

Activités	Compétences
<b>1.2 Traitement des opérations administratives et de gestion liées aux relations avec le client, l'utilisateur ou l'adhérent</b> 1.2.1 Suivi des devis, commandes, contrats, conventions 1.2.2 Traitement de la livraison et de la facturation <b>1.3. Actualisation du système d'information en lien avec le client, l'utilisateur ou l'adhérent</b> - 1.3.1 Mise à jour des dossiers	- Produire les documents liés au traitement des relations « clients » dans un environnement numérique - Assurer le suivi des enregistrements des factures de vente et des encaissements à l'aide d'un progiciel dédié ou d'un PGI - Mettre à jour l'information

## Le suivi d'une commande client et la mise à jour du fichier des clients

---

### Sweetie Bio

Grossiste en produits bio

Zone Industrielle La Ballastière - 33500 Libourne

FR38 126 562 925 – SIRET 12656292500092

Crédit Agricole IBAN FR761695900001778886976243 – BIC AGRIFRPPAGN

contact@sweetiebio.fr – www.sweetiebio.fr

---



Les commandes clients sont reçues et traitées quotidiennement dans l'entreprise. Cette gestion nécessite un suivi de livraison, de facturation et de règlement dans le respect du processus des ventes appliqués par Sweetie Bio.

Les clients passent commande par téléphone, courriel ou bon de commande pré-imprimé transmis par e-mail ou par voie postale ou déposé en magasin. Ces commandes sont transmises au service de gestion des ventes qui en assure le suivi.

### Ressources

- BIO103-AG2\_cde-bioperigord.pdf (format numérique et format papier)
- Processus des ventes (document 1)
- PGI Odoo

## Mission 1 – La commande

Vous êtes en possession du bon de commande papier du client Bio Périgord. Vous avez pris note des indications de traitement communiquées par votre tutrice (document 2) sachant qu'elle a numérisé le bon de commande papier pour gagner du temps.

Elle vous demande d'assurer le suivi de cette commande.

### 1.1 Enregistrer la commande du client Bio Périgord dans le PGI

#### 1.1 Envoyer par courriel la confirmation de commande au client

#### 1.2 Mettre à jour la fiche du client

### Ressources

- BIO103-AG2\_cde-bioperigord.pdf (format numérique et format papier)
- PGI NOTES/ Gestion des commandes (document 2)
- PGI NOTES / Actualisation du fichier des clients (document 3)

### Aide – tutoriels PGI



## Mission 2 – La livraison-facturation

Lorsque la commande est confirmée, il convient contrôler la disponibilité du stock pour livrer le client rapidement que la livraison soit totale ou partielle.

### 2.1 Procéder à la livraison dans le respect de la procédure instaurée par votre responsable

La facture est établie une fois la commande totalement livrée. La facture apparaît à l'état « brouillon », il convient de la confirmer pour qu'elle devient définitive et que l'écriture comptable soit générée automatiquement.

### 2.3 Procéder à la facturation dans le respect de la procédure instaurée par votre responsable

### Ressources

- PGI NOTES/ Livraison-facturation (document 4)



## Mission 3 – La mise à jour du fichier des clients

L'actualisation de la base de données des clients doit être faite régulièrement en fonction des informations communiquées par nos partenaires.

Le dernier client porte la référence CLI390.

### 3.1 Mettre à jour le fichier des clients

#### Ressources

- PGI Messagerie PGI - Conversation/discussion (document 5)



## Mission 4 – Le suivi des règlements

Nous venons de recevoir un chèque client en règlement de sa facture. Il convient de l'enregistrer dans le PGI et de préparer la remise en banque (document 5).

### 4.1 Enregistrer le règlement du client

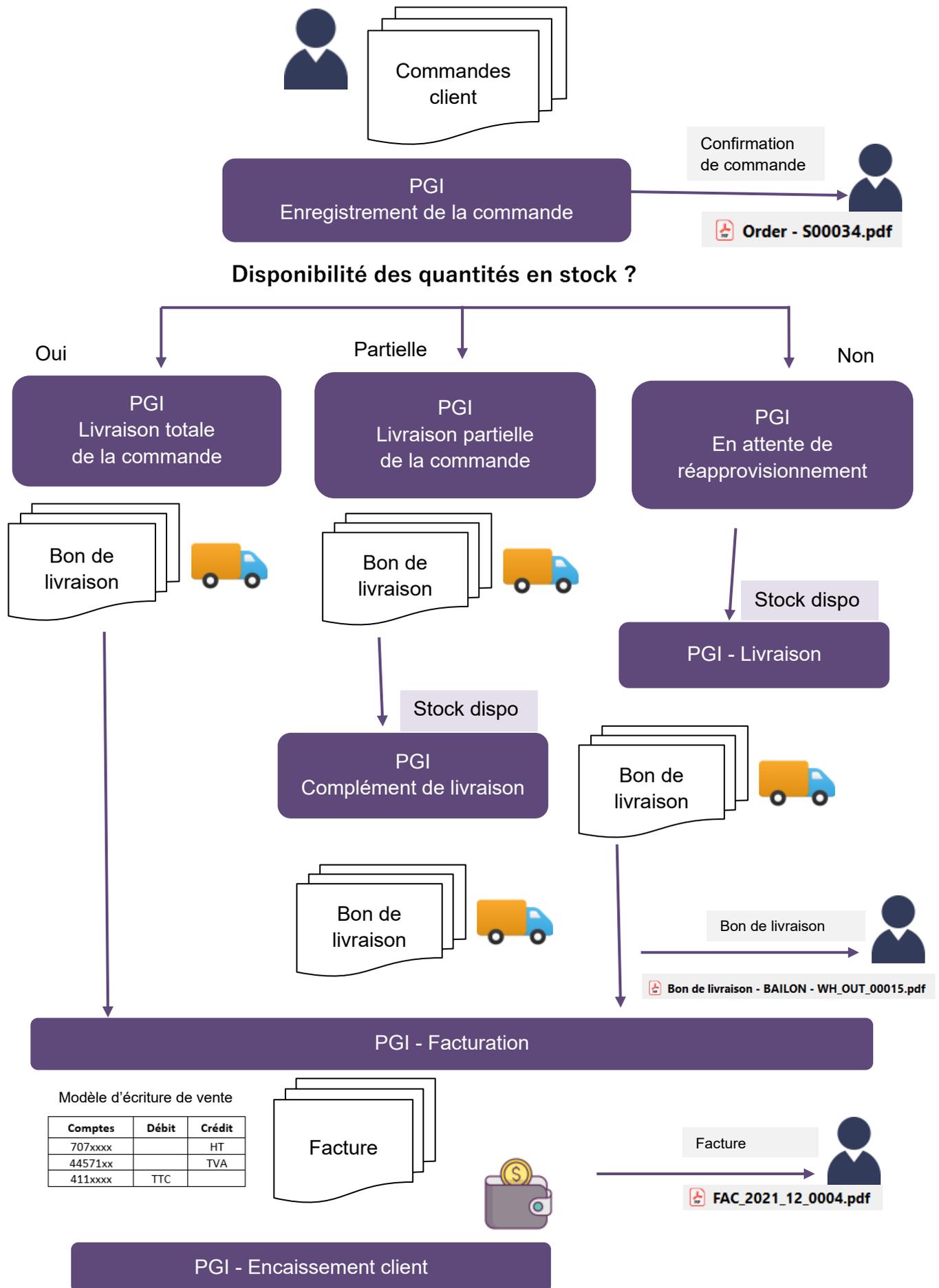
### 4.2 Préparer la remise en banque du chèque

#### Ressources

- PGI NOTES/ CLIENTS Gestion des règlements clients (document 6)
- Le chèque, le RIB et le bordereau de remise en banque (document 7)



# Document 1 - Processus des ventes



## Document 2 – PGI application notes / Gestion des commandes

### Notes / Commande Bio Périgord

Sauver Annuler

Nouveau Dernières minutes Notes À faire

**PGI - Enregistrer la commande du client Bailon**

- Saisir la commande à l'aide du bon de commande papier
- Joindre en "pièces jointes" le Bc client numérisé
- Confirmer la création de la commande
- Imprimer la commande et ajouter le tampon "copie"

**Archiver le document « papier »**

- tamponner "reçu le...." et « saisi le..... + N° PGI »
- agraffer le Bc imprimer du PGI avec le Bc papier reçu du client
- archiver le document dans le dossier "clients"

**Envoyer la confirmation de commande au client** par courriel (bon de commande téléchargé du PGI et renommé en ajoutant le nom du partenaire)

Pièces jointes

 BOI102-AG2\_cde-bioPerigord.pdf  

[Ajouter une pièce jointe](#)

## Document 3 – PGI application notes / Actualisation du fichier des clients

### Notes / Dossier client Bailon

Sauver Annuler

Nouveau Dernières minutes Notes À faire

**Mettre à jour le dossier du client Bio Périgord**

- Rapprocher les informations du Bc et celles inscrites dans le PGI en apportant les modifications utiles
- Ajouter les informations suivantes :

BANQUE : Crédit Agricole 15 rue du Prête Périgueux FR76 26753 16694 84805617993 15  
SIRET 900 339 151 00081  
N° TVA intraComm FR85 900 339 151

Pièces jointes

 BOI102-AG2\_cde-bioperigord.pdf  

[Ajouter une pièce jointe](#)

## Document 4 – Notes / Livraison-facturation

### Notes / Livraison-facturation

Sauver Annuler

Nouveau Dernières minutes Notes À faire

**Livraison client (Inventaire / bons de livraison ou directement depuis la commande client)**

- Vérifier la disponibilité des produits
- Valider la livraison si elle est complète ou partielle
- Imprimer le bon de livraison (tampon "copie")

**Facturation**

- Créer la facture si toutes les marchandises commandées sont livrées
- Valider la facture
- Imprimer la facture (tampon "copie")
- Inscrire sur la facture l'écriture comptable générée dans le PGI

**CLIENT - documents à transmettre par courriel :**

BL et facture (télécharger les 2 fichiers et les renommer en ajoutant le nom du partenaire)

**Archivage : agraffer** la commande reçue du client + Bc + BL + Facture (tamponné "copie")

..... Pièces jointes .....

[+ Ajouter une pièce jointe](#)

## Document 6 – NOTES / Gestion des règlements clients par chèque

### Notes / CLIENT Gestion des règlements par chèque

Sauver Annuler

Nouveau Dernières minutes Notes À faire

**À la réception du chèque du client**

- Rechercher la facture dans le PGI correspondant au chèque
- Contrôler le montant du chèque et le montant de la facture.

En cas d'écart, il convient d'en identifier la raison (escompte de règlement, arrondi de centimes, erreur de facture, etc.)

- Enregistrer le règlement dans le PGI

**GED PGI**

- Joindre à la facture PGI le chèque numérisé dans le respect du nommage  
(nom-partenaire\_CHQ\_num\_banque\_jj-mm-aaaa.jpeg)

**Remise en banque du chèque**

- Endosser le chèque : numéro de compte bancaire de celui qui remet en banque + signature
- Compléter le bordereau de remise en banque

..... Pièces jointes .....

[+ Ajouter une pièce jointe](#)

## Document 5– PGI Conversation/discussions

○ Accueil

Aujourd'hui

 **Accueil Sweety-bio** il y a 60 minutes

Je n'ai pas le temps de mettre la jour le dossier du client COCONDESSENS  
Merci d'ajouter les informations suivantes

**Contacts**

Facturation : adresse de l'entreprise / gérante Henriette Klein  
Livraison :  
12 route de Jancas 24130 Le Fleix – contact Henriette Klein - 0622565359  
e-mail : contact@cocon-des-sens.fr  
SIRET 607 413 135 00089 – TVA intraComm FR36 607 413 135  
Banque Banque postale FR76 28606 81611 4657439820276

Écrivez quelque chose....  

○ Accueil

Aujourd'hui

 **Accueil Sweety-bio** il y a 90 minutes

Je suis surchargée d'appels téléphoniques.  
Pouvez-vous créer notre nouveau client **client AMANDINE Epicerie Fine ?**  
Merci

AMANDINE Epicerie Fine  
Rue du Marché Notre Dame à Poitiers / contact Olivia Travers Resp Achats poste 523  
Adresse de livraison : 33 ZI de la république Poitiers – Contact entrepôt Gérald Mercier  
Compte comptable client 411AMA00 (type = recevable - Autoriser le lettrage)  
SIRET 926 000 365 00064 – N°TVA intracomm FR65 926 000 365  
Banque Crédit Agricole FR76 70730 68945 3694094715262  
Étiquettes à définir

Écrivez quelque chose....  

