

Activités	Compétences
1.2 Traitement des opérations administratives et de gestion liées aux relations avec le client, l'utilisateur ou l'adhérent 1.2.1 Suivi des devis, commandes, contrats, conventions 1.2.2 Traitement de la livraison et de la facturation 1.3. Actualisation du système d'information en lien avec le client, l'utilisateur ou l'adhérent - 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

Description

Ce scénario a pour objectif de familiariser l'apprenant de seconde avec le processus commande-livraison-facturation dans un environnement de type PGI. Les activités proposées sont simples mais nécessitent à tous les niveaux un contrôle de l'information et le respect des procédures.

Le contexte

- Entreprise **Sweety Bio** [\[base\]](#)
- Grossiste en produits bio
- Localisation à Libourne par défaut. Il est conseillé de localiser l'entreprise à proximité du lycée des apprenants.

L'organisation générale

L'élève connaît l'entreprise **Sweety Bio**. Des groupes « entreprises » ont été formés en amont. Chaque groupe est constitué de 3 élèves. Si cette configuration n'est pas possible un groupe peut être constitué de 2 élèves agiles qui pourront se partager les tâches réservées à l'assistant de gestion n°3. À noter que la constitution d'un groupe de 4 assistants nécessite la création d'une 4^{ème} activité.

Dossiers apprenants (fichier à disposition)

Dossier AG1

BIO103-AG1_CommandesClientsFichierClients
 BIO103-AG1_cde-bailon.pdf

Dossier AG2

BIO103-AG2_CommandesClientsFichierClients
 BIO103-AG2_cde-bioperigord.pdf

Dossier AG3

BIO103-AG3_CommandesClientsFichierClients
 BIO103-AG3_cde-grangedubio.pdf

Mission 1 – La commande

1.1 Enregistrer la commande

Les attentes de création de commande dans le PGI sont les mêmes pour chaque partenaire

- Le **format « papier »** de la commande permet à l'apprenant de manipuler le document et d'agir dessus (tampon de l'entreprise, n° d'enregistrement dans le PGI, rangement dans un dossier « papier », rangement dans une bannette, agrafeuse, etc.)
- Le **montant HT attendu** est inscrit sur le BC ce qui permet un autocontrôle de la saisie. Ce montant HT ne comprend pas la remise. Le PU HT est aussi un indicateur de contrôle. Le PU doit obligatoirement s'afficher lors de la sélection de l'article. Un PU à 1 signifie que l'apprenant n'a pas sélectionné correctement l'article ou a saisi un nouvel article (cas très fréquent pour des novices).
- Les **instructions** sont des compléments à apporter à la commande. L'apprenant doit tenir compte de la demande du client : conditions de règlement à modifier et remise sur 1 produit
- Les **références** des produits ne sont pas inscrites volontairement. L'apprenant doit rechercher le produit dans la liste en saisissant un mot clé. Par exemple, les carottes nantaise, l'apprenant doit saisir du mot « nantaise » plus rare à trouver que carotte. Tous les produits listés dans le scénario existent dans la base.

> confirmer le devis en commande

Client	BAILON 65 Chem Gante Gric 33320 TAILLAN MEDOC (LE) France	Expiration Liste de prix Conditions de paiement	Liste de prix publique (EUR) VIR15J
Adresse de facturation	BAILON		
Adresse de livraison	BAILON		

Article	Description	Quantité	Prix unitaire	Taxes	Disc.%	Total
[MA6052]	CIBOULETTE	20,00	5,86	TVA collectée (vente) 5,5%	0,00	123,65 €
[MA6055]	ROQUETTE	12,00	5,54	TVA collectée (vente) 5,5%	0,00	70,14 €
[MA6056]	CAROTTE NANTAISE	15,00	5,54	TVA collectée (vente) 5,5%	0,00	87,67 €
[MA6058]	LAITUE REINE DES GLACES	18,00	5,54	TVA collectée (vente) 5,5%	10,00	94,69 €

Montant HT: 356,53 €
Taxes: 19,62 €
Total: 376,15 €

Client	BIOPERIGORD 1 r Mimosas 24650 Chancelade France	Expiration Liste de prix Conditions de paiement	Liste de prix publique (EUR) VIR15J
Adresse de facturation	BIOPERIGORD		
Adresse de livraison	BIOPERIGORD		

Article	Description	Quantité	Prix unitaire	Taxes	Disc.%	Total
[MA6060]	COURGETTE RONDE DE NICE	20,00	5,86	TVA collectée (vente) 5,5%	0,00	123,65 €
[MA6062]	POTIMARRON	15,00	5,86	TVA collectée (vente) 5,5%	0,00	92,73 €
[MA6064]	TOMATE COEUR DE BOEUF	12,00	5,86	TVA collectée (vente) 5,5%	0,00	74,19 €
[MA6068]	CONCOMBRE	14,00	5,54	TVA collectée (vente) 5,5%	0,00	81,83 €

Montant HT: 352,98 €
Taxes: 19,42 €
Total: 372,40 €

Article	Description	Quantité	Prix unitaire	Taxes	Disc.%	Total
[MA6071]	TOMATE ST PIERRE	15,00	5,54	TVA collectée (vente) 5,5%	0,00	87,67 €
[MA6072]	POIVRON	12,00	5,86	TVA collectée (vente) 5,5%	0,00	74,19 €
[MA6079]	OGNON JAUNE	20,00	5,54	TVA collectée (vente) 5,5%	0,00	118,80 €
[MA6077]	HARICOT NAIN	14,00	8,83	TVA collectée (vente) 5,5%	0,00	139,42 €

Montant HT: 387,84 €
Taxes: 21,33 €
Total: 409,17 €

Sweetly Bio
ZI La Ballastière
33500 Libourne
France

COPIE

BAILON
5 avenue du Stade
33320 TAILLAN MEDOC (LE)
France

Commande n° S00034

Date de commande : 11:46:18 Vendeur : profil-mcv1

Description	Quantité	Prix unitaire	Rem.%	Taxes	Prix Total
[MA6052] CIBOULETTE	20,00 Unité(s)	5,86	0,00	TVA 5,5%	123,65 €
[MA6055] ROQUETTE	12,00 Unité(s)	5,54	0,00	TVA 5,5%	70,14 €
[MA6056] CAROTTE NANTAISE	15,00 Unité(s)	5,54	0,00	TVA 5,5%	87,67 €
[MA6058] LAITUE REINE DES GLACES	18,00 Unité(s)	5,54	10,00	TVA 5,5%	94,69 €
Sous-total					356,53 €
TVA 5,5%					19,62 €
Total					376,15 €

Conditions de règlement : 15 jours

GROSSISTE EN PRODUITS BIOLOGIQUES
ZI La Ballastière - 33500 Libourne - Tél 05 57 12 87 54 - Fax 05 57 12 87 55

BON DE COMMANDE
 DEMANDE DE

Reçu le.....
Saisi le..... N°.....S00034

Vos coordonnées Code client **CL10048**

Adresse de facturation **Bailon** Adresse de livraison si différente de celle de facturation
Raison sociale

Service **Resp achats** Service **entrepôt**
 M Mme **Meluche Pauline** M Mme **Gronvin Aline**

e-mail **contact@bailon.fr** e-mail

Adresse **5 avenue du Stade** Adresse

1.2 Envoyer par courriel la confirmation de commande au client

À adapter en fonction de l'environnement numérique à disposition de l'apprenant

- Rédiger le courriel
 - Mettre en PJ le document téléchargé du PGI (Imprimer > devis/ commande) Le document téléchargé est automatiquement nommé « order-S00034.pdf ». il est demandé à l'apprenant de modifier ce nommage. Nommage attendu : BAILON_order-S00034.pdf
- Une messagerie spécifique « CLIENT » peut être créée.

1.3 Mettre à jour la fiche du client en fonction des indications (document 3)

Les attentes de mise à jour sont les mêmes pour chaque partenaire

BAILON

Adresse de la société
5 avenue du Stade
Rue 2...
TAILLAN MEDOC (LE) État 33320
France
TVA e.g. BE0477472701

Téléphone 05 56 05 38 16
Mobile
Email
Lien vers un site web e.x. https://www.odoo.com
Étiquettes Clients / B2b - Professionnel Étiquettes...

Contacts & Adresses | Ventes & Achats | Notes internes

Ajouter

GRONDIN Albin
33320 TAILLAN MEDOC (LE)
France
Mobile : 0642558974

Ouvrir : Contact

Contact Adresse de facturation Adresse de livraison Autre adresse Adresse personnelle

Nom du contact GRONDIN Albin **Email**

Adresse 5 avenue du Stade **Téléphone**

Rue 2... **Mobile** 0642558974

TAILLAN M État 33320

France

Notes Notes internes...

Mission 2 – La livraison / facturation

LIVRAISON

Inventaire / Bons de livraison ou directement depuis la commande du client accéder aux livraisons clients

1 / 10 < >

Devis Devis envoyé Bon de commande

Aperçu Client 1 Livraison 1 Factures

- Tous les produits sont livrables
- Ils sont affichés « réservés » dans le bon de sortie du PGI WHOUT00015
- « Valider » la sortie de stock de l'ensemble des articles livrables pour mettre à jour les stocks et générer le bon de livraison
- Imprimer le BL



Bon de livraison - BAILON - WH_OUT_00015.pdf

COPIE

BAILON
5 avenue du Stade
33320 TAILLAN MEDOC (LE)
France
05 56 05 38 16

WH/OUT/00015

Ordre:
S00034

Date d'expédition:
28/03/2024 12:58:39

Article	Quantité
[MA6052] CIBOULETTE	20.0 Unité(s)
[MA6055] ROQUETTE	12.0 Unité(s)
[MA6056] CAROTTE NANTAISE	15.0 Unité(s)
[MA6058] LAITUE REINE DES GLACES	18.0 Unité(s)

FACTURE (seul le profil utilisateur AGORA peut gérer la facturation)

- Créer la facture après la préparation de la livraison
- Confirmer (ou valider) la facture. La facture passe de l'état « brouillon » modifiable à « comptabilisé » Elle est définitive et ne peut plus être modifiée sauf pas le mécanisme de l'avoir. Les écritures comptables sont générées automatiquement ainsi que le numéro de la facture. À ce stade, elle est en attente de paiement.

Tableau de bord de la comptabilité / Factures

Journal Factures clients x Recherche...

Créer Télécharger

Filtres Regrouper par Favoris 1-10 / 10 < >

Numéro	Cient	Date de facturation	Date d'échéance	Activité suivante	Taxes exclues	Total	Statut	État du paiement
<input type="checkbox"/> FAC0001/12/0004	BAILON	28/03/2024	In 15 days	<input type="radio"/>	356,53 €	376,15 €	Comptabilisé	Non payées
<input type="checkbox"/> /	AGUESSE Widy		Demain	<input type="radio"/>	17,56 €	18,53 €	Brouillon	Non payées
<input type="checkbox"/> FAC0001/12/0003	LAMI Paul	28/03/2024	13 days ago	<input type="radio"/>	21,95 €	23,16 €	Comptabilisé	Non payées



	Débit	Crédit
70770000		356,53
44571000		19,62
4110CC99	376,15	
TOTAL	376,15	376,15

FAC_2021_12_0004.pdf

L'inscription de l'écriture comptable permet à l'apprenant de rechercher et de contrôler les mouvements de comptes.

Une erreur de choix de compte peut s'être glissée dans la fiche du produit, dans la catégorie d'articles ou dans la fiche du client.

Cette activité met l'accent sur l'écriture comptable : ventilation du HT, de la TVA et du TTC.

Elle est aussi un point d'appui pour expliciter le mouvement comptable aux apprenants (les flux).

Facture FAC/2021/12/0004

Date de la facture :	Date d'échéance :	Origine :	Numéro de client :
2021/12/02	2021/12/02	S00034	CLI0048
Description	Quantité	Prix unitaire	Rem.% Taxes
[MA6052] CIBOULETTE	20,00	5,86	0,00 TVA 5,5%
[MA6055] ROQUETTE	12,00	5,54	0,00 TVA 5,5%
[MA6056] CAROTTE NANTAISE	15,00	5,54	0,00 TVA 5,5%
[MA6058] LAITUE REINE DES GLACES	18,00	5,54	18,00 TVA 5,5%
	Sous-total		356,53 €
	TVA 5.5%		19,62 €
	Total		376,15 €

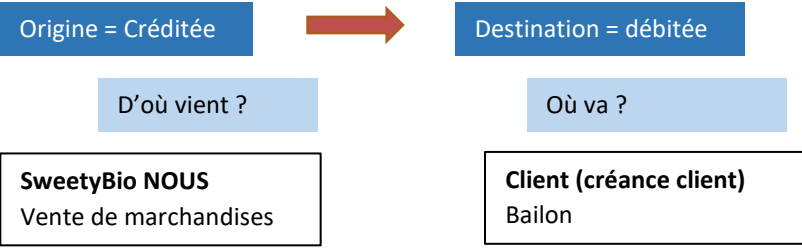
COPIE

FAC/2021/12/0004

Cient	BAILON 5 avenue du Stade 33320 TAILLAN MEDOC (LE) France	Date de facturation	2021/12/02
Adresse de livraison	BAILON	Date d'échéance	VIR15J
Référence du paiement	FAC/2021/12/0004	Journal	Factures clients
		Electronic invoicing	

Compte	Libellé	Débit	Crédit	Grilles de Taxe
70770000 Ventes Marché	[MA6052] CIBOULETTE	0,00 €	117,20 €	+01 -05 base
70770000 Ventes Marché	[MA6055] ROQUETTE	0,00 €	66,48 €	+01 -05 base
70770000 Ventes Marché	[MA6056] CAROTTE NANTAISE	0,00 €	83,10 €	+01 -05 base
70770000 Ventes Marché	[MA6058] LAITUE REINE DES GLACES	0,00 €	89,75 €	+01 -05 base
445710 TVA collectée	TVA collectée (vente) 5,5%	0,00 €	19,62 €	+08 taxe
4110CC99 Client OCCASIONNELS ou MAGASIN	FAC/2021/12/0004	376,15 €	0,00 €	
		376,15	376,15	

Type de flux = Réel – mouvement de biens



Mission 4– Le règlement par chèque

Sweety Biobio
Z1 La Ballastière
33500 Libourne
France

COPIE

Payé le jj/mm/aa
Par chèque

33320 TAILLAN MEDOC (LE)
France

Facture FA

Date de la facture : 01/05/2024 Date d'échéance : 16/05/2024 Origine : S00016 Numéro de client : CLI0048

Description	Quantité	Prix unitaire	Rem.%	Taxes	Montant
[MA6052] CIBOULETTE	20,00	5,86	0,00	TVA 5,5%	117,20 €
[MA6055] ROQUETTE	12,00	5,54	0,00	TVA 5,5%	66,48 €
[MA6056] CAROTTE NANTAI	15,00	5,54	0,00	TVA 5,5%	83,10 €
[MA6050] ...	18,00	5,54	10,00	TVA 5,5%	89,75 €
Sous-total					356,53 €
TVA 5.5%					19,62 €
Total					376,15 €

51211000 Débit Crédit
4110CC99 376,15 376,15

Merci d'ut... son suivante pour votre p
Par virement bancaire sous 15 jours

BIO103-AG1_CommandesClientsFichierClients_CHQ.png

MANIPULATION « papier »

- Inscrire « payé... »
- Indiquer l'écriture de règlement
- Agrafer à la facture la copie du chèque

PGI

- Payer la facture
- Ajouter en PJ à la facture le chèque numérisé GED
- Rechercher l'écriture comptable du règlement pour l'inscrire sur la facture papier

Facturation Tableau de bord Clients Fournisseurs Comptabilité Analyse Configuration

Paielements / BNK2/2024/05/0001

Editer Créer Imprimer Action

Remettre en brouillon Mark as Sent

Factures
Avoirs
Paielements
Articles
Clients

BNK2/2024/05/0001

Type de paiement Règlement
Type de partenaire Client
Clients/Fournisseurs BAILON
Compte de destination 4110CC99 Client OCCASIONNELS ou MAGASIN
Is Internal Transfer

Montant 376,15 €
Date 01/05/2024
Mémo FAC/2024/05/0001

Journal Banque Cofinibank
Compte bancaire du bénéficiaire
Pièce comptable BNK2/2024/05/0001 (FAC/2024/05/0001)

Dépôt du chèque en banque

- Endossement + bordereau de dépôt de chèque

Liste de contrôle pour l'apprenant

1. **Contrôle des tâches** réalisées à l'aide de la liste de contrôle. Un apprenant contrôle les tâches d'un autre apprenant.
2. **Réunion d'équipe** pour faire un retour sur les activités. Ce retour peut faire l'objet d'un enregistrement audio pour amorcer par la suite un travail réflexif. L'enseignant peut se joindre au groupe pour entendre les échanges et apporter son regard et/ou relancer la réflexion sur les erreurs, les points de vigilances et les axes de progrès.
3. **Amélioration et rectification des erreurs décelées**

BIO103_ListeControle_CommandeFicheClients

Grille de positionnement pour l'enseignant

Une grille de positionnement est proposée à l'enseignant. Elle permet de visualiser l'ensemble des tâches attendues dans cette situation professionnelle et de positionner l'élève/le groupe

BIO103_EVAL_CommandesClientsFichesClients