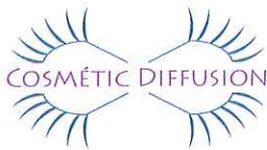


## Suivre les commandes clients et les livraisons



La SARL Cosmétique Diffusion, laboratoire de recherche et développement dans le domaine cosmétique, est située 55 boulevard J.-J. Rousseau, 61100 Flers. Victor Pelletier, dirigeant de la société, est fier de la croissance à l'export de son entreprise : plus de 325 % en quatre ans. Avec son frère Charles, il a installé il y a cinq ans à Flers (Basse-Normandie) la société Cosmétique Diffusion après avoir acquis un savoir-faire dans les plus grands laboratoires pharmaceutiques internationaux.

Avec une trentaine de salariés à ses côtés, Victor Pelletier constate que son chiffre d'affaires connaît actuellement un très fort essor. Il a atteint, pour l'année passée, plus de 4 millions d'euros.

Ses principaux clients sont des laboratoires français et étrangers que la société suit de la recherche aux premières étapes industrielles.

La force de l'entreprise réside dans son service « Recherche et développement », composé d'une dizaine de scientifiques de haut niveau mettant leurs compétences au service de la création et du développement des produits.

Cosmétique Diffusion accroît sa notoriété en participant à des salons internationaux. C'est à l'occasion de ces manifestations que la PME réalise 20 % de son chiffre d'affaires, augmentant considérablement le volume des commandes à gérer. La force de vente est particulièrement efficace dans la recherche d'informations sur les grands laboratoires étrangers mais également dans la veille en matière de développement de gammes et de positionnement produits. C'est Mme Lebranchu, assistante de gestion, qui est chargée du traitement et du suivi des commandes et des livraisons.

### Votre mission

Vous effectuez un stage dans cette entreprise auprès de Mme Lebranchu, assistante de gestion. Les commerciaux viennent de rentrer du salon Natexpo avec un portefeuille de commandes. Vous devez assurer le traitement efficace de ces commandes.

+ 2 présentables  
ortho

## Réflexion

9

1. Quel est l'intérêt pour une PME d'avoir une procédure de traitement des commandes ?
2. Quels sont les outils à mettre en place pour suivre les commandes ?
3. Comment réagir face aux dysfonctionnements relatifs aux commandes et à leur livraison ?

## Mise en œuvre

### 1. Identifier les différentes étapes du traitement des commandes

5

- a. Représentez sous forme de schéma les différentes étapes de traitement d'une commande client.

► **Fiche ressource 1** *Le traitement de la commande*

Mme Lebranchu sera absente le 27 octobre N. Elle vous charge de saisir les commandes en retard, dont elle vous laisse la liste (annexe 1).

- b. Déterminez les commandes des clients que vous allez traiter en priorité. Expliquez sur quels critères vous allez les sélectionner.

► **ANNEXE 1** *Tableau des commandes à préparer*

► **ANNEXE 2** *Fiches clients*

7

- c. Créez le bon de commande automatisé de la société Siblum sur un tableur.

► **ANNEXE 3** *Commande de la société Siblum*

15

### 2. Analyser le processus de traitement d'une commande

4

- a. Déterminez quels sont les personnes ou services intervenant dans le processus de commande ainsi que leur rôle.

3

- b. Listez les documents qui sont créés au cours du processus. Expliquez à quoi ils servent.

► **Fiche ressource 2** *La livraison*

► **Fiche ressource 3** *La création d'un bon de commande sur un PGI*

► **Fiche ressource 4** *La création d'un bon de livraison sur un PGI*

### 3. Suivre le processus de traitement de la commande

Pendant l'absence de Mme Lebranchu, vous recevez un appel téléphonique du client Mariel SA, qui vous demande où en est sa commande du 15 octobre N. Après recherche du bon de commande, vous constatez que Mme Lebranchu a pour habitude de noter manuellement sur le document des informations telles que : la date de réception, la date de mise en production, etc. Vous trouvez ce système peu efficace et décidez de trouver une solution plus professionnelle. Créez un outil visuel qui permette de suivre rapidement le traitement de vos commandes.

► **ANNEXE 4** *Commande par fax de Mariel SA*

### 4. Faire le bilan de la mission

Rendez compte oralement à votre chef d'entreprise de votre mission (objectif poursuivi, contexte, moyens mis en œuvre, contraintes et résultats obtenus).

## 1 ANNEXE 1 – Tableau des commandes à préparer

ANNEXE

N° client	Client	Date de commande	Numéro de commande	Montant de la commande	Date de livraison
098LOU	Éts Louis	22/10/N	21456	7 405,00	25/11/N ↗
098MAR	Sté Martin	22/10/N	1542	4 129,00	10/11/N
098MAT	Éts Matic	23/10/N	215	7 921,50	06/01/N+1
098SIB	SARL Siblum	24/10/N	1726	2 616,50	16/11/N ↖
098LUO	SA Luonec	24/10/N	647	3 247,50	12/12/N
098BAL	Éts Balmer	25/10/N	3548	989,00	17/12/N

## 2 ANNEXE 2 – Fiches clients

ANNEXE

### FICHE CLIENT N° 098LOU

Éts LOUIS  
54 avenue Rimbaud  
21000 DIJON  
[louis@wanadoo.fr](mailto:louis@wanadoo.fr)  
Ancienneté : N-1  
Bon payeur  
Solde débiteur : 2 136,00  
Paiement par chèque à 45 jours fin de mois

### FICHE CLIENT N° 098MAR

Sté MARTIN  
28 rue des Champs  
90800 BAVILLIERS  
[martin@infonie.fr](mailto:martin@infonie.fr)  
Ancienneté : N-7  
Bon payeur  
Solde débiteur : 7 245,00  
Paiement par traite à 60 jours

### FICHE CLIENT N° 098BAL

Éts BALMER  
10 La Placette  
25200 MONTBÉLIARD  
[balmerpierre@aol.fr](mailto:balmerpierre@aol.fr)  
Ancienneté : N-4  
Bon payeur  
Solde débiteur : 145,00  
Paiement par traite à 45 jours fin de mois

### FICHE CLIENT N° 098LUO

SA LUONEC  
40 rue du Refuge  
13000 MARSEILLE  
Ancienneté : N-5  
Assez bon payeur  
Solde débiteur : 2 075,00  
Paiement par chèque à 45 jours fin de mois

### FICHE CLIENT N° 098SIB

SARL SIBLUM  
Route de Galice  
51000 REIMS  
[siblumsarl@orange.fr](mailto:siblumsarl@orange.fr)  
Ancienneté : N-10  
Bon payeur  
Solde débiteur : 1 503,00  
Paiement par traite à 60 jours

### FICHE CLIENT N° 098MAT

Éts MATIC  
Avenue Roche  
24000 PÉRIGUEUX  
[matic@free.fr](mailto:matic@free.fr)  
Ancienneté : N-3  
Payeur à risque  
Solde débiteur : 654,00  
Paiement par chèque au comptant

**3 ANNEXE 3 – Commande de la société Siblum****ANNEXE**SARL SIBLUM  
Route de Galice  
51100 REIMS

Flers, le 24/10/N

SARL COSMETIC DIFFUSION  
55 bd J.-J. Rousseau  
61100 FLERS

Livraison pour le 16/11/N

**Commande n° 1726**

Réf.	Désignation	Unité	Quantité	PU HT	Total HT
P4007	Poudre compacte - Rose	Poudrier	45	12,70	571,50
P4008	Poudre libre - Transparente	Poudrier	35	13,00	455,00
R1402	Rouge à lèvres - Coquelicot	Tube	20	9,40	188,00
R1403	Rouge à lèvres - Framboise	Tube	25	8,70	217,50
R1404	Rouge à lèvres - Sienne	Tube	35	9,50	332,50
D405	Démaquillant concombre	Flacon 30 cl	40	10,90	436,00
D408	Démaquillant yeux sensibles	Flacon 30 cl	40	10,40	416,00
				<b>TOTAL HT</b>	<b>2 616,50</b>

**4 ANNEXE 4 – Commande par fax de Mariel SA****ANNEXE**MARIEL SA  
10 rue des Fontaines  
13100 Aix-en-Provence

OK traitée le 15/10  
Mise en production le 17/10  
(Délai de fabrication :  
2 semaines)

**Télécopie**

À : SARL Cosmétique Diffusion

Télécopie : 04 06 04 52 10

De : Mariel SA

Date : 15/10/N

Objet : Commande n° 501

Pages : 01

CC :

 Urgent   
 Pour avis   
 Commentaires   
 Réponse   
 Confidentiel

Merci de nous expédier à vos conditions commerciales habituelles les produits suivants :

60 boîtiers référence P4010 Poudre fard à joues « beige ambré » PU 12,00 €

50 flacons référence T350 Tonique douceur peaux sensibles PU 9,80 €

50 flacons référence T352 Tonique douceur peaux normales PU 9,80 €

Cordialement

Monsieur Roméo  
Directeur des achats