

**Annexe V – 3****BTS ASSISTANT DE GESTION DE PME-PMI - SESSION 2011****ÉPREUVE E4 : Communication avec les acteurs externes et internes****Épreuve U41 : Gestion des relations avec les clients et les fournisseurs**

<b>Fiche descriptive</b>		
Nom et prénom du candidat : Julie B.		N° d'inscription :
Intitulé de la situation de gestion : Du devis à la relance des clients	<input checked="" type="checkbox"/> Réalisée <input type="checkbox"/> Observée	Fiche de situation de gestion n° : 2

<b>Cadre de la réalisation</b>	
Raison sociale :	Tâche(s) du référentiel concernée(s) : <i>T12.1 : Préparation de propositions commerciales</i> <i>T12.3 : Suivi des ventes et des livraisons</i> <i>T12.4 : Facturation et suivi des règlements et des relances</i>
Secteur d'activité :	
Dates de réalisation : Quotidien pour les documents commerciaux Hebdomadaire : relance clientèle (lundi matin)	Durée de la réalisation : 25 minutes pour traiter la totalité de la chaîne commerciale pour un client
<p>Contexte de réalisation :</p> <p>Quotidiennement l'assistante commerciale a un rôle de traitement de la chaîne commerciale. Ce travail permet de répondre à la demande des clients et à satisfaire leur besoin. J'ai pu réaliser à plusieurs reprises la totalité de cette chaîne, c'est-à-dire devis, commande, facture et relance client, en collaboration avec elle. 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 du logiciel SAGE Gestion Commerciale dans le but de pouvoir à mon tour traiter la chaîne commerciale.</p>	
<p>Contexte relationnel :</p> <p>J'ai réalisé cette action en étroite collaboration avec l'assistante commerciale, les commerciaux, le magasinier dans le cas d'un éventuel ordre de fabrication en interne ainsi que les clients acteurs majeurs externes.</p>	
<p>Contraintes :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- <i>Organisationnelles</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.</li> <li>- <i>Matérielles</i> : logiciel Sage.</li> </ul>	
<p>Ressources : demandes des clients, base de données commerciales (produits, prix, clients, fournisseurs), informations quantitatives sur la production, disponibilités des ressources, délais de fabrication et de livraison, conditions de vente.</p>	

**Objectifs :**

- Répondre à la demande du client
- Finaliser la vente
- Solder les comptes clients

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

Matériel	Réseau	Logiciels
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Ordinateur</li> <li>• Imprimante</li> <li>• Fax, téléphone</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Internet</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Suite bureautique Microsoft 2007</li> <li>• SAGE : Gestion Commerciale</li> <li>• Outlook</li> </ul>

## Activité

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

- Réception d'une demande de prix : fax, téléphone, courriel
  - Saisie du devis sur le logiciel de gestion commerciale :
    - données de base : date devis, n°devis, client, destinataire
    - données propre au devis : références articles, frais de port,...
  - Contrôle de la disponibilité des articles
  - Si produits non disponibles, l'ordre de fabrication est donné par le magasinier
  - Contrôle du devis avec la demande du client
- Si le devis après 7 jours ne donne pas suite à une commande :
  - Incrire les caractéristiques du devis demandé par le client dans le tableau (sous Excel) récapitulatif des devis non répondus
  - Relance téléphonique des clients pour en connaître la raison afin d'enrichir le SI clientèle
- Envoi du devis au client : fax, courriel
  - Classement du devis et récépissé de fax dans un trieur
- Réception d'une commande : fax, courriel
  - Contrôle dans la gestion commerciale si un devis correspondant à la commande existe
  - Si un devis existe :
    - Transformation du devis en bon de commande
    - Contrôle du devis classé dans le trieur et de la commande reçue
    - Renseignement de la commande avec les informations concernant le client
    - Envoi d'un accusé de réception de la commande si il y a un écart de prix
    - Classement et tampon « comptabilisé » de la commande dans une bannette
    - Inscription d'une commande supérieure à 2 500€ ou l'achat d'un système dans le tableau récapitulatif hebdomadaire des commandes (sous Excel)
  - Si aucun devis n'existe :
    - Saisie d'une commande dans la gestion commerciale :
      - données de base : date devis, n°devis, client, destinataire
      - données propre au devis : références articles, frais de port,...
    - Contrôle de la disponibilité des articles
    - Si produits non disponibles, l'ordre de fabrication est donné par le magasinier
    - Contrôle du bon de commande reçu et de la commande créée
    - Envoi du bon de commande au client
    - Classement et tampon « comptabilisé » de la commande dans une bannette
- Facturation des clients :
  - Impression des bons de livraison
  - Rapprochement des BL et des BC classés dans la bannette
  - Transformation des BL en factures
  - Classement des BL, BC, devis, récépissés BC ou devis dans les chemises clients respectives
  - Impression des factures
    - Copie de factures à classer dans le classeur des factures du mois en cours
    - Factures avec en-tête envoyées aux clients
  - Mise à jour de la comptabilité
- Relance client :
  - Contrôle hebdomadaire de la balance âgée
  - Relance des clients n'ayant pas versé leur règlement : téléphone, fax ou courriel
  - Nouvelle relance dans les 15 jours suivants
    - La méthode de relance dépend des relations avec le client, du dépassement de délais, du montant

Productions réalisées dans la PME :	Productions réalisés sur PGI :	
<ul style="list-style-type: none"> <li>- Devis</li> <li>- Bons de Commande</li> <li>- Bon de Livraison</li> <li>- Factures</li> <li>- Balance Âgée</li> <li>- Tableau hebdomadaire récapitulatif <math>\geq 2500</math> €</li> <li>- Tableau récapitulatif des devis non répondus</li> <li>- Script de relance téléphonique</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Une fiche client</li> <li>- Deux devis</li> <li>- Quatre bons de commandes</li> <li>- Quatre bons de livraison</li> <li>- Quatre factures</li> <li>- Journal des ventes</li> <li>- Journal de banque</li> <li>- Balance âgée</li> </ul>	
Problèmes rencontrés :	Solutions apportées :	
Pas de problème spécifique. Le travail s'inscrit dans une procédure.		
Bilan		
Apport pour l'entreprise :	<p>Bilan personnel :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Traiter les commandes clients</li> <li>- S'assurer du suivi de la mise en production</li> <li>- S'assurer du suivi de l'expédition</li> <li>- Suivre les livraisons</li> <li>- Etablir des factures de ventes et d'avoir</li> <li>- Contrôler les factures de ventes et d'achat</li> <li>- Réaliser un état de suivi des règlements</li> <li>- Mettre en place et appliquer une procédure de relance clients</li> <li>- Nécessité d'avoir recours à une bonne organisation</li> <li>- Identifier les priorités et les commandes à forts enjeux</li> <li>- Etre réactif aux dysfonctionnements liés aux ventes et aux livraisons</li> </ul>	