|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Mission 6 - Gérer les réclamations** | | **Routin** |
| Durée : 50’ | Homme avec un remplissage uni | Source |

**Contexte professionnel**

Mme Grangeat, directrice financière, a remarqué que les réclamations clients ont sensiblement augmentées depuis novembre 2020, elle vient encore de recevoir ce matin un appel téléphonique du client BDN.

Les établissements BDN ont passé une commande (n°137) le 3/01/2022 de sirops, la livraison est intervenue le 7/01/2022. Le 8/01/2022, la sté Routin reçoit un appel téléphonique des établissements BDN : il y a une erreur sur les quantités facturées, et le client n’a pas bénéficié de sa remise habituelle de 10 %.

Mme Grangeat, vous demande de gérer cette vente client et de réaliser un document pour lui permettre de suivre et d’analyser les réclamations des clients. Vous disposez pour cela des documents 1, 2 et 3.

**Travail à faire**

1. Etablissez la facture d’avoir et le courrier qui seront adressés au client BDN (**document 3**)
2. Comptabilisez les opérations réalisées avec le client BDN dans les journaux de l’entreprise ROUTIN (**document 3**)
3. Concevez un tableau de suivi des réclamations clients.

**Doc. 1  Organisation comptable de l’entreprise ROUTIN**

* **Extrait du plan des comptes de la sté ROUTIN**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 213000 | Constructions | 601100 | Achats de matières premières France |
| 215400 | Matériels industriels | 601200 | Achats de matières premières UE |
| 218200 | Matériel de transport | 606100 | Fournitures non stockables (eau, énergie, …) |
| 218300 | Matériel de bureau et matériel informatique | 606300 | Fournitures d’entretien et de petits équipements |
| 218400 | Mobilier | 606400 | Fournitures de bureau |
| 238000 | Avances et acomptes sur commandes d'immobilisations corporelles | 609100 | Rabais, Remises, Ristournes obtenus sur achats de matières premières |
| 401000 | Fournisseurs | 616000 | Primes d’assurance |
| 403000 | Fournisseurs effets à payer | 622600 | Honoraires |
| 404000 | Fournisseurs d’immobilisations | 624000 | Frais transport sur achats. |
| 411000 | Clients | 626000 | Frais postaux et de télécommunications |
| 413000 | Clients Effets à recevoir | 627000 | Services bancaires |
| 445200 | Etat, TVA due sur acquisitions intra-communautaires | 661000 | Charge d’intérêts |
| 445510 | Etat, TVA à décaisser | 665000 | Escomptes accordés aux clients |
| 445620. | TVA déductible sur immobilisations | 701100 | Ventes de produits finis France |
| 445660 | TVA déductible sur autres biens et services | 701200 | Ventes de produits finis UE |
| 445662 | TVA déductible sur acquisitions intra-communautaires | 708500 | Port facturé sur ventes. |
| 445710 | TVA collectée | 709100 | Rabais, Remises, Ristournes accordés sur ventes de produits finis |
| 512100 | Banque BNP | 765000 | Escomptes obtenus |
|  |  |  |  |

* **Journaux auxiliaires utilisés par la société ROUTIN**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| AN | Journal des A-nouveaux |  | OD | Journal des opérations diverses |
| BQ1 | Journal de banque - BNP |  | ACH | Journal des achats |
| CAI | Journal de caisse |  | VT | Journal des ventes |

**Doc. 2  Documents relatifs à la commande du client BDN**

**Pièce n°1 : Bon de commande n°015**



03/01/2022

**Pièce n°2 : Bon de livraison n°BL14C00021**



07/01/2022

**Pièce n°3 : Facture n°FA14C00021**



07/01/2022

**Doc. 3  Facture d’avoir aux établissements BDN**



|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| ***Code***  ***Journal*** | ***Date*** | ***N° cpte*** | ***Libellé*** | ***Débit*** | ***Crédit*** |
|  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |