

Applications professionnelles

1. Annoncer un problème de livraison

Situation

Vous travaillez en tant qu'assistant(e) de gestion aux établissements La Menuiserie Théophile, route de la Zone industrielle n° 10, 62000 Arras, qui vendent des menuiseries aux entreprises du bâtiment. Vous recevez ce jour une commande téléphonique de la société Les Constructions du Nord, située 22 rue Lavalette 59100 Roubaix (annexes 1 et 2). Malheureusement, en consultant les stocks, vous vous apercevez que le produit référence M39443 est en rupture de stock. Il n'a pas été recommandé à temps. Vous avez passé commande ce jour à votre fournisseur, le produit ne vous sera livré que dans dix jours. Pour les autres produits, tout est disponible.

Vous souhaitez que le responsable des achats suive la gestion des stocks avec plus d'attention pour qu'un tel problème ne se renouvelle pas.

Consignes

- 1 Rédigez un courrier au client lui indiquant que vous ne pourrez pas lui livrer la totalité de sa commande.
- 2 Adressez une note d'information au responsable des achats pour lui exposer la situation.

1 ANNEXE 1 – Message téléphonique

ANNEXE

Menuiserie Théophile
Route de la ZI n° 10
62000 Arras

Le : 25 mars N à 15 h
Message reçu par : Service Accueil

Message téléphonique

De : Société Les Constructions du Nord à Roubaix
M. Faure, service Achats

Objet : Commande

M. Faure a téléphoné et passe la commande suivante :
– 18 portes bois exotique 100 x 220 référence M39547
– 46 portes PVC blanc 200 x 440 référence M39887
– 96 portes PVC blanc 150 x 280 référence M39443
Conditions générales de vente habituelles

2 ANNEXE 2 – Fiche client

ANNEXE

Client n° 4537

Raison sociale : Les Constructions du Nord
22 rue Lavalette – 59100 Roubaix

Téléphone : 03 56 78 12 98 – Fax : 03 56 23 15 65 – constrnord@orange.fr

Délai de règlement : 60 jours – Mode de paiement : traite

Remise : 15 %

2. Vérifier une livraison

Situation

L'entreprise Potel, située au 48 rue de Gérardmer 88000 Épinal (Vosges), fabrique et pose des armoires de rangement encastrables. Assistant(e) de gestion dans cette entreprise, vous recevez ce jour un appel du client Thibault, sis 25 rue des Roses à Épinal, concernant sa livraison qui ne correspond pas au produit commandé. Après vérification, vous vous apercevez que le client a raison et que votre service de livraison a commis une erreur. Le produit commandé a la référence ZA4569 alors que le produit livré a la référence ZN4569 : la dimension du produit est identique mais le modèle ne convient pas.

Consignes

- 1 Quelles solutions pouvez-vous mettre en place pour régler cet incident ?
- 2 Après avoir étudié l'annexe, rédigez le courrier de réponse au client Thibault en lui proposant une solution commerciale.

ANNEXE – Régler un incident de livraison avec un client

ANNEXE

La livraison que vous aviez annoncée à votre client n'est pas arrivée dans les temps... La marchandise que vous avez livrée est défectueuse... Répondez-lui au plus vite. Présentez vos excuses et expliquez-lui les raisons de l'incident. En mettant en avant votre désir de régler l'incident dans les plus brefs délais, vous rétablirez la confiance indispensable dans les relations commerciales !

Mesurez l'importance des enjeux

Pour accuser réception d'une réclamation concernant un incident de livraison, une lettre simple est suffisante. Mais la forme écrite est indispensable. Elle permet de garder une trace de votre intervention dans le dossier.

Peaufinez le plan du courrier

Plus que tout autre courrier, une lettre visant à calmer un client mécontent doit être rédigée avec soin. À ce titre, le ton du courrier devra être particulièrement courtois. Vous devez faire sentir à votre client que vous attachez de l'importance à sa réclamation.

Rappelez les faits

Rappelez dans le premier paragraphe de la lettre l'objet du courrier auquel vous répondez (réclamation pour retard de livraison ou livraison défectueuse) ainsi que le numéro de la commande.

Invitez le client à vous excuser

Dès le deuxième paragraphe, présentez vos excuses à votre client. « Nous sommes désolés de ce contretemps fâcheux et nous vous prions de bien vouloir nous en excuser. » ou « Nous regrettons vivement que ce défaut ait échappé à notre vigilance et nous prions de bien vouloir nous en excuser. »

Vous devez ensuite lui donner une explication sur les raisons du retard (grève, rupture de stock, afflux des demandes d'acheminement, etc.) ou du défaut de la marchandise. En dernier lieu, faites-lui comprendre que vous veillerez à ce que cela ne se reproduise pas et que vous prendrez les mesures nécessaires pour le satisfaire.

Terminez sur une note positive

Idéalement, terminez le courrier en proposant une solution en réparation de l'incident (ex. : une remise, un avoir à venir, etc.). Votre client doit, en effet, être rassuré et continuer à faire appel à votre entreprise malgré l'incident dont il a été la victime involontaire.

Les obligations du vendeur

– *En cas de marchandise défectueuse.* Le contrat de vente oblige le vendeur à livrer la chose convenue en parfait état. Si la marchandise livrée est abîmée ou présente un défaut, vous devrez réparation à votre client. Ainsi, il vous faudra remplacer la marchandise défectueuse.

– *En cas de retard de livraison.* Aucune entreprise n'est à l'abri d'un retard de livraison, qui peut être dû notamment au transporteur ou à un cas de force majeure. Le vendeur doit livrer la marchandise à la date prévue dans le contrat ou lors de la confirmation de la commande.

Attention, l'acheteur peut mettre le vendeur en demeure de livrer et éventuellement demander l'annulation de la commande et/ou des dommages et intérêts si ce retard lui a causé un préjudice. C'est pourquoi il convient de répondre à toute réclamation concernant un retard de livraison et proposer une nouvelle date.

Super-Secrétaire.com

3. Suivre le processus de livraison

Situation

La Valise à Bijoux est une PME, située 4 rue des Alpes à Sallanches (74), qui commercialise des bijoux en gros. Sa clientèle est essentiellement composée de grandes surfaces et de bijoutiers. Assistant(e) de gestion, vous êtes chargé(e) du traitement des commandes, de la réception à la transmission du bon de livraison au service « Facturation ». C'est un transporteur, la société Haute-Savoie Livraisons, qui effectue les livraisons aux clients. Depuis quelque temps, vos clients se plaignent de problèmes au niveau des livraisons (retards, livraisons non conformes à la commande, marchandises détériorées...).

Consignes

- 1 Décrivez le processus actuel de résolution des problèmes de livraison présenté en annexes 1, 2 et 3. Pourquoi ce processus ne semble-t-il pas satisfaisant ?
- 2 Créez un document intitulé « Incident de livraison » qui permettra de faire le lien entre les différents intervenants.
- 3 Rédigez une note aux différents intervenants pour leur annoncer la mise en place et l'utilité de ce nouveau document.

1 ANNEXE 1 - Processus actuel de règlement des problèmes de livraison

ANNEXE

L'entreprise La Valise à Bijoux constate depuis quelque temps des dysfonctionnements de livraison qui ont des causes diverses : erreur d'adresse de livraison, retard de livraison, livraison non conforme, marchandises détériorées.

Deux cas se présentent :

- erreur d'adresse, retard ou absence de livraison : le transporteur complète l'imprimé intitulé « Défaut de livraison » qu'il fait signer au client si possible ;
- livraison non conforme ou marchandise détériorée : le client refuse la marchandise que le transporteur récupère pour la retourner en fin de

journée à l'entreprise. Le transporteur complète le document « Refus de livraison » qu'il fait signer et annoter par le client.

En fin de journée, l'assistant(e) de gestion analyse les problèmes et communique par fax au transporteur les solutions à apporter :

- erreur d'adresse : recherche de la bonne adresse de livraison ;
- retard de livraison : téléphoner au client pour convenir d'une nouvelle date de livraison ;
- marchandise non conforme ou détériorée : l'entreprise fait livrer dans les plus brefs délais d'autres produits au client, à ses frais.

2 ANNEXE 2 - Imprimé « Défaut de livraison »

ANNEXE

HAUTE-SAVOIE LIVRAISONS
74700 SALLANCHES

Sallanches, le

DÉFAUT DE LIVRAISON

Nom du livreur : Expéditeur :

Destinataire :

Livraison du : Nombre de colis :

Poids :

Motif de non-livraison : Erreur d'adresse

Retard

Autre :

Signature du client

3 ANNEXE 3 - Imprimé « Refus de livraison »

ANNEXE

HAUTE-SAVOIE LIVRAISONS
74700 SALLANCHES

Sallanches, le

REFUS DE LIVRAISON

Nom du livreur : Expéditeur :

Destinataire :

Livraison du : Nombre de colis :

Poids :

Motif de refus : Marchandise non conforme à la commande
 Marchandise détériorée
 Marchandise cassée
 Emballage abîmé
 Autre :

Signature du client

Entraînement à l'épreuve E4.1**Situation**

Au Jardin Créatif, vous vous occupez de la réception et du traitement des commandes clients. Vous recevez un mail de M. Christian Grisolin et un appel téléphonique de la société PCD qui vous passent les commandes en annexes 2 et 3. Vous devez traiter ces commandes.

Consignes

- 1** Créez les clients dans votre PGI à partir des informations de votre base de données (annexe 1).
- 2** Réalisez les bons de commande et les bons de livraison à adresser à M. Grisolin et à la société PCD.

M. Hadjian a accepté votre devis (voir entraînement à l'épreuve du chapitre 4, page 74).

Consigne

- 3** Préparez le bon de commande et le bon de livraison correspondant.

1 ANNEXE 1 – Extrait de la liste des clients

ANNEXE

N° Client	Nom	Adresse	Code Postal	Ville	Catégorie de clients
AL005	Albaladejo Albert	8 avenue de la Gare	59200	TOURCOING	Particulier
BL004	Blanc Adeline	10 avenue des Armées	83000	TOULON	Particulier
CU008	Curtis Jacques	66 bd Mermoz	13000	MARSEILLE	Revendeur
FI007	Sté Figuerolles	25 bd Mermoz	69000	LYON	Entreprise
GR014	Grisolin Christian	57 bd Poincaré	67000	STRASBOURG	Revendeur
H2010	Sté H2F	45 avenue Watteau	63400	CHAMALIERES	Entreprise
HA009	Hantonio Edouardo	12 rue Voltaire	29000	QUIMPER	Particulier
LE012	Sté Lemaire Joseph	87 bd Faidherbe	77140	NEMOURS	Entreprise
ME013	Meyer Yvon	78 rue des Tanneurs	78120	RAMBOUILLET	Particulier
MI003	Miel Robert	Place des Lices	04000	DIGNE LES BAINS	Particulier
PC006	Sté PCD	21 rue d'Anvers	38000	GRENOBLE	Entreprise
PH002	Philippe Mathieu	1204 avenue du Prado	13000	MARSEILLE	Particulier
RB011	Rodríguez Bernard	10 rue Thiénot	29120	PONT L'ABBE	Revendeur
RP001	Roche Paul	4 rue des Iles	89000	AUXERRE	Particulier
TI015	Timon Pierre	Square Lamartine	92300	LEVALLOIS PERRET	Particulier

Les particuliers paient au comptant avec un escompte de 1,5 %, les revendeurs et les entreprises par traite à 30 jours fin de mois.

Les revendeurs bénéficient d'une remise de 10 % et les entreprises d'une remise de 5 %.

2 ANNEXE 2 – Commande de M. Grisolin

ANNEXE

À...	contact@lejardincreatif.fr
Cc...	
Objet :	Commande

Bonjour,
 Pourriez-vous me faire parvenir à nos conditions habituelles, la commande suivante :

- 14 rosiers buisson
- 3 camélias
- 7 lavandes
- 2 pommiers Gala
- 3 jasmins
- 2 pruniers mirabelle

Merci d'avance
 Cordialement
 C. GRISOLIN

Remarque :

Les arbres fruitiers sont actuellement en promotion et bénéficient d'une remise de 5 %.

3 ANNEXE 3 – Commande de la société PCD

ANNEXE

Message téléphonique

Sté PCD	
De :	M. Julien Vernont
Date :	Date du jour
Re :	[Objet] Commande
Commentaires :	15 campanules 15 sauges 20 violettes 20 collections de vivaces