

A1 – Gérer la relation client et fournisseur

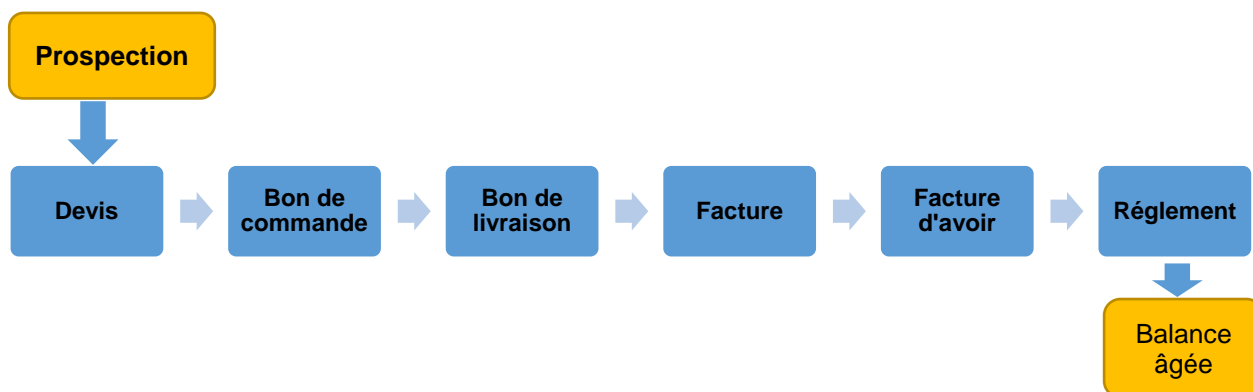
Chapitre 5 : La chaîne commerciale

Problématique

La chaîne commerciale matérialise la vente, elle est fondamentale pour la vie et le développement de l'entreprise. Elle est organisée en une succession d'opérations qui vont de la création du devis à la livraison et à la facturation. Chaque étape du processus est matérialisée par des documents qui servent de preuves juridiques, fiscales et comptables.

L'organisation doit être rigoureuse pour garantir à la fois la satisfaction du client et le bon fonctionnement interne de la chaîne qui met en œuvre quasiment tous les services de l'entreprise : commercial, production, approvisionnement, logistique et comptabilité.

Ces opérations font appel à des applications métiers de gestion commerciale ou à des PGI (progiciel de gestion intégrés).



Sommaire (5 h 20')		
Problématique	1	10'
Introduction		
QCM	2	10'
Réflexion 1. Identifier les contraintes légales	3	15'
Réflexion 2. Suivre les livraisons	4	15'
Réflexion 3. Identifier les problèmes de la logistique	5	20'
Missions professionnelles		
1. Concevoir des documents normalisés	6	1 h 00'
2. Contrôler une facture	7	20'
3. Analyser le suivi des livraisons	8	1 h 20'
4. Suivi des impayés	9	1 h 30'
Ressources		
1. Organiser la chaîne commerciale	10	
2. Documents commerciaux	11	
3. Informer sur les conditions générales de vente	12	
4. Tracer les produits	13	
5. Éditer une balance âgée	14	
Bilan de compétence	15	

Introduction

Chapitre 5 – La chaîne commerciale QCM			
Questions	Avant	Réponses	Après
Question 1 Un devis peut servir de bon de commande	<input type="checkbox"/>	Toujours	<input type="checkbox"/>
	<input type="checkbox"/>	S'il est signé	<input type="checkbox"/>
	<input type="checkbox"/>	S'il est daté	<input type="checkbox"/>
	<input type="checkbox"/>	S'il est signé et daté	<input type="checkbox"/>
Question 2 Un bon de commande doit préciser	<input type="checkbox"/>	Les conditions de vente	<input type="checkbox"/>
	<input type="checkbox"/>	Les coordonnées de l'acheteur	<input type="checkbox"/>
	<input type="checkbox"/>	Les coordonnées du vendeur	<input type="checkbox"/>
	<input type="checkbox"/>	Les conditions de livraison	<input type="checkbox"/>
Question 3 Un bon de commande pour être valable doit prévoir un acompte	<input type="checkbox"/>	Oui	<input type="checkbox"/>
	<input type="checkbox"/>	Non	<input type="checkbox"/>
	<input type="checkbox"/>	Facultatif	<input type="checkbox"/>
Question 4 Une facture doit préciser	<input type="checkbox"/>	Le montant HT	<input type="checkbox"/>
	<input type="checkbox"/>	Le montant TTC	<input type="checkbox"/>
	<input type="checkbox"/>	La TVA	<input type="checkbox"/>
	<input type="checkbox"/>	Le N° de TVA du vendeur	<input type="checkbox"/>
Question 5 Une facture d'avoir est faite	<input type="checkbox"/>	Lors d'un retour de bien	<input type="checkbox"/>
	<input type="checkbox"/>	Pour un escompte de règlement	<input type="checkbox"/>
	<input type="checkbox"/>	Pour une réduction après facturation	<input type="checkbox"/>
Question 6 Une facture d'avoir doit réintégrer dans le calcul du net	<input type="checkbox"/>	Les remises	<input type="checkbox"/>
	<input type="checkbox"/>	La TVA	<input type="checkbox"/>
	<input type="checkbox"/>	Les escomptes	<input type="checkbox"/>
	<input type="checkbox"/>	Les agios	<input type="checkbox"/>
Question 7 Une ristourne est accordée pour	<input type="checkbox"/>	Un achat en quantité	<input type="checkbox"/>
	<input type="checkbox"/>	Un produit défectueux	<input type="checkbox"/>
	<input type="checkbox"/>	Une réduction sur le CA périodique	<input type="checkbox"/>
Question 8 Une remise est accordée pour	<input type="checkbox"/>	Un achat en quantité	<input type="checkbox"/>
	<input type="checkbox"/>	Un produit défectueux	<input type="checkbox"/>
	<input type="checkbox"/>	Une réduction sur le CA périodique	<input type="checkbox"/>
Question 9 Un rabais est accordé pour	<input type="checkbox"/>	Un achat en quantité	<input type="checkbox"/>
	<input type="checkbox"/>	Un produit défectueux	<input type="checkbox"/>
	<input type="checkbox"/>	Une réduction sur le CA périodique	<input type="checkbox"/>
Question 10 La technique qui permet d'enregistrer l'origine des produits et leurs manipulations s'appelle	<input type="checkbox"/>	La traçabilité	<input type="checkbox"/>
	<input type="checkbox"/>	Le contrôle qualité	<input type="checkbox"/>
	<input type="checkbox"/>	L'analyse ISO	<input type="checkbox"/>
	<input type="checkbox"/>	L'enregistrement technique	<input type="checkbox"/>
Question 11 Les outils qui permettent de suivre un produit sont	<input type="checkbox"/>	Une fiche de traçabilité	<input type="checkbox"/>
	<input type="checkbox"/>	Les codes-barres	<input type="checkbox"/>
	<input type="checkbox"/>	Les codes numériques	<input type="checkbox"/>
	<input type="checkbox"/>	Les puces RFID	<input type="checkbox"/>

Réflexion 1 - Identifier les contraintes légales liées aux documents commerciaux

Durée : 15'



Source

Travail à faire

Après avoir lu le document, répondez aux questions suivantes :

1. En quoi une facture est-elle à la fois un document comptable, fiscal et juridique ?
2. Justifiez la présence sur une facture des informations suivantes :
 - Le numéro de facture ;
 - Les montants HT et TTC et le Numéro de TVA intracommunautaire ;
 - Le nom de l'acheteur et du vendeur ;
 - La date de la facture ;
 - Les remises et escomptes.

Doc. Facture : les mentions obligatoires

Source : <http://droit-finances.commentcamarche.net/>

Définition

Une facture est un document officiel émis par un professionnel sur un papier à en-tête de son entreprise, qui détaille les conditions de délivrance d'une marchandise ou d'une prestation de service.

Ce document est de nature à la fois juridique, fiscale et comptable. Il est édité en deux exemplaires et doit être, en principe, conservé pendant dix ans.

Ce document comptable constitue une preuve pour le vendeur et pour l'acheteur.

La facture est obligatoire

La délivrance d'une facture est obligatoire dans les cas suivants.

- Quand il s'agit d'une vente ou d'une prestation de services entre professionnels.
- Pour les ventes de marchandises, entre un professionnel et un particulier, quand celui-ci le demande, ou en cas de vente à distance.
- Pour les prestations de services, entre un professionnel et un particulier, quand le prix dépasse 25 euros, ou à la demande du particulier.

Les mentions obligatoires

Une facture doit comporter obligatoirement les mentions suivantes :

- la date à laquelle elle a été émise
- son numéro d'ordre (chaque facture comporte un numéro unique, basé sur une séquence continue)
- la date de la vente ou de la prestation de services
- le nom et l'adresse du vendeur ou du prestataire de services, avec son numéro Siren et son numéro d'immatriculation au registre du commerce,
- le nom et l'adresse de l'acheteur,
- le numéro individuel d'identification à la TVA (sauf quand le montant total de la facture hors-taxes est inférieur à 150 euros)
- le descriptif exact du produit ou de la prestation de services
- le décompte détaillé des quantités et des prix
- le prix unitaire hors taxes du produit ou le taux horaire hors taxes de la prestation fournie
- le taux de TVA et le montant total de la TVA correspondante
- les éventuels rabais ou ristournes
- la somme totale hors-taxes et la somme totale TTC
- la date d'échéance du paiement et les éventuelles conditions d'escompte applicables en cas de paiement anticipé

Réflexion 2 - Suivre les livraisons

Durée : 15'



Source

Travail à faire

Après avoir lu les document 1 et 2, répondez aux questions suivantes :

1. Quel est le service proposé par API Suivi d'UPS ?
2. Quel est son intérêt pour l'entreprise ?
3. Qu'est-ce qu'une étiquette RFID ? Quel est son intérêt ?
4. Quelle est la relation entre ces deux articles ?
5. Que signifie MtoM ou M2M ? est-ce l'Internet des objets ?

Doc. 1 UPS : API Suivi

<http://www.ups.com/>



Autorisez vos clients à accéder aux informations de suivi des colis via votre site Internet.

Non seulement les appels au service client diminuent mais une relance du trafic se produit sur l'ensemble du site car vos clients utilisent l'interface de programmation d'application (API) Suivi.

Disponible dans plus de 40 pays, l'API Suivi vous permet de fournir des rapports d'état à la minute sur vos envois, nationaux et internationaux, à vos clients via votre site Internet.

L'API Suivi permet à vos clients de suivre leur envoi directement depuis votre site de commerce électronique à l'aide de votre numéro de référence ou de commande. Grâce à cette fonctionnalité, vos clients reviennent sur votre site pour suivre leurs envois ou vérifier l'état de leur commande.

Ce trafic est susceptible d'engendrer de nouvelles commandes et plus de ventes.

Vos clients peuvent obtenir des informations spécifiques sur l'état de leur envoi, notamment l'heure de passage et la localisation des colis lors de leur acheminement jusqu'à la destination finale. Les informations de suivi peuvent être facilement intégrées à votre site.

Doc. 2 Traçabilité & RFID / Traçabilité sans fil et à distance / M2M Machine to Machine

Source : <http://www.adequate.fr/>

La traçabilité est devenue un élément incontournable de la gestion de la chaîne d'approvisionnement, de la gestion du risque et de la qualité. A l'initiative du groupe de travail logistique et dans la continuité des travaux sectoriels nationaux et internationaux, un groupe de travail sur la traçabilité a été créé le 1^{er} février 2000 au sein de Gencod EAN France. Il regroupe industriels, distributeurs, transporteurs, prestataires logistiques, représentants d'associations professionnelles.

RFID Etiquette électronique dite étiquette intelligente

L'identification par radiofréquence, ou **RFID** (*Radio Frequency Identification*), est une méthode pour stocker et récupérer des données à distance en utilisant des marqueurs appelés « Tag RFID ». Ce sont de petits objets, tels que des étiquettes autoadhésives, qui peuvent être collées ou incorporées dans des produits. Elles comprennent une antenne associée à une puce électronique qui leur permet de recevoir et de répondre aux requêtes radio émises depuis l'émetteur-récepteur. Elles sont désormais interfacées avec le système informatique sur réseau LAN ou en WIFI.



M2M Machine to Machine

Les puces RFID comme les puces NFC permettent le développement des échanges d'informations et de données sans intervention humaine. Domaines concernés : La logistique, le commerce, la santé, la sécurité, etc.

Réflexion 3 – identifier les problématiques de la logistique

Durée : 20'



Source

Travail à faire

Après avoir lu les document 1 et 2, répondez aux questions suivantes :

1. Qu'appelle-t-on le travail en flux tendu ? et quelle est sa finalité ?
2. Quelles ont été les 2 étapes de la mondialisation ?
3. Quelles ont été les conséquences de la crise du coronavirus sur la chaîne logistique ?
4. Qu'en déduisez-vous sur son effet sur la chaîne commerciale ?

Les limites de la mondialisation et du flux tendu

Le « *Just in time* », en français « *flux tendu* », est un système de gestion des entreprises qui consiste à produire un maximum en disposant d'un minimum de stock de pièces détachées. Au départ, l'idée ne paraissait pas sotte. Elle évitait de devoir disposer d'emplacements de stockage plus ou moins onéreux et surtout de voir des investissements gelés dans des stocks dont on ne savait pas toujours quand on allait pouvoir s'en servir.

Ce système avait néanmoins ses inconvénients. En cas de surchauffe, était-on certain que les sous-traitants allaient pouvoir suivre et répondre à une soudaine hausse de production ? Quid en cas de faillite d'un fournisseur ?

Tant que les sous-traitants n'étaient pas trop éloignés des lieux de production où ils devaient livrer leurs marchandises, ce système pouvait fonctionner harmonieusement. Toutefois, la moindre anicroche dans la chaîne de production pouvait évidemment avoir des conséquences sur l'ensemble de la production.

Avec l'apparition de la mondialisation, un grand nombre de producteurs se sont tournés vers des pays où la main d'œuvre était moins onéreuse. Mais, ce faisant, ils allongeaient les lignes de transfert des pièces détachées et augmentaient concomitamment le temps nécessaire pour les approvisionnements. Fragilisant d'autant le maintien d'une production stable.




Ensuite, on passa au stade suivant : produire directement dans les pays tiers. Créant ainsi une dépendance que l'actuelle crise de coronavirus vient de mettre dramatiquement en lumière. De surcroît, cette manière de travailler a généré de nombreuses pertes d'emplois. Les personnes licenciées dans le cadre de telles opérations étant souvent faiblement formées, il leur était difficile (si pas impossible) de retrouver un emploi. Comme, en même temps, se développait la numérisation et la robotisation, grandes destructrices d'emplois basiques, il ne fallait pas être grand devin pour prévoir que l'on allait finir par être confronté à un chômage incompressible. [...].

Rapatrifier les productions vitales

La crise du coronavirus a montré à quel point, pour des produits liés à la santé, les délocalisations se sont avérées dangereuses. Commander des masques vitaux à des sociétés turques plus ou moins véreuses, essayer de se fournir en Chine quand ce pays produit à peine assez pour préserver sa propre population, a montré les limites de ce système.

S'il ne faut pas rejeter toute la mondialisation qui a apporté le bien-être à des millions de gens et permis au plus grand nombre d'atteindre un niveau de vie inespéré par la baisse des prix de nombreux produits, il convient aussi d'être sélectif. Et donc de rapatrifier les productions vitales. Quitte pour ce faire à accorder des avantages fiscaux et sociaux aux industries qui franchiraient ce pas. De plus, cela créerait des emplois.

Missions professionnelles

Mission 1 - Concevoir des documents normalisés		
Durée : 1 h	 ou 	Source BC-Facture Excel Conditions de vente

Contexte professionnel

Vous recevez la commande suivante en date du 15 septembre de la société **Teamsport**, 25 rue de Gerland, 69005 LYON

- 5 ordinateurs PC Microsoft Surface, 750 € HT (Réf : 104) ;
- 2 imprimantes Photosmart 6700 à 125 € HT (Réf : 203) ;
- 5 licences Microsoft 365 professionnel à 1 500 € HT les 5 (Réf : 305).

Travail à faire

Créez et mettez en forme les documents suivants (fichiers source) en respectant bien les obligations légales.

1. Le bon de commande sur Excel, onglet Bon de commande.
2. Les conditions de vente sur Word.
3. La facture qui correspond à la commande précédente sur Excel (onglet Facture doit).

Lors de la livraison, deux ordinateurs ont été légèrement rayés par notre installateur. La société a décidé d'accorder une remise de 10 % sur ces deux ordinateurs.

4. Créez et mettez en forme sous Excel la facture d'avoir en respectant les obligations légales (numéro de facture : AV2019-09-03. (onglet Facture avoir).

Doc. 1 Caractéristiques de la commande et de la vente

La livraison et la facturation sont prévues le 17 septembre.

Le n° du bon de commande est **BC2019-09-100**.

Le n° facture est **F2019-09-123**.

Les règlements sont à 30 jours avec un escompte de 2 % si le règlement est effectué à réception de la facture.

Une remise de 5 % est accordée sur les logiciels.




Doc. 2 Société S.I.-Tech

La société S.I.-Tech est implantée à Bordeaux. Elle a été créée par M. Larrieux en 2005 et emploie 12 personnes.

Elle est spécialisée dans la création, la vente et la maintenance de solutions informatiques clé en main (matériel, logiciel et réseaux). Par ailleurs, elle assure des formations au personnel.

Les caractéristiques de la société sont les suivantes :

- **Statut** : SA au capital de **100 000 €**.
- **Siège social** : 34, rue Buffon – 33000 BORDEAUX
- **Tél.** : 05 76 45 78 89 ; **Fax** : 05 76 45 78 89
- **Mél** : info@si-tech.com ; **site** www.si-tech.com
- **SIRET** : B433 342 334 00033 ; **APE/NAF** : 4223A ; RC BORDEAUX B 402 219 6637
- TVA Intra : FR 08402 219 6637000010

Mission 3 - Analyser le suivi des livraisons		
Durée : 1 h 20'	 ou 	Source Source Excel

Contexte professionnel

Des plaintes régulières arrivent de clients qui reprochent à la société de ne pas respecter le délai garanti de 72 h entre l'arrivée de la commande et la livraison de celle-ci.

Sur le site web, les délais suivants sont annoncés :

- Les livraisons partent dans les 24 heures qui suivent l'arrivée d'une commande ;
- Les livraisons sont garanties en 48 heures par le transporteur après prise en charge des colis ;
- Le délai total annoncé pour la réception est de 72 heures.

Le directeur administratif et financier de la société (DAF) a extrait du PGI des informations suivantes :

- les numéros de bon de commande ;
- les clients concernés ;
- les date d'arrivée des commandes ;
- les dates de départ des articles (bon de livraison) ;
- les noms des préparateurs des colis ;
- les dates prévisionnelles de livraison ;
- les dates réelles de livraison ;
- les noms des transporteurs qui ont réalisés les livraisons.

Travail à Faire

1. Ouvrez la base de données source Excel.
2. Identifiez les critères à étudier pour comprendre les causes des problèmes.
3. Analysez ces données et mettez en évidence les résultats de votre analyse dans un rapport à M. Larrieux.

Doc. Extrait de la base de données

	A	B	C	D	E	F	G	H	I
1	N° client	N° BC	Date commande	Date BL	Préparateur	N° BL	Transporteur	Date liv. prévue	Date liv. réelle
2	411001	CD0056	13/01/2022	14/01/2022	André	BL0056	DHL	16/01/2022	16/01/2022
3	411010	CD0057	13/01/2022	14/01/2022	Pierre	BL0057	La poste	16/01/2022	18/01/2022
4	411021	CD0058	15/01/2022	16/01/2022	André	BL0058	UPS	18/01/2022	18/01/2022
5	411007	CD0059	15/01/2022	17/01/2022	Pierre	BL0059	DHL	19/01/2022	22/01/2022
6	411009	CD0060	22/01/2022	23/01/2022	André	BL0060	DHL	25/01/2022	25/01/2022
7	411001	CD0061	28/01/2022	29/01/2022	Pierre	BL0061	DHL	31/01/2022	02/02/2022
8	411002	CD0062	29/01/2022	30/01/2022	André	BL0062	DHL	01/02/2022	02/02/2022
9	411023	CD0063	29/01/2022	30/01/2022	André	BL0063	DHL	01/02/2022	01/02/2022
10	411003	CD0064	29/01/2022	30/01/2022	André	BL0064	UPS	01/02/2022	05/02/2022
11	411051	CD0065	30/01/2022	31/01/2022	Pierre	BL0065	UPS	02/02/2022	02/02/2022
12	411032	CD0066	02/02/2022	03/02/2022	André	BL0066	DHL	05/02/2022	06/02/2022
13	411021	CD0067	03/02/2022	04/02/2022	André	BL0067	DHL	06/02/2022	07/02/2022
14	411051	CD0068	05/02/2022	06/02/2022	André	BL0068	La poste	08/02/2022	08/02/2022
15	411033	CD0069	08/02/2022	10/02/2022	Pierre	BL0069	La poste	12/02/2022	13/02/2022
16	411007	CD0070	08/02/2022	09/02/2022	André	BL0070	UPS	11/02/2022	11/02/2022
17	411023	CD0071	10/02/2022	11/02/2022	Pierre	BL0071	UPS	13/02/2022	13/02/2022

Mission 4 - Suivre les règlements		
Durée : 1 h 30	 ou	Source Source Excel

<p>MBS - Micro Brasserie du Solliet 23 Place de Charvin - 38000 Grenoble Tél. : 09 50 22 xx xx - Mél : accueil@mbs.com - Site web : http://www.mbs.com La société conçoit et commercialise des bières locales (Bière blanche, bière brune, bière ambré, bière de montagne...) qu'elle fait fabriquer par un sous-traitant. Elle participe à des événements festifs ou des salons et foires (fête de la bière, fête du patrimoine, fête de village, salon du bien-être...)</p>

Contexte professionnel

La société MBS utilise un PGI pour sa gestion commerciale, mais M^{me} Carroul (comptable), préfère réaliser le suivi des règlements sur Excel.

M^{me} Carroul, consacre le vendredi matin à la facturation puis à la saisie des règlements. Lorsqu'elle a terminée, elle exporte, par copier-coller, les factures du PGI, dans la base Excel de suivi des règlements. Elle dépose les chèques à la banque le vendredi après-midi.

La base de données Excel enregistre toutes les factures avec les dates d'échéance, de règlements et les relances réalisées.

Extrait de la base de données

	A	B	C	D	E	F	G	H	I
1	N° Facture	Date facture	Échéances	Montant TTC	Date règlement	Relance	Raison sociale	Statut	Contact
2	F4701	02-janv	01-févr	710,00 €	01-févr		Provencia SA	Entreprise	CHARVIC
3	F4702	02-janv	01-févr	640,00 €	01-févr		Brand SA	Entreprise	AGENOL

Conditions de paiement

- Les particuliers payent à la commande, mais certains clients fidèles payent à réception de la facture.
- les entreprises payent à 30 jours.

Jusqu'à présent, les impayés n'ont pas posé de problèmes et, une fois par mois, M^{me} Carroul réalise les relances par téléphone. Cependant, depuis le début de l'année, le montant des impayés s'accroît de façon significative.

M^{me} Carroul vous remet le 27 mars la base de données après avoir enregistré les factures de la semaine. Elle vous demande de l'aider dans son travail hebdomadaire.

M^{me} Carroul décide de mettre en places une procédure de relance en 4 temps :

- **étape 1** : par téléphone dans la semaine qui suit l'absence de règlement à échéance ;
- **étape 2** : par lettre de rappel de niveau 1 qui est envoyé avec un retard de 30 jours ;
- **étape 3** : par lettre de rappel ferme de niveau 2 qui est envoyé avec un retard de 60 jours ;
- **étape 4** : par une mise en demeure de payer avec accusé réception qui signale le transfert du dossier à notre service contentieux (avocat).

À ce jour toutes les personnes qui sont en retard de règlement on fait l'objet d'un appel téléphonique pour leur rappeler leur dette.

Travail à faire

1. Chargez la base de données Excel (source Excel) puis récapitulez dans un tableau les chiffres d'affaires mensuels et les impayés mensuels en faisant ressortir les impayés des entreprises et ceux des particuliers.
2. Rédigez les matrices des 3 lettres type de rappel.
3. Éditez la liste des personnes à appeler, celles qui doivent recevoir la lettre 1, la lettre 2 et la lettre 3.

Procédures :

- Filtrez les règlements vides.
- Filtrez sur les dates d'échéance et ne conservez que les dates antérieures au 27 mars.
- Saisissez le code de la relance à faire dans la colonne correspondante.
 - 1 : pour les factures dont l'échéance est avant le 27/2.
 - 2 : pour les factures dont l'échéance est avant le 27/1.
 - 3 : pour les factures dont l'échéance est avant le 27/12.

4. Réalisez les publipostages des lettres envoyées le 27 mars aux différents clients (facultatif).

Ressources

1. Organiser la chaîne commerciale

Un client mécontent et un client perdu. Sa satisfaction dépend de la qualité perçue du produit ou du service vendu mais également de la qualité de la chaîne commerciale mise en œuvre. Elle doit être suffisamment rigoureuse pour satisfaire le client et pour éviter les dysfonctionnements et les conflits, entre les différents services, au sein de l'entreprise (service commercial, approvisionnement, production, logistique, comptabilité). La chaîne commerciale comprend 6 étapes.

Les étapes	Contrôles à réaliser																	
1 - Contrôler la validité de la commande	<p>Il est réalisé à partir d'un accord écrit non équivoque : un devis signé, un bon de commande, un fax ou un mél. L'accord oral est déconseillé.</p> <p>Avant de valider une commande plusieurs de contrôles doivent être réalisés.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Contrôler la solvabilité du client et vérifier qu'il est à jour de ses créances éventuelles auprès de la comptabilité et éventuellement bloquer la vente afin de prévenir les conflits ou impayés ultérieures. • Contrôler l'exactitude des éléments de la commande : articles, quantité, prix, remise... En cas de problèmes en informer le client et procéder aux corrections nécessaires. • Contrôler que les conditions particulières de ventes accordées sont conformes aux conditions spécifiques du client ou à sa catégorie (tarif, remise, escompte, condition de paiement...). • Contrôler la disponibilité des articles et lancer éventuellement un ordre de fabrication ou le commander en cas de revente, • Contrôler la présence du règlement si ce dernier doit être lors de la commande ou d'un acompte éventuel. 																	
	Outils : contrôle sur document et à partir de l'application de gestion ou du PGI.																	
2 - Enregistrer la commande et le règlement ou l'acompte	<p>Le bon de commande est enregistré et édité pour envoyer éventuellement une confirmation au client avec une date prévisionnelle de livraison et enregistrer le règlement dans la comptabilité.</p>																	
	Outils : la saisie est réalisée dans une application de gestion commerciale pour la commande et dans une application comptable pour le règlement (EBP, Ciel...) ou dans un PGI (YourCegid, SAP, Sage...).																	
3 - Préparer et organiser la livraison ou réalisation de l'objet de la commande	<p>Un bon de préparation est émis sous forme papier ou numérique par le PGI.</p> <p>Le responsable des stocks ou le magasinier prépare le colis pour la livraison puis il édite un bon de livraison/réception qui est joint à l'envoi à partir de l'application informatique.</p> <p>Les frais de ports sont indiqués sur le bon de livraison. On distingue 3 cas :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Franco de port : les frais sont pris en charge par le fournisseur ; - Port dû : les frais sont pris en charge par le client ; - Port payé : les frais sont avancés par le fournisseur puis facturés au client. <p>L'ensemble est remis au transporteur sélectionné en fonction des caractéristiques du transport et de la taille du colis (camion, bateau, avion, Chronopost, DHL...).</p> <p>La facture est émise à partir de l'application informatique. Elle peut être jointe au colis, adressée par courrier ou transmise par fax ou par mél.</p>																	
	Outils : Saisie des opérations et édition des documents à partir de l'application de gestion ou du PGI. Création éventuelle d'un tableau de suivi des préparations et des expéditions pour les étapes 2 et 3.																	
	<table border="1"> <thead> <tr> <th>N° com.</th> <th>Date</th> <th>Client</th> <th>Délai expédition</th> <th>Date livraison prévue</th> <th>Transporteur</th> <th>Date préparation</th> <th>Date expédition</th> <th>Remarques</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>2315</td> <td>10/10/xx</td> <td>Dagain</td> <td>14 jours</td> <td>24/10/xx</td> <td>TransAlpes</td> <td>22/10/xx</td> <td>23/10/xx</td> <td>RAS</td> </tr> </tbody> </table>	N° com.	Date	Client	Délai expédition	Date livraison prévue	Transporteur	Date préparation	Date expédition	Remarques	2315	10/10/xx	Dagain	14 jours	24/10/xx	TransAlpes	22/10/xx	23/10/xx
N° com.	Date	Client	Délai expédition	Date livraison prévue	Transporteur	Date préparation	Date expédition	Remarques										
2315	10/10/xx	Dagain	14 jours	24/10/xx	TransAlpes	22/10/xx	23/10/xx	RAS										
4 - Réception de la commande par le client	<p>Le client réceptionne les colis et contrôle la conformité des biens ou du service à la commande. En cas de désaccord il ne signe pas le bon de livraison/réception ou inscrit des réserves sur le bon de réception.</p>																	
5 - Encaissement du règlement ou du solde	<p>Le client fait parvenir à l'entreprise le règlement correspondant à la facture ou le solde de la facture si un acompte a été versé.</p> <p>Le règlement est enregistré dans l'application de gestion ou le PGI.</p>																	
	Outils : saisie des opérations et édition des documents à partir de l'application de gestion ou du PGI. Création éventuelle d'un tableau de suivi des règlements.																	
	<table border="1"> <thead> <tr> <th>N° facture</th> <th>Date</th> <th>Client</th> <th>Date règlement</th> <th>Nature</th> <th>Montant</th> <th>Remarque</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>2315</td> <td>10/10/xx</td> <td>Dagain</td> <td>25/10/xx</td> <td>Solde</td> <td>3525,50 €</td> <td>RAS</td> </tr> </tbody> </table>	N° facture	Date	Client	Date règlement	Nature	Montant	Remarque	2315	10/10/xx	Dagain	25/10/xx	Solde	3525,50 €	RAS			
N° facture	Date	Client	Date règlement	Nature	Montant	Remarque												
2315	10/10/xx	Dagain	25/10/xx	Solde	3525,50 €	RAS												
6 - Création de factures d'avoir éventuelles	<p>En cas de réserve du client sur la livraison, un remboursement total ou partiel peut être fait si la réserve est justifiée. L'entreprise émet une facture d'avoir pour retour de marchandises ou une facture d'avoir financier en cas de ristourne.</p>																	
	Outils : réalisation des documents et à partir de l'application de gestion ou du PGI.																	

2. Identifier les documents commerciaux

Pour réduire les risques de litiges et d'impayés l'entreprise doit prêter une grande attention aux documents qu'elle émet. Elle doit être particulièrement attentive à la rédaction des conditions générales de vente, des devis, des bons de commandes ou de livraisons, des factures, etc.

- **Devis**


Il présente la proposition commerciale. Il n'est pas obligatoire, mais pour prévenir tout litige, il est conseillé de remettre au client ce document, sur lequel figurent les conditions générales de vente ainsi que les mentions suivantes :

- les références de l'entreprise et du client ;
- la date ;
- le délai des prestations et/ou de la livraison ;
- le prix précise le montant HT, la TVA et le prix TTC ;
- la durée de validité de l'offre.

- **Bon de commande**

Il matérialise l'accord avec le client. Il rappelle les conditions générales de vente, les droits et les obligations de l'entreprise et de son client et peut confirmer ou modifier certaines clauses ou éléments de la proposition commerciale. Ce peut être le devis retourné daté et signé.

Généralement l'entreprise envoie une confirmation de commande par mél ou par courrier. Si le devis prévoit un acompte, il doit être joint au bon de commande pour validation. Avant de confirmer la commande il est conseillé de contrôler la solvabilité du client, les quantités commandées et les prix indiqués.

Recto : bon de commande					Verso : conditions de vente																																																												
<p>Charvin réseaux SA 85 routes du Maine / 74210 FAVERGES Tél. : 04 50 57 55 62 / Fax : 04 50 57 55 63 Mel : bureau@charvinsa.fr RC Annecy B 402 219 6637</p>  <p>Société Grafenberg 14 rue des Acacias 69001 LYON Faverges, Le 27 juin 2016</p> <p>Bon de commande</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>Réf</th> <th>Désignation</th> <th>PU</th> <th>Qté</th> <th>Total HT</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>PC 345</td> <td>PC multimédia</td> <td>800,00 €</td> <td>1</td> <td>800,00 €</td> </tr> <tr> <td>ES810</td> <td>Imprimante Epson ES 810</td> <td>150,00 €</td> <td>1</td> <td>200,00 €</td> </tr> <tr> <td>MS office</td> <td>Microsoft Office</td> <td>520,00 €</td> <td>1</td> <td>520,00 €</td> </tr> <tr> <td colspan="4"></td> <td>Total brut</td> <td>1 520,00 €</td> </tr> <tr> <td colspan="4"></td> <td>Remise 10 %</td> <td>152,00 €</td> </tr> <tr> <td colspan="4"></td> <td>Net commercial</td> <td>1 368,00 €</td> </tr> <tr> <td colspan="4"></td> <td>TVA 20 %</td> <td>273,60 €</td> </tr> <tr> <td colspan="4"></td> <td>Total TTC</td> <td>1641,60 €</td> </tr> <tr> <td colspan="4"></td> <td>Acompte</td> <td>641,60 €</td> </tr> </tbody> </table> <p>Escompte de règlement : 2 % si règlement dans les 7 jours qui suivent la livraison.</p> <p>A : Le : Signature :</p> <p>(Faire précéder votre signature de la mention « Bon pour accord »)</p>					Réf	Désignation	PU	Qté	Total HT	PC 345	PC multimédia	800,00 €	1	800,00 €	ES810	Imprimante Epson ES 810	150,00 €	1	200,00 €	MS office	Microsoft Office	520,00 €	1	520,00 €					Total brut	1 520,00 €					Remise 10 %	152,00 €					Net commercial	1 368,00 €					TVA 20 %	273,60 €					Total TTC	1641,60 €					Acompte	641,60 €	<p>Verso : Bon de commande</p> <p>CONDITIONS GENERALES DE VENTE</p> <p>Les présentes conditions générales de vente l'emportent sur toutes autres dispositions, clauses, lettres ou documents émanant du cocontractant, même postérieur en date.</p> <p>A - Condition de paiement Le paiement de la présente facture sera à réception de la facture. Un escompte de 2% est accordé si le règlement à lieu dans les 7 jours qui suivent la livraison.</p> <p>Tout retard de paiement par rapport à la date d'échéance convenue donnera lieu à l'application de pénalités, sans qu'il soit besoin d'aucune mise en demeure préalable, calculées sur la base du taux égal à une fois et demi le taux d'intérêt légal, sans que cette clause fasse obstacle à toute action ayant pour objet le recouvrement de la créance. Tous les frais entraînés par cette carence seront ou resteront à la charge du débiteur défaillant.</p> <p>B - Réserve de propriété Le non-paiement, même partiel de la présente facture à l'échéance convenue, indiquée au recto de celle-ci, fera obstacle au transfert de propriété des biens mobiliers faisant l'objet des présentes. En conséquence, notre entreprise sera alors en droit de reprendre le ou les biens mobiliers livrés et d'exercer l'action en revendication des dits biens, étant précisé que, par paiement, il est convenu d'entendre l'encaissement effectif du prix.</p> <p>Il est cependant convenu que le transfert des risques pèsera sur la tête du contractant dès le moment de la préhension matérielle des biens, étant ici précisé que cette préhension matérielle est réputée intervenir au lieu de l'expédition des dits biens ou aux lieux d'exécution des travaux.</p> <p>C - Attribution de compétence En cas de contestations relatives à l'interprétation et/ou à l'exécution du contrat auquel se rattache cette facture, le Tribunal de commerce du lieu de fourniture des matériels ou du lieu d'acceptation des travaux est seul compétent, même en cas d'appel en garantie ou de pluralité de défendeurs. La présente clause n'est valable que dans la mesure où le cocontractant est lui-même commerçant.</p>				
Réf	Désignation	PU	Qté	Total HT																																																													
PC 345	PC multimédia	800,00 €	1	800,00 €																																																													
ES810	Imprimante Epson ES 810	150,00 €	1	200,00 €																																																													
MS office	Microsoft Office	520,00 €	1	520,00 €																																																													
				Total brut	1 520,00 €																																																												
				Remise 10 %	152,00 €																																																												
				Net commercial	1 368,00 €																																																												
				TVA 20 %	273,60 €																																																												
				Total TTC	1641,60 €																																																												
				Acompte	641,60 €																																																												

- **Bon de livraison**

Il confirme l'exécution de la commande. En général, il accompagne le bien livré et doit être signé par le client afin d'attester de la bonne livraison et/ou réception du bien ou du service.

- **Facture de doit**

Elle résulte d'une obligation légale (code de commerce - Art L441-3). C'est le document par lequel l'entreprise demande le paiement des sommes dues en échange des prestations fournies.

La directive européenne du 20 décembre 2001 fixe les mentions obligatoires en matière de TVA pour tous les pays de la Communauté Européenne.

Mentions obligatoires	<ul style="list-style-type: none"> - Les nom et adresse de l'entreprise et du client. - Le n° d'identification de TVA de l'entreprise. - Le n° d'identification de TVA du client (facultatif pour les opérations en France). - Le n° de la facture et la date de délivrance de la facture. - La nature, le prix unitaire et la quantité des biens livrés ou de la prestation, - La date de livraison des biens ou de l'achèvement de la prestation de service. - Les éventuels rabais, remises, escomptes (rabais = réduction pour problème : malfaçon, retard, etc. ; ristourne = réduction sur CA périodique ; remise = réduction commerciale). - Le(s) taux de TVA appliqué(s) et le montant de la TVA à payer. - La date à laquelle le règlement doit intervenir.
Mentions additionnelles	<ul style="list-style-type: none"> - La forme juridique et le capital de l'entreprise. - Le numéro d'immatriculation au registre des métiers (RM) ou RCS. - le n° intracommunautaire de l'entreprise et du client.


• Facture d'avoir


Elle annule en partie ou en totalité une facture de doit. Elle est faite à l'occasion d'un retour de marchandises ou d'un rabais, d'une remise ou d'une ristourne accordée après facturation.

Les contraintes légales sont les mêmes que celle de la facture et les modalités de calcul sont les mêmes que celles qui ont servi à la création de la facture initiale mais inversées. Si un acompte a été versé, la facture doit le déduire du net à payer.

Les factures doivent être conservées pendant 10 ans (délai de la prescription commerciale).

Exemple : société soumise à la TVA

<p>Charvin réseaux SA 85 route du Maine / 74210 FAVERGES Tél. : 04 50 57 xx xx / Fax : 04 50 57 xx xx Mél : bureau@charvinsa.fr</p>																																																								
<p>Société Grafenberg 14 rue des Acacias 69001 LYON</p> <p>Faverges, Le 15 juillet 20xx</p>	<p>Société Grafenberg 14 rue des Acacias 69001 LYON</p> <p>Faverges, Le 20 juill. x</p>																																																							
Facture																																																								
<p>Date livraison : 12 juillet 2016 Date facture : 15 juillet 2016 N° Facture : 1467</p>																																																								
<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr> <th>Réf</th> <th>Désignation</th> <th>PU</th> <th>Quantité</th> <th>Total HT</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>PC 345</td> <td>PC multimédia</td> <td>800,00 €</td> <td>1</td> <td>800,00 €</td> </tr> <tr> <td>ES810</td> <td>Imprimante Epson ES 810</td> <td>150,00 €</td> <td>1</td> <td>150,00 €</td> </tr> <tr> <td>MS office</td> <td>Microsoft Office</td> <td>520,00 €</td> <td>1</td> <td>520,00 €</td> </tr> <tr> <td colspan="4" style="text-align: right;">Total brut</td> <td>1 470,00 €</td> </tr> <tr> <td colspan="4" style="text-align: right;">Remise 10 %</td> <td>147,00 €</td> </tr> <tr> <td colspan="4" style="text-align: right;">Net commercial</td> <td>1 323,00 €</td> </tr> <tr> <td colspan="4" style="text-align: right;">TVA 20 %</td> <td>264,60 €</td> </tr> <tr> <td colspan="4" style="text-align: right;">Total TTC</td> <td>1 587,60 €</td> </tr> <tr> <td colspan="4" style="text-align: right;">Acompte</td> <td>587,60 €</td> </tr> <tr> <td colspan="4" style="text-align: right;">Net à Payer</td> <td>1 000,00 €</td> </tr> </tbody> </table>	Réf	Désignation	PU	Quantité	Total HT	PC 345	PC multimédia	800,00 €	1	800,00 €	ES810	Imprimante Epson ES 810	150,00 €	1	150,00 €	MS office	Microsoft Office	520,00 €	1	520,00 €	Total brut				1 470,00 €	Remise 10 %				147,00 €	Net commercial				1 323,00 €	TVA 20 %				264,60 €	Total TTC				1 587,60 €	Acompte				587,60 €	Net à Payer				1 000,00 €	
Réf	Désignation	PU	Quantité	Total HT																																																				
PC 345	PC multimédia	800,00 €	1	800,00 €																																																				
ES810	Imprimante Epson ES 810	150,00 €	1	150,00 €																																																				
MS office	Microsoft Office	520,00 €	1	520,00 €																																																				
Total brut				1 470,00 €																																																				
Remise 10 %				147,00 €																																																				
Net commercial				1 323,00 €																																																				
TVA 20 %				264,60 €																																																				
Total TTC				1 587,60 €																																																				
Acompte				587,60 €																																																				
Net à Payer				1 000,00 €																																																				
<p>Condition de règlement : le 15 août 2016 Escompte de règlement : 2 % si règlement dans les 7 jours qui suivent la livraison.</p> <p style="text-align: center; font-size: small;">RC Annecy B 402 219 6637 / TVA Intra. : FR0840221966370010</p>																																																								

<p>Charvin réseaux SA 85 route du Maine / 74210 FAVERGES Tél. : 04 50 57 xx xx / Fax : 04 50 57 xx xx Mél : bureau@charvinsa.fr</p>																																				
<p>Société Grafenberg 14 rue des Acacias 69001 LYON</p> <p>Faverges, Le 20 juill. x</p>	<p>Société Grafenberg 14 rue des Acacias 69001 LYON</p> <p>Faverges, Le 20 juill. x</p>																																			
Facture d'avoir																																				
<p>Date livraison : 20 juillet 2016 Date facture : 20 juillet 2016 N° Facture : AV236</p>																																				
<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr> <th>Réf</th> <th>Désignation</th> <th>PU</th> <th>Quantité</th> <th>Total HT</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>ES810</td> <td>Imprimante Epson ES 810</td> <td>150,00 €</td> <td>1</td> <td>-150,00 €</td> </tr> <tr> <td colspan="4" style="text-align: right;">Total brut</td> <td>-150,00 €</td> </tr> <tr> <td colspan="4" style="text-align: right;">Remise 10 %</td> <td>-15,00 €</td> </tr> <tr> <td colspan="4" style="text-align: right;">Net commercial</td> <td>-135,00 €</td> </tr> <tr> <td colspan="4" style="text-align: right;">TVA 20 %</td> <td>-27,00 €</td> </tr> <tr> <td colspan="4" style="text-align: right;">Total TTC</td> <td>-162,00 €</td> </tr> </tbody> </table>	Réf	Désignation	PU	Quantité	Total HT	ES810	Imprimante Epson ES 810	150,00 €	1	-150,00 €	Total brut				-150,00 €	Remise 10 %				-15,00 €	Net commercial				-135,00 €	TVA 20 %				-27,00 €	Total TTC				-162,00 €	
Réf	Désignation	PU	Quantité	Total HT																																
ES810	Imprimante Epson ES 810	150,00 €	1	-150,00 €																																
Total brut				-150,00 €																																
Remise 10 %				-15,00 €																																
Net commercial				-135,00 €																																
TVA 20 %				-27,00 €																																
Total TTC				-162,00 €																																
<p style="text-align: center; font-size: small;">RC Annecy B 402 219 6637 / TVA Intra. : FR0840221966370010</p>																																				

3. Informer sur les conditions générales de vente

C'est un fondement de la relation commerciale. La loi impose leur communication à tout acheteur potentiel.

Elles sont applicables à condition qu'elles aient été acceptées par le client avant la livraison. L'idéal est qu'elles apparaissent au verso du bon de commande ou du devis pour éviter que le client ne puisse soutenir qu'il n'en a pas eu connaissance lors de la signature du contrat.

Clauses obligatoires	<ul style="list-style-type: none"> - Conditions de paiement. - Barèmes de prix. - Rabais, remises et ristournes. - Pénalités de retard. - Avantages particuliers.
Clauses facultatives	<ul style="list-style-type: none"> - Clauses relatives à l'acceptation de la commande. - Clauses relatives aux délais de livraison. - Clauses relatives au retour des marchandises. - Clause de déchéance du terme. Elle doit obligatoirement être insérée dans le cadre d'un contrat de vente à crédit stipulant plusieurs échéances de paiement. - Clause résolutoire, qui permet en cas de non-paiement du client, d'annuler le contrat de vente et de récupérer le bien cédé sans avoir à engager une action judiciaire devant les tribunaux compétents. - Clause de réserve de propriété. Elle est obligatoirement constatée par écrit et doit être établie au plus tard au moment de la livraison, d'où l'importance de faire figurer cette clause dans les tarifs, les factures et particulièrement les bons de livraison. - Clause d'attribution de juridiction ou de compétence. Elle précise le tribunal compétent, en cas de litige. C'est le plus souvent le tribunal de commerce le plus proche de l'entreprise qui vend (cette clause est inopérante en matière d'injonction de payer). - Clause compromissoire. C'est une convention par laquelle les parties conviennent de soumettre à l'arbitrage les difficultés pouvant naître de l'exécution d'un contrat.

4. Tracer les produits

L'exigence de sécurité et de qualité, jointe à l'informatisation des procédures a conduit au traçage des produits, des procédures et des livraisons. La traçabilité est la solution apportée au besoin de sécuriser les échanges, de retrouver rapidement l'origine d'un produit et de connaître son emplacement.

• Traçabilité produit et traçabilité logistique

Traçabilité du produit (tracing)

La **traçabilité** consiste à enregistrer l'origine, la composition et les transformations de produits industriels ou alimentaires. Elle est imposée par l'État et les consommateurs qui exigent des normes de qualité toujours plus rigoureuses que l'entreprise doit mettre en œuvre.

La mise en place de moyen de traçabilité permet :

- d'identifier l'origine des produits alimentaires ou industriels (composants et fournisseurs) ;
- de suivre les transformations et les lieux de stockage ;
- de suivre les contrôles réalisés sur le produit et ses composants ;
- de suivre les échanges entre grossistes, fournisseurs et revendeurs ;
- d'identifier les équipements utilisés dans le cycle de production ;
- de calculer le bilan carbone du produit ;
- de retrouver les clients qui ont acheté le produit.

Traçabilité logistique (tracking)

Le *tracking* permet la localisation d'un produit et l'identification de sa destination et de ses origines. L'e-commerce à fortement changé la distribution et le suivi des livraisons. Il doit une part de son succès à sa capacité à livrer rapidement les produits à des **acheteurs**.

La majorité des entreprises de vente et de transport ont informatisé et robotisé les chaînes de stockage, de tri et de transport. Un identifiant est attribué à chaque colis au départ de l'entrepôt, et permet de suivre toutes les étapes de la livraison. À chaque opération ou manipulation des scanners enregistrent la référence du colis et l'étape réalisée. La mise en ligne de ces informations, permet au vendeur et à l'acheteur de suivre quasiment en temps réel la situation et la localisation du produit.

• Techniques de traçabilité

Ces techniques permettent de capturer, de stocker et de gérer les informations sur le produit.

- **La fiche de traçabilité** : c'est un formulaire papier ou informatique qui enregistre les informations concernant l'origine du produit, ses transformations, ses coûts et ses acheminements. Elle prouve la traçabilité du produit auprès des clients. Les informations sont saisies manuellement.

- **Le code-barres** : il codifie et identifie un produit et peut être lu par un lecteur optique. Il est utilisé pour connaître l'origine, d'un produit, l'entrer et le sortir du stock, faciliter le réapprovisionnement, orienter un produit en fonction de ses caractéristiques, etc. Il offre une lecture rapide, supprime les erreurs de saisie et a un faible coût, mais il offre un stockage d'informations restreint.



- **Radio identification par RFID** : cette technologie se substitue progressivement au code-barres. Elle permet de mémoriser et de récupérer des données à distance au moyen de capteurs. Les étiquettes RFID sont incorporées ou collées dans des produits ou dans des organes vivants afin de pouvoir les tracer. Ces radio-étiquettes émettent des informations à partir d'une puce RFID qui est lue à distance par des lecteurs à radiofréquence RFID.



5. Éditer une balance âgée

Toute opération commerciale, se termine par un règlement. Dans ce cadre, la balance âgée est un document comptable qui récapitule tous les comptes clients ou fournisseurs dont les comptes ne sont pas soldés.

Elle est utilisée :

- pour gérer la trésorerie et planifier les encaissements ou décaissements,
- pour identifier les impayés et réaliser les relances clients.

Chapitre 5 – la chaîne commerciale			
Bilan de compétences			
Compétences	Non acquis	Partiellement acquis	Acquis
Je connais les étapes de la procédure commerciale	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
J'identifie les informations obligatoires sur un devis	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
J'identifie les informations obligatoires sur un bon de commande	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
J'identifie les informations obligatoires sur un bon de livraison	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
J'identifie les informations obligatoires sur une facture	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Je connais les risques encourus pour manque d'information	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
J'identifie les informations obligatoires dans les conditions de vente	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Je sais ce qu'est la traçabilité produit	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Je sais ce qu'est la traçabilité logistique	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Je peux citer les techniques de traçabilité	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Je sais ce qu'est une balance âgée	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Je sais à quoi sert une balance âgée	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Document source image ne pas mettre dans l'ouvrage

Recto : Bon de commande

Charvin réseaux SA

85 route du Maine / 74210 FAVERGES
Tél. : 04 50 57 xx xx / Fax : 04 50 57 xx xx
Mél : bureau@charvinsa.fr
RC Annecy B 402 219 6637



Société Grafenberg

14 rue des Acacias
69001 LYON

Faverges,
Le 27 juin 20xx

Bon de commande

Réf	Désignation	PU	Quantité	Total HT
PC 345	PC multimédia	800,00 €	1	800,00 €
ES810	Imprimante Epson ES 810	150,00 €	1	150,00 €
MS office	Microsoft Office	520,00 €	1	520,00 €
			Total brut	1 470,00 €
			Remise 10 %	147,00 €
			Net commercial	1 323,00 €
			TVA 20 %	264,60 €
			Total TTC	1 587,60 €
			Acompte	587,60 €

Escompte de règlement : 2 % si règlement dans les 7 jours qui suivent la livraison.

À :
Le :
Signature :

(Faire précéder votre signature de la
mention « Bon pour accord »)

Exemple d'une société soumise à la TVA

Charvin réseaux SA

85 route du Maine / 74210 FAVERGES
 Tél. : 04 50 57 xx xx / Fax : 04 50 57 xx xx
 Mel : bureau@charvinsa.fr



Société Grafenberg
 14 rue des Acacias
 69001 LYON

Faverges,
 Le 15 juillet 20xx

Facture

Date livraison : **12 juillet 2016**

Date facture : **15 juillet 2016**

N° Facture : **1467**

Réf	Désignation	PU	Quantité	Total HT
PC 345	PC multimédia	800,00 €	1	800,00 €
ES810	Imprimante Epson ES 810	150,00 €	1	150,00 €
MS office	Microsoft Office	520,00 €	1	520,00 €
Total brut				1 470,00 €
Remise 10 %				147,00 €
Net commercial				1 323,00 €
TVA 20 %				264,60 €
Total TTC				1 587,60 €
Acompte				587,60 €
Net à Payer				1 000,00 €

Condition de règlement : le 15 août 2016

Escompte de règlement : 2 % si règlement dans les 7 jours qui suivent la livraison.

RC Annecy B 402 219 6637 / TVA Intra. : FR0840221966370010

Exemple d'une société soumise à la TVA

Charvin réseaux SA

85 route du Maine / 74210 FAVERGES
Tél. : 04 50 57 xx xx / Fax : 04 50 57 xx xx
Mél : bureau@charvinsa.fr



Société Grafenberg
14 rue des Acacias
69001 LYON

Faverges,
Le 20 juillet 20xx

Facture d'avoir

Date livraison : **20 juillet 2016**

Date facture : **20 juillet 2016**

N° Facture : **AV236**

Réf	Désignation	PU	Quantité	Total HT
ES810	Imprimante Epson ES 810	150,00 €	1	-150,00 €
			Total brut	-150,00 €
			Remise 10 %	-15,00 €
			Net commercial	-135,00 €
			TVA 20 %	-27,00 €
			Total TTC	-162,00 €

RC Annecy B 402 219 6637 / TVA Intra. : FR0840221966370010

Verso : Bon de commande**CONDITIONS GENERALES DE VENTE**

Les présentes conditions générales de vente l'emportent sur toutes autres dispositions, clauses, lettres ou documents émanant du cocontractant, même postérieur en date.

A - Condition de paiement

Le paiement de la présente facture sera à réception de la facture. Un escompte de 2 % est accordé si le règlement a lieu dans les 7 jours qui suivent la livraison.

Tout retard de paiement par rapport à la date d'échéance convenue donnera lieu à l'application de pénalités, sans qu'il soit besoin d'aucune mise en demeure préalable, calculées sur la base du taux égal à une fois et demie le taux d'intérêt légal, sans que cette clause fasse obstacle à toute action ayant pour objet le recouvrement de la créance. Tous les frais entraînés par cette carence seront ou resteront à la charge du débiteur défaillant.

B - Réserve de propriété

Le non-paiement, même partiel, de la présente facture à l'échéance convenue, indiquée au recto de celle-ci, fera obstacle au transfert de propriété des biens mobiliers faisant l'objet des présentes. En conséquence, notre entreprise sera alors en droit de reprendre le ou les biens mobiliers livrés et d'exercer l'action en revendication des dits biens, étant précisé que, par paiement, il est convenu d'entendre l'encaissement effectif du prix.

Il est cependant convenu que le transfert des risques pèsera sur la tête du contractant dès le moment de la préhension matérielle des biens, étant ici précisé que cette préhension matérielle est réputée intervenir au lieu de l'expédition des dits biens ou au lieu d'exécution des travaux.

C - Attribution de compétence

En cas de contestations relatives à l'interprétation et/ou à l'exécution du contrat auquel se rattache cette facture, le tribunal de commerce du lieu de fourniture des matériels ou du lieu d'acceptation des travaux est seul compétent, même en cas d'appel en garantie ou de pluralité de défendeurs. La présente clause n'est valable que dans la mesure où le cocontractant est lui-même commerçant.