

# Traitement des devis, des commandes

## COMPÉTENCE PROFESSIONNELLE

Assurer le traitement de devis et de commandes

La gestion commerciale avec le PGI a nécessité la mise en place, par la direction, de nouvelles procédures d'administration des ventes.

Début mai, vous participez, sous l'autorité de M. Daher, au traitement administratif des commandes des clients. Pour cela, vous devrez :

**Activité 1** Contrôler des devis

**Activité 2** Préparer la saisie de bons de commande

**Activité 3** Traiter la commande d'un client de l'Union européenne



PGI (Odoo 8,  
EBP Open Line 8)



## Activité 1 Contrôler des devis

Les devis sont préparés et saisis avec le PGI par une assistante commerciale. Édités en deux exemplaires, ils sont validés et signés par M. Daher avant transmission aux clients.

Le 2 mai, il vous charge de contrôler un devis établi suite à une demande de prix reçue par courriel.



**1.** Contrôlez le devis à envoyer par courrier électronique au client Matura (documents 1 à 4, ANNEXE A).

### doc. 1 Courriel de la SARL Matura

De : slegrand@matura.com  
À : eda@indigo.com  
Objet : Demande de prix  
Date : 30/04/20N

Bonjour,

Nous vous demandons de bien vouloir nous faire parvenir vos meilleures conditions de prix pour la fourniture éventuelle des produits suivants :

**Gamme nappes et sets :**

- Toile laquée rectangulaire 138 x 200 fuchsia Réf. : NS786993. Quantité : 20
- Épicéa carrée 160 x 160 Réf. : NS843296 Quantité : 20

**Gamme parures de lit :**

- Khartoum drap-housse 240 x 300 Réf. : PL972142 Quantité : 30

Le devis est à faxer au 02 99 79 45 60 à mon attention.

Bien cordialement.  
Sabine Legrand - Gérante  
SARL Matura  
1 rue de la Monnaie - 35000 Rennes  
Tél. : 02 99 79 45 45

### doc. 2 Message de M. Daher

Vérifiez dans le devis destiné à la SARL Matura :

- la référence et la quantité des produits demandés par courriel;
- l'application des remises promotionnelles éventuelles.

**Rappel :** La remise promotionnelle de 10 % sur les produits de la gamme Nappes et sets est applicable jusqu'au 31 mai.

- les conditions de vente à partir de la fiche client

Consignez vos observations éventuelles sur la fiche de contrôle à me transmettre au plus vite.

### doc. 3 Fiche client (extrait)

N° de client : 41135233

Société : SARL MATURA

#### INFORMATIONS GÉNÉRALES

Adresse : 1 rue de la Monnaie  
35000 Rennes  
Tél. : 02 99 79 45 45  
Télécopie : 02 99 79 45 60

Adresse de livraison : 1 rue de la Monnaie  
35000 Rennes

#### INFORMATIONS FINANCIÈRES

Crédit accordé : 2 000,00    En cours : 0,00    Crédit disponible : 2 000,00

Mode de paiement : Virement 30 j.

#### Compléments d'informations

Nature

Mode de TVA : Local

N° TVA

Client UE

Comptabilité

Code comptable : 41135233

**Observations :** Franco de port / Par route  
Remise de 15 % sur tarif général

doc. 4 Devis



40 Chemin de Paisy  
69760 Limonest  
Tél. : 04 72 52 37 77  
Fax. : 04 72 52 37 78  
Site internet : www.indigo.com  
SIRET : 466 500 683 00019

DEVIS

SARL MATURA  
1 rue de la Monnaie  
35000 Rennes

Référence
Votre demande de prix du 30/04/20N

Numéro	Date	N° client	Date de validité	Mode de règlement
S0001	02/05/20N	41135233	02/06/20N	Virement à 30 jours

Code article	Désignation	Qté	PUHT Brut	% remise	PUHT Net	Montant HT
NS786993	Toile laquée rectangulaire 138 × 200 fuchsia	20	14,00		14,00	280,00
NS843296	Épicéa carrée 160 × 160	20	17,50		17,50	350,00
PL972142	Khartoum drap-housse 240 × 300	20	20,01		20,01	400,20

Devis gratuit. Les prix TTC sont établis sur la base des taux de TVA en vigueur à la date de remise de l'offre. Toute variation de ces taux sera répercutée sur les prix.

Taux	Base HT	Montant TVA
20,00 %	875,67	175,13

Total HT	1 030,20
Remise 15 %	154,53
Total net HT	875,67
TVA	175,13
Net à payer	1 050,80

Information de port
Franco de port - Livraison par route

Pour la SA Indigo :  
Nom du signataire :  
Signature :

Exemplaire à nous retourner avec la mention « Bon pour accord » suivie de votre signature

Infos

DEVIS

Le devis est une pièce commerciale par laquelle le vendeur fait une proposition pour la vente d'un bien ou d'un service. Ce devis peut être accepté ou refusé par le client, mais peut aussi servir de base à une négociation commerciale. Sa durée de validité est limitée (1 à 6 mois).

ANNEXE A Fiche de contrôle de devis

Contrôle devis	
Client :	SARL Matura
N° de devis :	S0001
Date :	02/05/20N
Contrôle	Observations
Réf. / Désignation des articles demandés	
Quantités	Erreur sur la quantité de l'article référence PL972142 : 20 au lieu de 30 demandés
% remise par article	Remise promotionnelle de 10 % oubliée sur les articles de la gamme Nappes et sets
Remise globale	
Frais de port	
Conditions et délai de paiement	

Devis : OK  À modifier

Visa du contrôleur

Nom de l'élève

## Activité 2 Préparer la saisie des bons de commande



Pour chaque commande, le service commercial vérifie la solvabilité du client et la disponibilité en stock. Toute commande recevable est alors enregistrée sur une fiche préparatoire avant d'être saisie avec le PGI.

Le 5 mai, M. Daher vous charge de traiter deux commandes reçues ce jour.

2. Vérifiez la recevabilité des commandes en termes de stocks et de solvabilité des clients (documents 5 à 7, ANNEXE B).

3. Préparez la saisie de la commande recevable (documents 5 à 7, ANNEXE C).

### doc. 5 Commandes réceptionnées le 5 mai 20N

#### Infos

#### RECEVABILITÉ DE LA COMMANDE

Conditions d'acceptation de la commande :

1. Le stock est suffisamment approvisionné ;
2. Le client est à jour dans ses règlements.

### TÉLÉCOPIE

De : SARL Coupet-Laurent  
Objet : Commande  
Nombre de pages : 1  
Date : 05/05/20N

À : Éric Daher  
Téléphone : 04 72 52 37 77  
Télécopie : 04 72 52 37 78  
Nom de la société : Indigo

Monsieur,

Je souhaiterais commander :

- Qté : 12 - Zilina 150 x 150 - réf. : BO366706

- Qté : 20 - Marlene rideau de fils 60 x 120 Bordeaux - réf. : VS842096

Livraison souhaitée : 15 mai au plus tard. Conditions habituelles

Meilleures salutations

P. Legrain - Gérant

INDIGO

Destinataire : M : Éric Daher

Date : 05/05/20N

Heure : 10 h

#### EN VOTRE ABSENCE

M : Lucien Lemoine

Société : Clinique du Parc Anancy

Tél. : 04 50 69 10 25

Est venu

Désire vous voir

A téléphoné

Reprendre contact

Rappellera

Urgent

Objet : Commande urgente - livraison demandée sous 5 jours

• Référence LC154620 : - Qté : 30 • référence LC154960 - Qté : 30

Émetteur : Isabelle Fernier

### doc. 6 Historique des clients

N° client : 41162398

**SARL COUPET-LAURENT**

11 rue de Paris 62300 Lens

N° Facture	Conditions de paiement	Date d'échéance	Total TTC	Montant réglé	Solde dû
FA01089	Virement à 30 jours	02/02/20N	654,25	654,25	0,00
FA02114	Virement à 30 jours	15/03/20N	1 628,20		1 628,20
FA02302	Virement à 30 jours	30/03/20N	1 120,60		1 120,60
<b>TOTAL</b>			3 403,05	654,25	<b>2 748,80</b>

Observations : Franco de port - Remise 15 %

N° client : 41174620

**CLINIQUE DU PARC**

4 chemin de la Tour 74000 Anancy

N° Facture	Conditions de paiement	Date d'échéance	Total TTC	Montant réglé	Solde dû
FA01006	Mandat administratif à 45 jours	15/02/20N	1 456,54	1 456,54	0,00
FA03114	Mandat administratif à 45 jours	28/04/20N	3 254,20	3 254,20	0,00
<b>TOTAL</b>			4 710,74	4 710,74	<b>0,00</b>

Observations : Franco de port - Remise 15 %

**doc. 7** Tarifs et stocks (extrait)

**Tarifs et stocks au 05/05/20N**

Référence	Désignation article	Unité de vente	Stock	Prix de vente HT
<b>Boutis</b>				
B0366706	Zilina 150 × 150	Pièce	32	45,11
<b>Couverture</b>				
LC154620	Couverture Praloup 140 × 200 beige	Pièce	96	54,30
LC154960	Couverture Sherpa 260 × 240 vert	Pièce	31	61,80
<b>Voilages et stores</b>				
VS842096	Marlene rideau de fils 60 × 120 bordeaux	Pièce	22	8,77

**ANNEXE B** Fiches de contrôle à agraffer aux commandes des clients

**COMMANDE** *Fiche de contrôle*

Date : 05/05/20N  
 Nom du client : SARL Coupet-Laurent

**Stocks**  
 OK  Rupture  
 Réf.. / Qté(s) manquante(s) :

**Historique client**  
 À jour  Risque d'impayé  
 Montant dû : 2 748,80

**Commande :**  
 Recevable  Non recevable  
 Visa du responsable : Nom de l'élève

**COMMANDE** *Fiche de contrôle*

Date : 05/05/20N  
 Nom du client : Clinique du Parc

**Stocks**  
 OK  Rupture  
 Réf.. / Qté(s) manquante(s) :

**Historique client**  
 À jour  Risque d'impayé  
 Montant dû :

**Commande :**  
 Recevable  Non recevable  
 Visa du responsable : Nom de l'élève

**ANNEXE C** Fiche de saisie des commandes

**Fiche de saisie de commande**

Date de la commande : 05/05/20N N° client : 41174620  
 Nom : Clinique du Parc Adresse : 15 chemin de la Tour 74000 Annecy  
 Adresse de livraison :

Cient local  Client Union européenne  Client hors UE  N° intracom. :

Référence	Désignation	Quantités demandées	PUHT tarif	% remise / article
LC154620	Couverture Praloup 140 × 200 beige	30	54,30	
LC154960	Couverture Sherpa 260 × 240 vert	30	61,80	5 %

**Conditions de ventes particulières :**  
 (Conditions spécifiques s'appliquant en plus des conditions dont bénéficie le client)  
 → Remise supplémentaire par article  
 → Escompte au taux de :  
 → Frais de port :  
 → Délai ou date de livraison : 09/05/20N

Commande saisie le : enregistrée sous le numéro :  
 Visa de l'opérateur

Accordez une remise supplémentaire de 5 % sur l'article de fin de série LC154960. Livraison programmée pour le 09/05. Éric Daher



## Activité 3 Traiter la commande d'un client de l'Union européenne

Le 6 mai, M. Daher vous remet la commande d'un nouveau client résidant dans l'Union européenne. Il vous charge de traiter sa demande avant de la remettre à l'assistante commerciale chargée de la saisie sur le PGI.

❖ **4.** Contactez le client Lantex NV afin d'obtenir les informations manquantes pour enregistrer sa commande (**documents 8 à 10, ANNEXE D**).

### doc. 8 Courriel du client Lantex NV

De : contact@nuyssens.com  
 À : eda@indigo.com  
 Objet : Commande  
 Date : 06/05/20N

Bonjour,  
 Nous souhaiterions commander les articles suivants :

- Réf. : DB483370 - Qté : 10
- Réf. : HC152013 - Qté : 20
- Réf. : DB983278 - Qté : 10
- Réf. : HC152016 - Qté : 20

Livraison souhaitée au plus tard pour le 20/05/20N.  
 Paiement par virement bancaire

Philippe Nuysens  
 Responsable achats de Lantex NV  
 (Belgique)

### doc. 9 Message de M. Daher

*Pour renseigner la fiche du client Lantex NV, il me manque :*

- l'adresse;
- les coordonnées téléphoniques;
- les informations pour bénéficier de l'exonération de TVA sur la livraison intracommunautaire à rechercher dans les conditions générales de vente.

*Demandez ces données par courriel.*

*É. Daher*

### doc. 10 Conditions générales de vente (extrait)

#### LIVRAISONS INTRACOMMUNAUTAIRES

Pour les ventes à un ressortissant de l'Union européenne, la facturation sera hors taxes dès lors que :

- le numéro de TVA intracommunautaire nous a été communiqué;
- l'adresse de livraison est située sur le territoire d'un autre État membre de l'UE.

### ANNEXE D Courriel destiné au client

De : stagiaire@indigo.com  
 À : contact@nuyssens.com  
 Objet : **Demande d'informations**  
 Date : **06/05/20N**

**Cher Monsieur,**

**Nous avons bien pris note de votre commande reçue ce jour.**

**Pour traiter votre demande, le service commercial aurait besoin des renseignements suivants :**

- l'adresse de votre société et vos coordonnées téléphoniques;
- votre numéro de TVA intracommunautaire et l'adresse de livraison.

**Nous vous remercions.**

**Bien cordialement.**

**Nom de l'élève**

5. Préparez la saisie de la commande du client Lantex NV (documents 8, 11 et 12, ANNEXE E).

**doc. 11** Tarif (extrait)

Référence	Désignation article	Unité de vente	Prix de vente HT
<b>Draps de bain</b>			
DB483370	Fanny 150 × 220 cm – cassis	Pièce	19,56
DB983278	Fanny 150 × 240 cm – lin	Pièce	22,65
<b>Housse coussin</b>			
HC152013	Jaipur 40 x 40	Pièce	24,45
HC152016	Madras 40 x 40	Pièce	24,45

**doc. 12** Fiche du client Lantex NV mise à jour (extrait)

N° de client : 411BE466

Société : LANTEX NV

**INFORMATIONS GÉNÉRALES**

Adresse : 23 Grand Place  
1000 Bruxelles  
Tél. : +32 (0) 25 44 20 10  
Télécopie : +32 (0) 25 44 20 15

Adresse de livraison : Entrepôt 122  
10 rue de Charleroi  
1000 Bruxelles

**INFORMATIONS FINANCIÈRES**

Crédit accordé : 2 000,00 En cours : 0,00 Crédit disponible : 2 000,00

Mode de paiement : Virement 30 j

**Compléments d'informations**

Nature

Mode de TVA CEE

N° TVA Client UE BE 0414501190

Comptabilité

Code comptable 411BE466

Observations : Franco de port / Par route  
Remise 15 % sur tarif général

Solvabilité du client : OK  
Stocks : OK  
Livraison le 14/05

**ANNEXE E** Fiche de saisie des commandes

**Fiche de saisie de commande**

Date de la commande : 06/05/20N N° client : 411BE466  
Nom : Lantex NV Adresse : 23 Grand Place 1000 Bruxelles Belgique  
Adresse de livraison : Entrepôt 122 10 rue de Charleroi 1000 Bruxelles  
Client local  Client Union européenne  Client hors UE  N° intracom. : BE 0414501190

Référence	Désignation	Quantités demandées	PUHT tarif	% remise / article
DB483370	Fanny 150 × 220 cm – cassis	10	19,56	
DB983278	Fanny 150 × 240 cm – lin	10	22,65	
HC152013	Jaipur 40 × 40	20	24,45	
HC152016	Madras 40 × 40	20	24,45	

**Conditions de ventes particulières :**  
(Conditions spécifiques s'appliquant en plus des conditions dont bénéficie le client)

→ Remise supplémentaire par article \_\_\_\_\_ ↑  
→ Escompte au taux de : \_\_\_\_\_  
→ Frais de port : \_\_\_\_\_  
→ Délai ou date de livraison : 14/05/20N \_\_\_\_\_

Commande saisie le : \_\_\_\_\_ enregistrée sous le numéro : \_\_\_\_\_  
Visa de l'opérateur \_\_\_\_\_

# ENTRAÎNEMENT 1

## Préparer l'enregistrement d'une commande

Le 9 mai, M. Daher vous charge de traiter la commande du client Évope, actuellement mise en attente pour une rupture de stock.

➤ 1. Préparez la saisie du bon de commande (documents 1 à 4, ANNEXE).

### doc. 1 Courriel du client Évope

De : evope@orange.fr      Objet : Commande  
À : eda@indigo.com      Date : 04/05/20N

Bonjour,

Veuillez prendre note de la commande suivante :  
Khartoum housse de couette 260 × 240 - Référence PL239348 - Quantité : 15  
Livraison souhaitée : 16 mai 20N

Nous vous remercions de bien vouloir nous confirmer notre commande.

Bien cordialement.  
F. Henriquès

### doc. 2 Courriel de M. Daher

De : eda@indigo.com      Objet : Votre commande 04/05  
À : evope@orange.fr      Date : 07/05/20N

Cher client,

Nous sommes dans l'impossibilité de vous livrer votre commande dans les délais prévus car un incendie a complètement détruit le stock de housses de couette Kharthoum. La livraison ne pourra s'effectuer que dans 15 jours, le temps de se faire réapprovisionner. Nous pouvons vous proposer à la place un produit similaire : Housse de couette Sahara 260 × 240 Référence PL239412 au prix HT de 39,00 € sur lequel nous vous accordons une remise supplémentaire de 5 %. Livraison le 15 mai.

Veuillez nous excuser de ce retard et nous faire part de votre décision.

Bien cordialement.  
Éric Daher

### doc. 3 Fiche de message téléphonique

**INDIGO**      Destinataire : M : Éric Daher      Date : 09/05/20N      Heure : 10 h

**EN VOTRE ABSENCE**

M : Frédéric Henriquès      Société : Évope

Est venu     Désire vous voir     A téléphoné     Reprendre contact     Rappellera     Urgent

**Objet :**  
Commande 04/05  
Ok pour le remplacement des 15 articles référence PL239348 par les housses de couettes référence PL239412

**Émetteur :** Isabelle Delbarre - Secrétariat de direction



**doc. 4** Fiche client (extrait)

**N° de client :** 41162720

**Société :** ÉVOPE

**INFORMATIONS GÉNÉRALES**

Adresse : 20 rue Jean de Vienne  
62200 Boulogne-sur-Mer  
Tél. : 06 11 84 46 63  
Courriel : evope@orange.fr

Adresse de livraison : 20 rue Jean de Vienne  
62200 Boulogne-sur-Mer

**INFORMATIONS FINANCIÈRES**

Crédit accordé : 1500,00    En cours : 0,00    Crédit disponible : 1500,00  
Mode de paiement : Virement 30 j.

**Compléments d'informations**

*Nature*

Mode de TVA Local

N° TVA Client UE

*Comptabilité*

Code comptable 41162720

**Observations :** Franco de port / Par route  
Remise 15 % sur tarif général

**ANNEXE FICHE** de saisie de commande

**Fiche de saisie de commande**

Date de la commande : 09/05/20N

N° client : 41162720

Nom : Évope

Adresse : 20 rue Jean de Vienne 62200 Boulogne-sur-Mer

Adresse de livraison : 20 rue Jean de Vienne 62200 Boulogne-sur-Mer

Client local     Client Union européenne     Client hors UE     N° intracom. :

Référence	Désignation	Quantités demandées	PUHT tarif	% remise / article
PL239412	Housse de couette Sahara 260 × 240	15	39,00	5,00

**Conditions de ventes particulières :**

(Conditions spécifiques s'appliquant en plus des conditions dont bénéficie le client)

- Remise supplémentaire par article  ↑
- Escompte au taux de : .....
- Frais de port : .....
- Délai ou date de livraison : 15/05/20N

Commande saisie le : ..... enregistrée sous le numéro : .....  
Visa de l'opérateur

# ENTRAÎNEMENT 2

## Enregistrer des commandes dans le PGI

Le 11 mai, en l'absence de l'assistante commerciale, M. Daher vous demande d'enregistrer deux commandes dans le PGI.

1. Procédez à la saisie du nouveau client Voile de coton (document 1).
2. Saisissez les commandes clients du jour sans oublier de compléter les fiches de saisie (ANNEXES A ET B).

### doc. 1 Fiche client

#### FICHE CLIENT

##### IDENTIFICATION

Nom : Voile de coton  
Numéro de compte : 41133294  
Forme juridique : SARL  
Numéro de SIRET : 78945743900022 : N° TVA intracom :  
Adresse : 133 rue Carnot (Client de l'Union européenne)  
Code postal : 33000 Ville : Bordeaux  
Pays : France  
Téléphone : 05 46 55 99 60 Télécopie : 05 46 55 99 80  
Téléphone portable : Courriel :  
Site web :

##### CONTACT

Nom : Lemire Prénom : Jacques  
Poste occupé : Gérant  
Courriel : j.lemire@free.fr  
Téléphone : Tél. portable : 06 45 89 65 17

##### BANQUE

Nom de la banque : BNP Bordeaux  
N° compte : 17091441802  
BIC (8 ou 11 caractères) : CCBPFRPPBOR

##### COMPTABILITÉ

Conditions tarifaires : Remise de 15 % sur le tarif général  
Conditions de paiement : Virement à 30 jours  
Limite de crédit : 1 500,00 €

##### Solvabilité

Situation financière satisfaisante  Client douteux

**ANNEXE A** Fiche de saisie de la commande du client Voile de coton**Fiche de saisie de commande**

Date de la commande : 11/05/20N ..... N° client : 41133294 .....  
 Nom : Voile de coton ..... Adresse : 133 rue Carnot 33000 Bordeaux .....  
 Adresse de livraison : 133 rue Carnot 33000 Bordeaux .....  
 Client local  Client Union européenne  Client hors UE  N° intracom. : .....

Référence	Désignation	Quantités demandées	PUHT tarif	% remise / article
B0366706	Zilina 150 x 150	12	45,11	
VS842096	Marlene rideau de fils 60 x 120 Bordeaux	10	8,77	

**Conditions de ventes particulières :** → Remise supplémentaire par article \_\_\_\_\_ ↑  
 (Conditions spécifiques s'appliquant en plus des conditions dont bénéficie le client) → Escompte au taux de : .....  
 → Frais de port : .....  
 → Délai ou date de livraison : 27/05/20N .....  
 Commande saisie le : 11/05/20N ..... enregistrée sous le numéro : S0013 .....  
 Visa de l'opérateur .....

**ANNEXE B** Fiche de saisie de la commande du client Bains et Décors**Fiche de saisie de commande**

Date de la commande : 11/05/20N ..... N° client : 41115196 .....  
 Nom : Bains et Décors ..... Adresse : 15 rue des Frères Lumière 15000 Aurillac .....  
 Adresse de livraison : 15 rue des Frères Lumière 15000 Aurillac .....  
 Client local  Client Union européenne  Client hors UE  N° intracom. : .....

Référence	Désignation	Quantités demandées	PUHT tarif	% remise / article
PE110701	Club beige 38/42	5	30,05	
PE918148	Judoka blanc 38/42	5	25,04	
PE950823	Club vert 44/48	10	31,56	10 %

**Conditions de ventes particulières :** → Remise supplémentaire par article \_\_\_\_\_ ↑  
 (Conditions spécifiques s'appliquant en plus des conditions dont bénéficie le client) → Escompte au taux de : .....  
 → Frais de port : .....  
 → Délai ou date de livraison : 27/05/20N .....  
 Commande saisie le : 11/05/20N ..... enregistrée sous le numéro : S0014 .....  
 Visa de l'opérateur .....

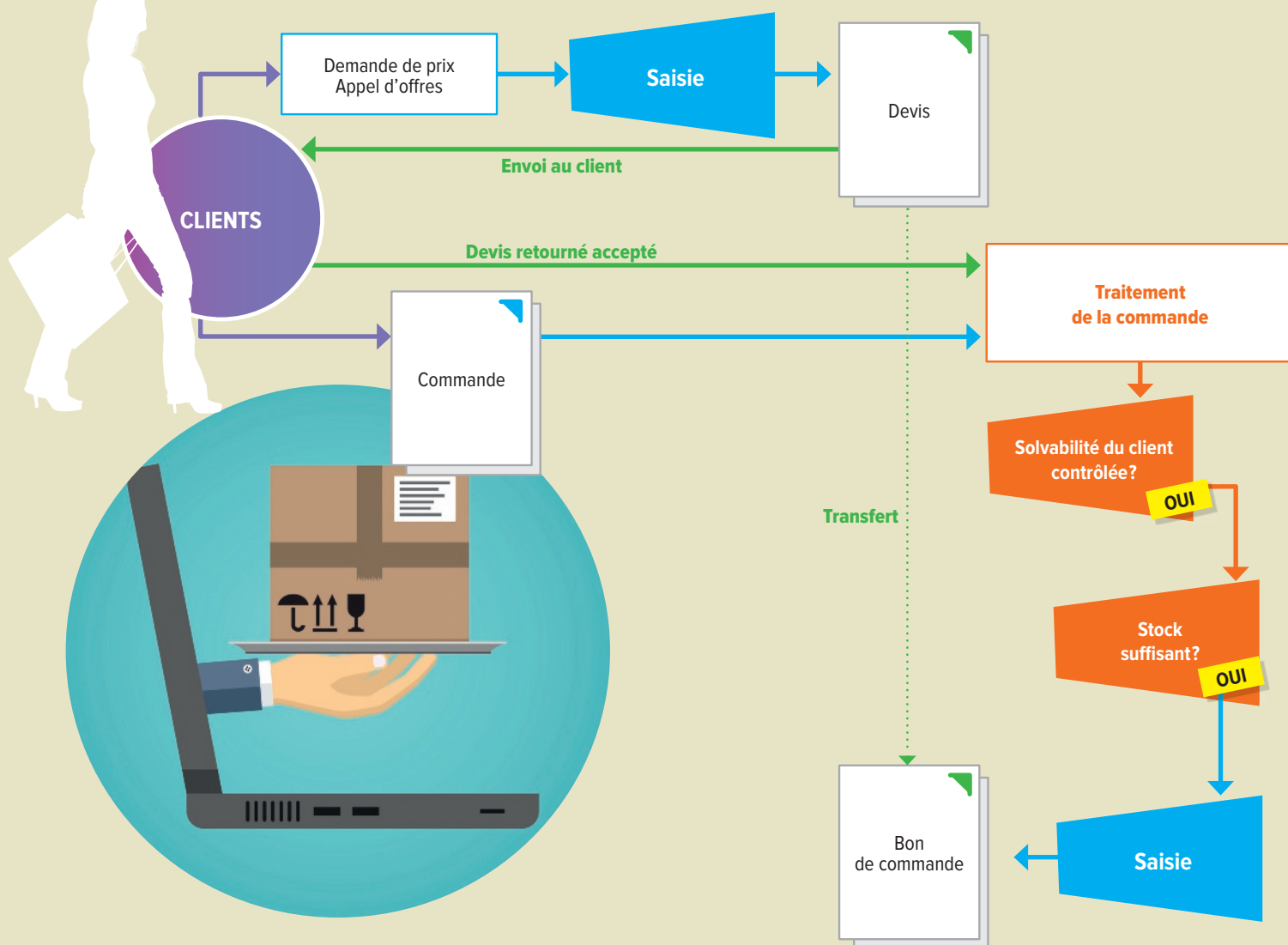
# L'ESSENTIEL

## Traitement des devis, des commandes

### 1 J'agis en professionnel

L'entreprise reçoit des commandes selon différentes modalités : courrier, télécopie, Internet. Avant d'être acceptée dans la gestion commerciale, chaque commande fait l'objet de contrôles.

#### Processus de traitement des devis et des commandes à l'aide du PGI



### 2 Je m'exprime en professionnel

🔗 Quels contrôles doit opérer le service commercial avant de traiter la commande reçue d'un client de l'Union européenne ?

Les commandes reçues ne sont recevables que si le client, quelle que soit sa nationalité, est à jour de ses règlements et que le stock est suffisamment approvisionné.

Pour une commande reçue d'un client de l'Union européenne, il convient de vérifier, en plus, l'adresse de la livraison et si l'acquéreur a fourni son numéro de TVA intracommunautaire pour bénéficier de l'exonération de la TVA française.