**CAS BEAUTANIK**

******

***BEAUTANIK – 225, rue des épines – 14650 OUITREHAM***

***contact@beautanik.com***

BEAUTANIK est une entreprise spécialisée dans les cactées et les succulentes. Elle commercialise ces plantes auprès des pépiniéristes.

Elle se fournit à l’étranger, et effectue ses achats par Internet.

Elle compte 20 salariés à plein temps. Le PDG, Monsieur KACTUSSE, vous a engagée récemment pour réaliser son secrétariat.

Aujourd’hui, 27 mai 200N, il vous donne plusieurs tâches à réaliser :

* Régler un litige
* Organiser une journée porte ouverte
* Convoquer les salariés à une réunion d’information

Pour toutes vos productions, vous réaliserez une présentation reprenant le logo et les coordonnées de l’entreprise.

**MISSION 1 : Régler un litige**

Le 18 mai, BEAUTANIK a commandé

* 18 Dracophilus montis draconis (réf DRAC21)
* 5 Duvalia pubescens (réf DUV23)
* 5 Duvalia polita (Réf DUV24)
* 12 Raphionacme plante (réf RAPPL)
* 6 Raphionacme fleur (réf RAPFL).

Il s’agissait de la commande CB5687 (code fournisseur), d’un montant total de 178,50 € TTC comprenant 12 € TTC de frais de port. (TVA à 20%)

Le fournisseur, CACSUCC – 18 rue des piquants – 75017 PARIS, s’est trompé : le 16 mai, il a livré 18 Raphionacme fleur au lieu des 12 Raphionacme plante et des 6 Raphionacme fleur. Il a également adressé une facture de 196,50€ TTC. Ce montant plus élevé s’explique par le fait que les Raphionacme fleur sont plus chers que les Raphionacme plante. Les premiers valent 12,50 € HT pièce et les seconds 8,25 € HT l’unité.

Monsieur KACTUSSE vous demande de rédiger un courrier pour que CACSUCC régularise la situation, afin d’être en conformité avec la commande que BEAUTANIK a passée. A cet effet il vous remet un extrait des conditions générales de ventes de CACSUCC.

**Extrait des conditions générales de ventes de CACSUCC**

***Retour - Modalités***

*Tout retour de produit détérioré ou non conforme à la commande doit faire l'objet d'une réclamation dans les 3 jours suivant la date de livraison.*

* *Tout retour de produit doit être accompagné d’une lettre explicative de la détérioration ou de la non-conformité.*
* *Les frais de port et risques de retour demeurent à la charge du client.*

*Retournez votre produit, joignez-y les documents indiqués ci-dessus, correctement conditionné et affranchi à l'adresse suivante :* ***CACSUCC SAV - 18 rue des piquants, 75017 PARIS****.

Nos services accuseront réception du colis par courrier électronique et vous serez informé des étapes de traitement de votre dossier. Nos délais de traitement SAV varient de 3 à 6 semaines.*

***Avoir***

*Dans la mesure où les achats sont effectués et réglés en ligne, les remboursements sont réalisés sous la forme d’un avoir.*

*Les avoirs sont utilisables durant 365 jours. Au-delà de cette période, il ne pourra être réclamé un produit ou un remboursement en numéraire, et ce, quel que soit le type d'avoir.*

**MISSION 2 : Organiser une journée porte ouverte**

Monsieur KACTUSSE veut faire connaître ses produits, pour cela il organise une journée porte ouverte le 15 juin. L’entreprise accueillera les visiteurs de 10h00 à 19h00, et offrira des cocktails élaborés à partir de cactées (téquila, mezcal, colonche…) à partir de 18h00.

Il vous demande d’adresser une invitation à chaque membre de la liste des contacts que vous trouverez ci-après. Dans ce courrier vous glisserez le petit conseil de culture (Monsieur KACTUSSE y tient !!) et surtout, vous prévoirez, en bas de page, un coupon réponse à retourner avant le 8 juin (pour connaître le nombre de personnes intéressées par le cocktail).

**NB : pour la réalisation du coupon réponse, penser à utiliser les tabulations avec points de suite, l’insertion de symboles…**

***Petit conseil de culture :***

*Les cactus et plantes succulentes sont faciles à cultiver… mais il vous faudra “désapprendre” ce que vous pensez savoir sur leur culture. En effet, il leur faut beaucoup d'eau en été, et du froid sec en hiver.*

**Extrait de la liste des contacts**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| CIVILITE |  NOM | PRENOM | ADRESSE | CP | VILLE |
| Monsieur | DURAND | Pierre | 2, rue des lilas | 14000 | CAEN |
| Monsieur | DINONZO | Alain | 1, place du muguet | 14120 | MONDEVILLE |
| Madame | ERNTZ | Elisabeth | 2, impasse myosotis | 14000 | CAEN |
| Madame | FRANCOIS | Hélène | 6, rue des bleuets | 14123 | IFS |
| Monsieur | GRINGO | Alexandro | 8, rue des marguerites | 14000 | CAEN |
| Monsieur | HENRY | Bertrand | 4, rue des rosiers | 14000 | CAEN |

**MISSION 3 : Convoquer les salariés à une réunion d’information**

Par une note de service, Monsieur KACTUSSE, vous demande de convoquer l’ensemble des salariés à une réunion d’information qui se déroulera le 4 juin, de 14h à 16h, dans la salle de réunion et dont l’ordre du jour sera :

* Présentation de nouveaux fournisseurs
* Maintenance des serres de stockage
* Recrutement d’un(e) responsable de la publicité
* Développement de la clientèle
* Les chiffres de l’entreprise