

# Le traitement de la commande

Parmi les activités de l'entreprise, la réception et la gestion des commandes sont essentielles.

## I - La réception de la commande

### 1 Les modes de réception des commandes

L'assistant(e) de gestion doit traiter les commandes de ses clients qui lui parviennent par courrier, fax, téléphone ou voie électronique (Internet ou extranet).

### 2 Les vérifications préalables à l'acceptation de la commande

L'assistant(e) de gestion doit être attentif/-tive et respecter la procédure de traitement, qui débute par quelques vérifications élémentaires.

#### a. La solvabilité du client

Lorsque le montant de la commande est important, l'assistant(e) de gestion peut rechercher des informations sur la situation financière du client et vérifier sa solvabilité sur le site [www.infogref.fr](http://www.infogref.fr). Si la situation du client est bonne, la commande est honorée ; sinon, il (elle) peut demander le paiement comptant à la livraison afin d'éviter les problèmes d'impayés.

#### b. Les conditions particulières de vente

Elles se définissent au cas par cas et sont notifiées sur la fiche client et sur les documents comptables. Elles sont souvent fonction de la qualité du client.

**Exemple :** un bon payeur bénéficiera de 3 % d'escompte.

#### c. Les éléments de la commande : référence et prix unitaire

Lors de la réception de la commande, l'assistant(e) de gestion doit vérifier si les produits commandés sont bien référencés et au bon prix. En cas d'erreur, il (elle) doit tenir informé le client et lui proposer la solution commerciale appropriée.

#### d. Les quantités commandées

La consultation du stock permet de vérifier si les quantités commandées sont disponibles. Si elles ne sont pas disponibles, l'assistant(e) de gestion demande au client un délai de livraison. Si elles sont partiellement disponibles, il (elle) programme une livraison partielle avec le solde en différé. Ceci peut s'accompagner d'une mesure commerciale, par exemple 2 % de remise.

## II - Le traitement de la commande

Effectuer ces contrôles va permettre à l'assistant(e) de gestion d'éviter les impayés préjudiciables pour la PME. Plus les commandes sont traitées avec rigueur, plus les relations avec la clientèle sont bonnes.

### 1 L'enregistrement de la commande

Lorsque la commande est acceptée, elle est enregistrée et saisie dans le logiciel de gestion commerciale. Elle reçoit un numéro.

### 2 L'accusé de réception

Il est préférable d'accuser réception de la commande pour en préciser les termes, préciser éventuellement les points erronés ou prévenir un éventuel problème.