

# Processus de vente

## Déroulement et documents

Le processus de vente est un déroulement clé dans une opération commerciale. Il est divisé en différentes étapes, qui seront accompagnées de divers documents.



### Contenu

Vue d'ensemble du processus de vente .....	3
Etablissement de l'offre .....	4
Commande .....	5
Exécution de la commande .....	5
Livraison .....	6
Clôture de la commande .....	6
Documents pour l'exécution de la commande .....	8

## Objectifs évaluateurs

### 1.1.3.1.1 Processus de vente (C5)

J'explique les documents et leurs contenus dans les phases suivantes du processus de vente :

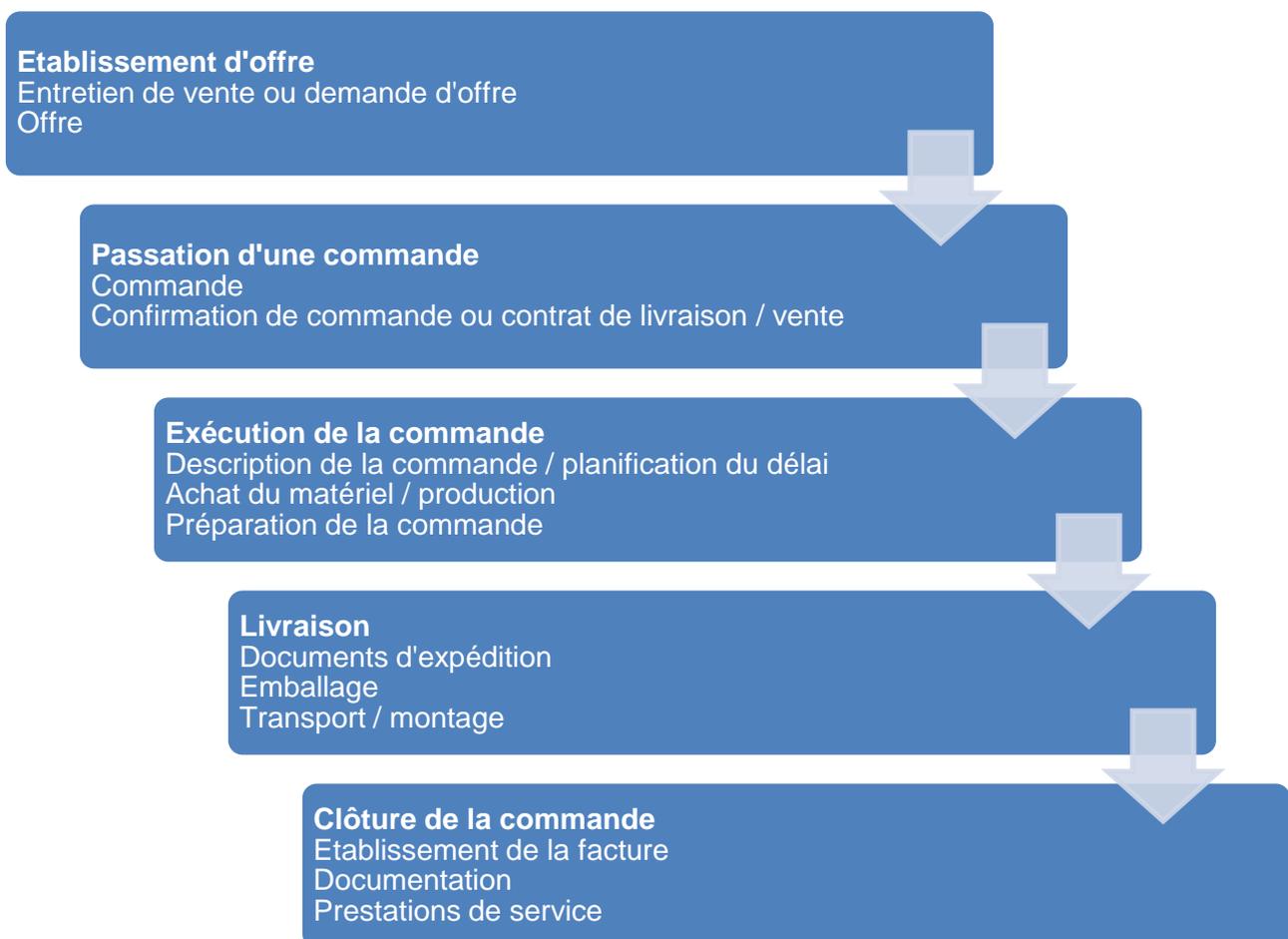
- demande ou soumission d'offre
- offre
- commande
- contrat de livraison/confirmation de commande
- facturation
- service après-vente

Je vérifie que ces documents sont complets et conformes à la loi et procède aux corrections nécessaires.

## Vue d'ensemble du processus de vente

Le processus de vente ou le traitement de commande comprend diverses activités de l'entreprise, commençant par la demande d'offre ou de la commande du client jusqu'à la livraison du produit et de l'établissement de la facture. Souvent, dans le processus de vente, des parties internes et externes à l'entreprise sont impliquées. Les tâches importantes du traitement de commande sont :

- le contrôle et le suivi de l'état d'avancement de la commande, les stocks, les délais et les coûts,
- la planification de la capacité des ressources en personnel, des installations de stockage et du matériel d'emballage.



Le traitement des commandes plus importantes, par exemple la livraison d'une grande unité de production, peut s'étendre sur des semaines ou des mois et nécessite des fonctions supplémentaires et/ou des démarches supplémentaires. Des petites commandes pour la vente et la livraison de produits standards n'ont besoin que de quelques étapes qui sont faites dans un laps de temps très court. Une commande en ligne de livres, par exemple, parvient à l'entreprise dans son web shop et la livraison se fera, si le stock est suffisant, le jour d'après, avec la facture.

## Etablissement de l'offre

Avant le traitement de la commande, il faut avoir conquis le client. Le comportement d'achat est fortement dépendant de la manière dont le vendeur présente le produit en soulignant ses avantages pour le client. Dans **l'entretien de vente**, il est important de reconnaître les besoins du client. Ensuite, l'offre sera faite exactement selon ses besoins afin qu'il atteigne les objectifs qu'il s'est fixés.

Une **demande d'offre** peut être déposée par téléphone, par lettre, par courrier électronique ou lors d'un entretien clientèle. Avant d'établir une offre, il faut traiter certaines questions avec le client en vue de clarifier la situation.

Dans la plupart des cas, **l'offre** est un acte par lequel une entreprise s'engage à livrer une marchandise ou à fournir une prestation de service si les conditions de paiement sont remplies. L'offre est la carte de visite de l'entreprise. Elle est extrêmement importante, car en général, les clients en demandent plusieurs afin de pouvoir comparer les prestations et les prix de différents fournisseurs. Pour l'entreprise, l'offre constitue souvent la première occasion de se présenter à un client.

Une forme particulière de la demande d'offre est la **soumission**, il s'agit d'une annonce publique de commandes plus importantes "achat d'installations, grands projets, contrats de construction". Les fournisseurs intéressés peuvent, sur la base des informations contenues dans cet appel d'offre, remettre leurs offres. Le client (souvent une institution de l'administration publique) décidera de l'attribution des contrats.

La taille d'une offre varie en fonction du produit ou de la prestation. Pour un simple produit commercial, une page est suffisante, alors que pour une centrale électrique, l'offre doit compter plusieurs pages fournissant des descriptions détaillées. En dépit de cette diversité, une offre comprend au moins les éléments suivants :



### Éléments de l'offre :

- Adresse du destinataire
- Adresse de l'émetteur
- Description du produit : description précise, quantité
- Prix : après accords suite à l'entretien de vente, selon liste de prix, etc.
- Délai de livraison : selon désir du client et possibilité du vendeur
- Conditions de livraison : comment, où, répartition des coûts
- Conditions de paiement : délai de paiement (habituellement 30 jours), paiement partiel, acomptes, etc.
- Validité de l'offre : limitation de l'offre – jusqu'à ce moment, le vendeur est tenu de respecter son offre, après cette date, l'acheteur peut s'attendre à des augmentations de prix ou des modifications de modèle
- Lieu, date, signature : signatures légales
- Conditions générales et juridictions compétentes

## Commande

Avec la **commande**, le client approuve les conditions définies dans l'offre. Du point de vue juridique, le contrat est conclu.

La commande sera confirmée à l'acheteur par une **confirmation de commande**. La confirmation de commande sert de garantie juridique et peut contenir les éléments suivants :

### Éléments de la confirmation de commande

- Adresse du client	- Prix
- Références de la part du vendeur	- Conditions de paiement
- Date de la confirmation de la commande	- Garanties éventuelles
- Date de la commande	- Pénalités conventionnelles (p.ex. en cas de retard de livraison)
- Objet du contrat (volume de marchandises, mise en service, éventuellement formation du client)	- Conditions générales
- Délai de livraison	- Signature validée selon le règlement de l'entreprise
- Incoterms (conditions de livraison pour le transport international de marchandises)	- Juridiction compétente

Pour des commandes/livraisons plus importantes, **un contrat de livraison ou d'achat** sera signé par le vendeur et l'acheteur.

Pour que le déroulement de la commande puisse se faire selon les objectifs, une planification précise est importante. Celle-ci se base sur la **description de la commande**. La description de la commande permet aux parties concernées de disposer de toutes les informations importantes en vue de garantir le bon déroulement de la commande sur le plan technique et commercial. En plus des informations de la confirmation de commande, elle contient aussi des informations internes, par exemple des informations sur le déroulement de l'exécution, des matières premières, des sous-traitants, des responsabilités internes et les délais.

La **planification des délais** se fait sur la base de la description de la commande. La disponibilité de la marchandise ainsi que les délais de livraison pour le matériel nécessaire jouent à cet égard un rôle déterminant. Souvent, un système de planification est utilisé. Si l'on constate des retards, il est possible de prendre des mesures sans délai.

## Exécution de la commande

Le besoin en produits, matière première et autres matériaux est calculé sur la base du descriptif de commande et sera comparé avec les stocks existants. Tous les **biens manquants** seront **fournis** par des fournisseurs appropriés ou seront **fabriqués** par la production.

Certains produits seront coupés sur mesure pour le client, seront emballés spécialement et munis d'étiquettes ou de déclarations de marchandise du client.



Les produits finis achetés et les marchandises sont stockés en vue de leur livraison. Pour maintenir les coûts aussi bas que possible, les produits restent en stock peu de temps. Une fois que tous les produits commandés sont en stock, la commande pour le client sera **préparée**.

## Livraison

En parallèle, les **documents** nécessaires à **l'expédition et à la livraison** sont préparés, comme les étiquettes d'adresse, bulletin de livraison, déclaration de produits, certificat de garantie, documentation, etc..

Le service d'expédition **emballe** et prépare la marchandise pour la livraison.

La **livraison** arrive chez le client par camion, chemin de fer, bateau ou avion ou elle sera éventuellement **montée** selon la commande (par exemple lors de commande de mobilier de bureau).



## Clôture de la commande

Selon l'entreprise, la **facture** est établie par le département logistique, la vente, les finances/ la comptabilité ou un autre département. Une facture peut être faite seulement s'il y a eu une prestation (livraison de biens ou prestation de service).

Pour qu'une facture soit **conforme à la TVA**, elle doit contenir les éléments suivants:

Éléments d'une facture	
<ul style="list-style-type: none"><li>- Destinataire : adresse complète et correcte du destinataire (client)</li><li>- Expéditeur : adresse complète et correcte de l'expéditeur (fournisseur)</li><li>- Numéro IDE (numéro d'identification des entreprises) (à la place de l'ancien numéro TVA, qui peut être utilisé encore jusqu'au 31.12.2013)</li><li>- Date : date de livraison (date d'expédition) ou durée d'exécution de la prestation</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>- Livraison : produits livrés, quantité, montant de la facture</li><li>- Taux TVA (taxe sur la valeur ajoutée) : montant selon le produit livré</li><li>- Conditions de paiement : (escompte, paiement partiel, etc.)</li><li>- Moyens de paiement (IBAN, bulletin de versement, etc.)</li></ul>

Dans la comptabilité des débiteurs, les entrées de paiement sont contrôlées régulièrement. Les mauvais payeurs recevront des rappels ou seront poursuivis.

Tous les **documents** concernant la commande seront **classés** après la clôture de la commande. Ceci permet, si nécessaire, de recourir aux informations, par exemple, lors de réclamations ou de commande de pièces détachées.

La vente d'un produit ou d'un service est la meilleure base pour une relation client à long terme. Les informations sur le client jouent un rôle primordial. Par conséquent, les **données clients** sont régulièrement **mises à jour et complétées**. C'est ce que l'on appelle le CRM (Customer Relationship Management). Cela permet au vendeur de se préparer avant une visite chez un client ou un appel téléphonique et d'obtenir un aperçu immédiat concernant la relation d'affaire actuelle. Il sait quels produits et services le client a déjà utilisé et il est familiarisé avec ses besoins.

En plus de la livraison, les machines et appareils comprennent souvent des **prestations de service**, des contrôles périodiques et d'autres services. Ces services doivent être planifiés, prévus et convenus à l'avance avec le client.

**Cela coûte dix fois plus cher de gagner un nouveau client que d'en garder un ancien.**

## Documents pour l'exécution de la commande

Il faut que toutes les personnes internes et externes concernées puissent disposer d'informations claires et actuelles sur les accords réciproques et l'état d'avancement de la commande. A cet égard, il est très important de pouvoir disposer de documents complets :

Exécution de la commande	Document	Emetteur	Destinataire	Utilité
Etablissement de l'offre	Demande d'offre	Client	Entreprise commerciale	Demande d'établissement d'une offre en vue de la fourniture d'une marchandise
	Soumission	Client (administration publique)	Entreprise commerciale	Dans la plupart des cas, appel d'offres public pour des projets importants
	Offre	Entreprise commerciale	Client	Offre d'une livraison de marchandise avec prix, délai de livraison, etc.
Remise de la commande	Commande de produits	Client	Entreprise commerciale	Demande de livraison de marchandise
	Confirmation de la commande	Entreprise commerciale	Client	Communication d'acceptation de la commande
Exécution de la commande	Description de la commande	Entreprise commerciale	Département interne de l'entreprise commerciale	Liste détaillée de toutes les informations importantes sur la commande
	Commande de marchandise	Entreprise commerciale	Fournisseur / fabricant	Appel pour la préparation de la marchandise
	Commande de la production	Entreprise commerciale	Département interne de l'entreprise commerciale	Commande pour la production/préparation de la marchandise
	Bulletin pour la préparation de la commande	Entreprise commerciale	Stock	Commande pour rassembler la marchandise à livrer
Livraison	Bulletin de livraison (BL)	Entreprise commerciale	Client	Informations sur la marchandise fournie (article, quantité, poids, etc.)
	Documents d'exportation – facture commerciale – certificat d'origine – déclaration de douane – documents de transport – documents d'assurance	Entreprise commerciale	Transitaire / client	Documents indispensables pour l'expédition et le transport de marchandises destinées à l'exportation
Clôture de la commande	Facture	Entreprise commerciale	Client	Liste détaillée sur une créance pécuniaire relative à la fourniture de marchandises et de prestations
	Dossier de commande	Entreprise commerciale	Classement	Documents sur les détails concernant la commande
	Planning de l'After Sales-Services	Entreprise commerciale	Département interne de l'entreprise commerciale / client	Planning des tâches à effectuer après livraison