

FICHE RESSOURCE :

Le traitement des commandes

La réception, le traitement et le suivi des commandes

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

1. La réception de la commande

1.1 Les modes de réception des commandes

Le client peut transmettre sa commande de différentes manières :

- le bon de commande, le bulletin de commande peuvent être envoyés par courrier ou par fax ;
- la commande peut être passée par téléphone (dans ce cas, une confirmation sera demandée au client) ;
- la commande peut être faite sur le site Internet de l'entreprise.

1.2 Les vérifications préalables à l'acceptation de la commande

1.2.1 La solvabilité du client

- Lorsque le montant de la commande est important, il est conseillé de rechercher des informations sur la situation financière du client et vérifier sa **solvabilité**.
- Si le client n'a pas encore effectué le paiement de ses factures précédentes, le supérieur hiérarchique en est informé. Il prend les mesures qui s'imposent. Il pourra décider de l'envoi d'un courrier afin de rappeler au client les sommes dues.

1.2.2 Les conditions particulières de vente

Elles sont définies 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.

1.2.3 Les éléments de la commande : référence et prix unitaire

Lors de la réception de la commande, il est nécessaire de vérifier si les produits commandés sont bien référencés et au bon prix. En cas d'erreur, l'entreprise doit en informer le client et lui proposer une solution commerciale appropriée.

1.2.4 Les quantités commandées

La consultation du stock permet de vérifier si les quantités commandées sont disponibles. Si elles ne sont pas disponibles, il faut demander au client un délai de livraison supplémentaire. Si elles sont partiellement disponibles, le gestionnaire programme une livraison partielle avec le solde en différé.

2. Le traitement de la commande

2.1 L'enregistrement de la commande

Lorsque la commande est acceptée, le plus souvent, elle fait l'objet d'un accusé de réception et est enregistrée dans le PGI (progiciel de gestion intégré).

2.2 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.

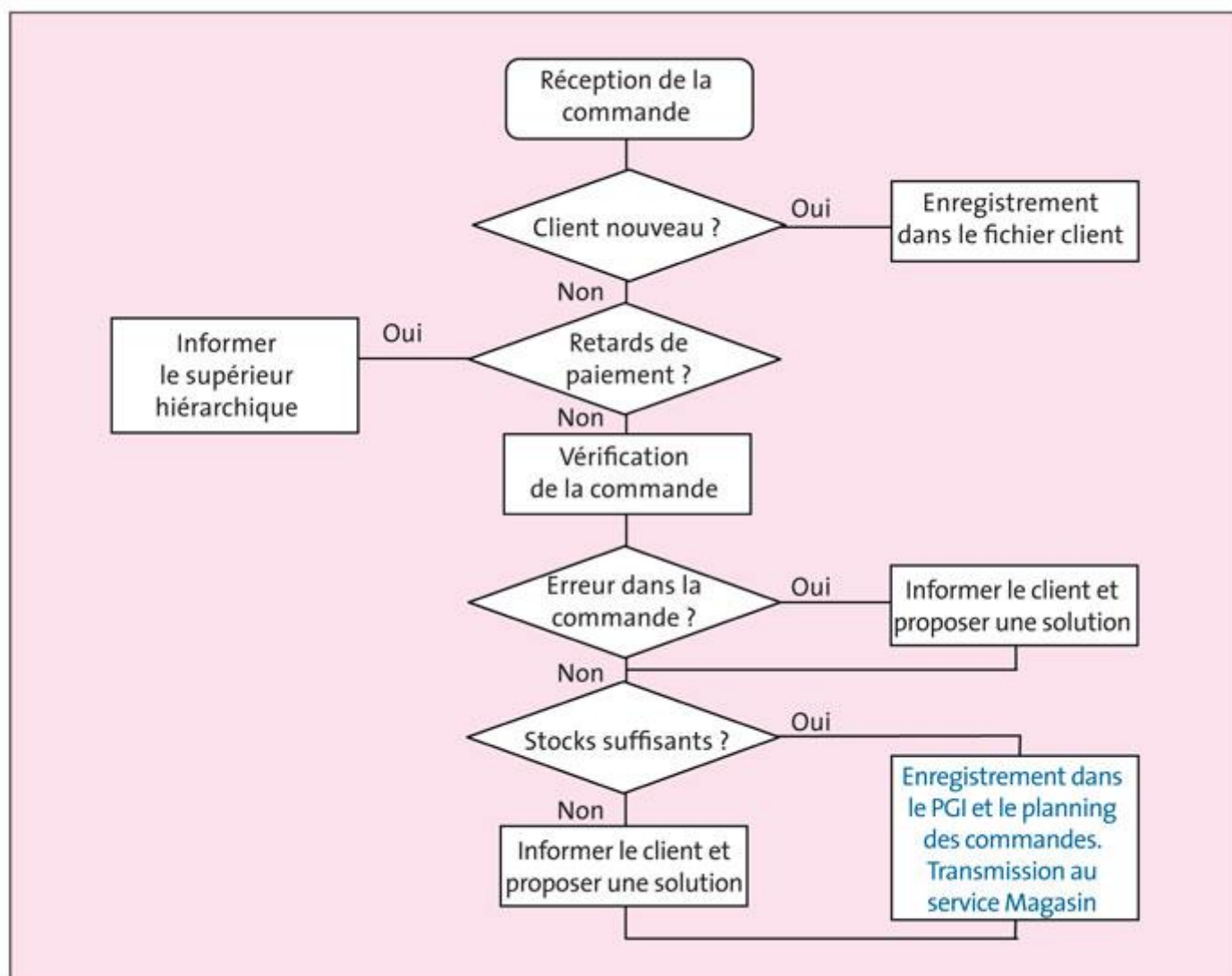
3. Le suivi de la commande : le planning de suivi

L'outil le plus approprié pour visualiser rapidement le suivi des commandes est le planigramme (planning). En abscisse, est représenté le temps ; en ordonnée, on retrouve les différentes commandes classées dans l'ordre chronologique.

Les formes géométriques magnétiques signalent :

- la date à laquelle le client a passé commande ;
- la date de l'envoi de l'accusé de réception de commande ;
- la date de traitement de la commande ;
- la date de mise en fabrication (entreprise industrielle) ;
- la date de fin de fabrication (entreprise industrielle) ;
- la date de livraison prévue ;
- la date de livraison réelle.

4. Exemple de procédure de gestion des commandes



Lexique

- **Planning de suivi des commandes** : outil qui met en évidence, pour chaque commande passée par le client, son numéro, le nom du client, la date de passation, la date de livraison prévue.
- **Solvabilité** : mesure de la capacité d'une entreprise à payer ses dettes sur le moyen et long terme.
- respects ou de contacts clients, par exemple).