

La proposition commerciale

La proposition commerciale est une offre adressée à un client ou prospect suite à sa demande. Elle peut revêtir plusieurs formes en fonction des besoins du client et de la complexité de sa commande : devis ou documents divers.

L'assistant(e) de gestion doit considérer la proposition commerciale comme un outil de la relation client. Il (elle) est amené(e) à la rédiger, sauf quand la complexité du cahier des charges implique que ce soit le chef d'entreprise qui la rédige. Le rôle de l'assistant(e) de gestion est alors de veiller à soigner la présentation de la proposition commerciale, « vitrine » de l'entreprise.

I - Les aspects qualitatifs et quantitatifs d'une proposition commerciale

1 Les aspects qualitatifs

La proposition commerciale est un élément de la communication globale de l'entreprise, considérée comme un outil de la relation client. Sa qualité est donc primordiale. Parfois, une proposition orale suffit mais, en général, un écrit s'impose. La proposition commerciale devient alors un document officiel.

L'assistant(e) de gestion doit être clair(e) et précis(e) dans la formulation de la proposition commerciale. Il (elle) doit être attentif/-tive aux besoins du client précisés dans son cahier des charges, afin de répondre exactement à ses attentes. La proposition doit être structurée et reprendre les grandes lignes de la demande du client, tout en tenant compte du planning de l'entreprise et de ses options commerciales.

2 Les aspects quantitatifs

La proposition commerciale permet également au client d'avoir connaissance du prix et de mieux le comprendre. Une décomposition claire du coût met le client en confiance, même si le devis est supérieur aux tarifs pratiqués par la concurrence. Dans l'éventualité où le client cherche à comparer diverses offres commerciales, le détail du prix à payer est un élément de transparence déterminant dans la prise de décision.

II - Les mentions obligatoires à faire figurer sur la proposition commerciale

1 La nature et la fonction des mentions obligatoires

L'assistant(e) de gestion doit faire figurer sur la proposition commerciale plusieurs informations relatives à l'identité de son entreprise. Ceci laisse la possibilité au client qui le souhaite d'obtenir des renseignements complémentaires sur la PME auprès du greffe du tribunal de commerce compétent.

Généralement, l'assistant(e) de gestion fait apparaître d'autres mentions sur la proposition commerciale, telles que le code APE ou le numéro d'identification à la TVA intracommunautaire. Ces informations peuvent apparaître n'importe où sur le document dès lors qu'elles sont lisibles.

2 La liste des mentions obligatoires

Les mentions obligatoires sont les suivantes :

- 1) la dénomination sociale précédée ou suivie du statut juridique (SARL, EURL, SA, SAS, SNC...);
- 2) le numéro unique d'identification délivré par l'INSEE, appelé SIREN (9 chiffres);
- 3) la mention RCS suivie du nom de la ville du greffe du tribunal de commerce où est immatriculée la PME;
- 4) l'adresse du siège social;
- 5) le montant du capital social;
- 6) le cas échéant, la situation de la société : redressement judiciaire ou liquidation;
- 7) s'il s'agit d'une société commerciale dont le siège est à l'étranger, elle doit communiquer sa forme juridique et son numéro d'immatriculation dans le pays où elle a son siège;
- 8) le cas échéant, le nom du locataire gérant ou du gérant mandataire;
- 9) si la PME bénéficie d'un contrat d'appui au projet d'entreprise pour la création ou la reprise d'une activité économique, il faut préciser : la dénomination sociale de la personne morale responsable de l'appui, le lieu de son siège social ainsi que son numéro unique d'identification.

III - Les sanctions en cas de non-respect des mentions obligatoires

Tout manquement en cas de non-respect des mentions obligatoires est puni de l'amende prévue pour les contraventions de 4^e classe pouvant aller jusqu'à 750 €. Le défaut d'indication du nom de la société accompagné de la mention de son statut juridique et du montant du capital social peut faire l'objet d'une demande d'injonction de payer mais n'est plus pénalement sanctionné.

Les personnes qui souhaitent faire la demande d'une injonction de payer doivent s'adresser au président du tribunal de commerce compétent en demandant en référé d'enjoindre, sous astreinte, l'entreprise ou son représentant légal d'inscrire les mentions manquantes sur les documents commerciaux de l'entreprise (article L. 238-3 du Code de commerce).