrés :</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Le client ne répond pas au devis.</li> <li>- Le client ne nous règle pas dans les délais.</li> </ul>	<p><b>Solutions apportées :</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Je le recontacte et je lui propose une réduction de 10%.</li> <li>- J'envoie une lettre de relance au client.</li> </ul>
<b>Bilan</b>	
<p><b>Apports pour la PME :</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Elaboration des documents commerciaux pour répondre à la demande des clients.</li> <li>- Hausse du chiffre d'affaires de l'entreprise.</li> </ul>	<p><b>Bilan personnel :</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- J'ai appris à réaliser tous les documents du processus de vente.</li> <li>- J'ai appliqué une procédure de relance client afin que l'entreprise soit payée.</li> <li>- J'ai amélioré mes connaissances en informatique sur les logiciels de l'entreprise Ciel Gestion Commerciale, Ciel Compta et sur le PGI du centre de formation Open ERP.</li> </ul>