**BTS GPME Activité**

**BLOC DE COMPÉTENCES 1 : GÉRER LA RELATION AVEC LES CLIENTS ET LES FOURNISSEURS DE LA PME**

**Activité 1.2. Administration des ventes de la PME**

**Cas SIROT – Dossier étudiant**

Les Grands Courbons

77320 CHEVRU

Bat EOC – MIN Rungis

01 46 86 92 10

[Contact@pepinieresirot.fr](mailto:Contact@pepinieresirot.fr)

SARL au capital social de 48 150,00 €

RCS 14-02-2001

SIREN 324 371 400

SIRET (siège) 32437140000023

N° de TVA Intracomm FR 273243714000023

Code APE Reproduction de plantes (0130Z)

|  |  |
| --- | --- |
| **Tâches** | T.1.2.1. Préparation de propositions commerciales T.1.2.2. Préparation des contrats commerciaux (commandes, contrats de maintenance, garanties complémentaires, contrats de sous-traitance, etc.) T.1.2.3. Suivi des ventes et des livraisons T.1.2.4. Facturation, suivi des règlements et des relances « clients » T.1.2.5. Évaluation du risque client T.1.2.6. Mise à jour du système d’information « clients » T.1.2.7. Communication avec des acteurs internes, les fournisseurs et les clients |
| **Compétence : Traiter la demande du client (de la demande de devis jusqu’à la relance des éventuels impayés)** | |
| **Critères de performance**   * *Une actualisation et un traitement efficace des informations relatives aux clients* * *Des factures, documents commerciaux adaptés et conformes à la législation et aux usages de l'entreprise et de la profession et aux caractéristiques du client* * *Des opérations de suivi, de contrôle, de correction ou encore relance adaptées à la situation commerciale et effectuées avec rigueur, réactivité et pertinence* * *Une réponse adaptée aux clients : objectifs à atteindre, justification des choix des procédés d’argumentation, de la structuration, des outils utilisés, mode de diffusion des messages* * *Des relances efficaces* * *La communication pertinente d’informations fiables et actualisées sur les clients, les ventes*   **Savoirs associés**  S 1.2.1 Le système d’information client  S 1.2.2 Les documents commerciaux, les contrats, l’établissement des factures  S 1.2.3 Le suivi des commandes clients. La traçabilité du produit  S 1.2.4 Les risques d’insolvabilité  S 1.2.5 Les principes de base du modèle comptable, les comptes, comptes de tiers et balance  S 1.2.7. Les fonctionnalités du PGI et d’outils bureautiques (y compris tableur) et numériques (dans le cadre de l’administration des ventes)" | |

**Ressources numériques :**

Communes aux 5 situations :

* Extrait Catalogue Pépinières Sirot (.pdf)
* Diagramme processus de vente(.pdf)
* Conditions générales de vente(.pdf)
* Conditions générales de location(.pdf)

Situation 2

* Formulaire de contact client (.pdf)
* Extraction devis location PGI (.xlsx)

Situation 5

* Extraction échéancier clients famille PAYSAGISTES PGI (.xlsx)
* Papier à en-tête (.docx)

Situation 6

* Sauvegarde dossier PGI base SIROT
* Message audio

Pour aller plus loin :

* Faire un devis

<https://www.journaldunet.fr/management/guide-du-management/1201363-faire-un-devis/>

https://youtu.be/\_FCF2ydRDVw

* Le contrat de location de biens meubles

http://www.cours-de-droit.net/contrat-de-de-location-et-de-vente-de-biens-a121605014

* La facture

<https://www.bilansgratuits.fr/>

<https://www.economie.gouv.fr/cedef/facture-mentions-obligatoires>

* Créances clients, recouvrement et solvabilité

[www.l-expert-comptable.com](http://www.l-expert-comptable.com)

<https://www.etrepaye.fr/legislation-du-recouvrement-amiable-c3-r855.php>

<https://www.economie.gouv.fr/dgccrf/Publications/Vie-pratique/Fiches-pratiques/recouvrement-amiable-creances-regles-a-connaitre>

<https://www.youtube.com/watch?v=Qz62mlsSp7E> (vidéo)

* L’échéancier

<https://www.votreassistante.net/creer-echeancier-excel/>

**Mise en situation**

L’entreprise SIROT voit le jour sous la direction de Louis Sirot dans les années 1930 à Villejuif en banlieue parisienne, son fils André en reprend les commandes en 1957. André décide d’étendre alors la surface de culture sur Thiais et Rungis et oriente la vente de sa production aux halles de Paris. En 1960 l’exploitation horticole représente 15 hectares.

A la suite de l'expropriation des terrains situés à Rungis pour construire le Marché d’Intérêt National de Rungis, l'exploitation est déplacée en Seine et Marne, et s'agrandit. En 1976, le fils d'André Sirot, Gilles reprend l'affaire : il développe la culture en conteneurs et en serres et vend une partie de sa production aux halles de Rungis.

En 1997, au décès de Gilles Sirot, son fils Clément, assisté de sa mère Michèle, poursuivent l'exploitation de l'entreprise. En 2012, Clément devient gérant de l’entreprise.

À présent, la propriété s'étend sur 45 hectares : 30 hectares sont consacrés aux plantations "pleine terre", 3 hectares de planches sont réservés aux conteneurs et 10.000 m²[[1]](#footnote-2) aux serres.

Les « bonnes terres » de Seine et Marne et le climat un peu rude certaines saisons garantissent une bonne qualité de reprise des végétaux.

Face à l’évolution du climat et à la multiplication des phénomènes extrêmes (grêle, sécheresse, inondations), Clément Sirot décide de développer les plantations sous serres et ajoute la location de plantes à ses activités traditionnelles de pépinière en pleine terre.

La pépinière est formée d’une petite équipe de quatre personnes. Clément Sirot, est le gérant et propriétaire de la pépinière. Il la dirige et gère les ventes et les relations avec les clients. Il a une grande confiance en ses salariés, qu’il estime compétents.

Muriel est la gestionnaire et le bras droit de Clément Sirot. Son poste est polyvalent : elle s’occupe des activités administratives et comptables, de la relation avec la clientèle et les fournisseurs et elle accueille les clients lorsqu’ils se présentent à la pépinière.

Deux agents horticoles, Dominique et Pascal, veillent au bon fonctionnement de la pépinière : réception des livraisons, rangement des végétaux à leur place dans les serres ou sur les planches, entretien des plantes, taille, désherbage, rempotage… Ils ont aussi un rôle important dans le conseil aux clients et la présentation des produits, notamment pour les arbres de pleine terre.

Des saisonniers sont employés à leur côté en haute saison (avril à juin et octobre pour les tailles)).

**L’activité**

L’activité comporte trois axes :

* La production d’arbres et d’arbustes en pleine terre et en containers. Les sujets[[2]](#footnote-3) en pleine terre sont déterrés et mis en motte pour la vente.
* L’achat et la revente de végétaux en containers.
* La location de plantes décoratives et d’arbres en pot. En effet, Clément a développé un service de location de végétaux pour des évènements spéciaux, comme des expositions, salons ou encore des réceptions. Ce sont des locations de courte durée exclusivement. Les locations représentent 5% du chiffre d’affaires.

Clément Sirot se déplace trois jours par semaine (Mardi, jeudi, vendredi) sur le marché international de Rungis pour vendre ses plantes. Les professionnels, principalement des paysagistes, viennent y acheter les plantes dont ils ont besoin sur leurs chantiers. La vente se fait sur place, en fonction des plantes présentes sur l’étalage, mais les clients peuvent également passer commande de plantes disponibles à la pépinière.

La plupart des clients emporte les produits achetés, mais l’entreprise propose un service de livraison pour les ventes en quantité importante ou les gros sujets.

**La clientèle**

* La vente de plantes et arbres

Les clients sont composés de professionnels représentant 80 % du CA et des particuliers.

**Les professionnels sont** :

* Des entreprises, des syndics de copropriété qui achètent des plantes pour orner les espaces verts
* Des revendeurs tels que jardineries, décorateurs
* Des paysagistes et architectes pour les besoins de leur chantier.

Ces clients professionnels sont fidèles. Ils font confiance au savoir-faire de la pépinière.

Les clients professionnels qui recherchent de gros sujets ou des quantités importantes de plantes se présentent plutôt à la pépinière. Ceux qui ont besoin de plantes à emporter ou en plus petite quantité viennent les acheter au MIN de Rungis, plus proche pour beaucoup d’entre eux.

**Les particuliers** réalisent aussi leurs achats de plantes pour leurs jardins. Ils paient comptant.

Tous apprécient l’écoute et les conseils apportés par les salariés qui maitrisent les caractéristiques des plantes et accompagnent les clients pour un choix pertinent.

* La Location de courte durée

La location de plantes s’adresse à une famille de clients particulière, les agences événementielles, qui organisent pour leurs clients particuliers et professionnels des événements de toutes natures : événements familiaux, salons, séminaires …

Cette clientèle est plus volatile et très sensible aux prix pratiqués.

**Stratégie de prix**

Le prix de la production locale dépend des sujets, de la taille et du diamètre du tronc. Il est modifié une fois par an, en fonction de la croissance des arbres et de leur état général. Ce sont les agents horticoles et le gérant qui procèdent à cette évaluation.

Le prix des plantes achetées pour la revente est calculé en appliquant un taux de marge de 20%.

Les prix de location des plantes ont été déterminés à partir d’une étude de la concurrence en pratiquant une stratégie d’alignement.

Clément se fournit pour les achats de plantes à la revente auprès de pépinières ou de grossistes situés en France, en Allemagne, en Espagne ou encore en Italie. Ces achats ont lieu plusieurs fois par semaine en pleine saison (de mars à juin). Le principal fournisseur de la pépinière pour les arbres et plantes brevetées est la pépinière Lappen, située en Allemagne.

**Vous êtes stagiaire auprès de Muriel.**

**Situation 1 : Analyser le système d’information commerciale**

Vous êtes familiarisé avec le fonctionnement de la pépinière et songez à préparer votre contexte commercial. Pour vous accompagner, Muriel vous a reçu en entretien pour répondre à vos questions.

Après cette conversation (annexe 1) et à partir du schéma du SI (annexe 2) ainsi que de l’ensemble des éléments du contexte, vous répondez aux questions suivantes.

1. **Quels sont les éléments qui constituent le SI commercial de SIROT ? Distinguez les matériels informatiques, les logiciels, les données informatisées, les données non informatisées et les processus.**
2. **Comment les commandes sont-elles passées auprès des fournisseurs pour l'achat de sujets ?**
3. **Comment les clients peuvent-il passer des commandes ?**
4. **Comment la pépinière et le stand de Rungis sont-ils reliés ? Partagent-ils les mêmes informations ?**

**Annexe 1 : Entretien avec Muriel**

**Vous :** Bonjour et merci de bien vouloir répondre à mes questions.

**Muriel :** Je t’en prie, assieds-toi et explique-moi ce dont tu as besoin.

**Vous :** J’ai pu utiliser le PGI et le tableur dans le processus de vente, pour la création des documents commerciaux et le suivi des devis et factures, mais comment les choses se passent-elles au stand de Rungis ?

**Muriel :** À Rungis, Clément utilise son PC portable grâce à une connexion internet en Wifi. De cette façon, il peut accéder au PGI : consulter les fiches des clients, les stocks de plantes, les commandes en cours, les impayés … Il a aussi accès à la messagerie électronique, par l’adresse générique ([contact@pepinieresirot.fr](mailto:contact@pepinieresirot.fr)) ou la sienne (clement.sirot@pepinieresirot.fr). Pour les commandes, les clients envoient des courriels, appellent ou se déplacent ici ou à Rungis, selon ce qui les arrange. Plus rarement, ils utilisent le formulaire disponible sur le site. En revanche, c’est seulement ici que sont établis les suivis sur tableur que tu vas exploiter dans tes activités. Et c’est moi qui conserve les catalogues que nous donnons aux clients professionnels qui se présentent à la pépinière ou que je leur adresse par courrier sur simple demande.

**Vous :** Je comprends, mais comment faites-vous pour toujours disposer des plantes dont les clients ont besoin ? Il y a beaucoup de variétés …

**Muriel** : Oui c’est vrai ! C’est ce qu’il faut pour répondre aux attentes de nos clients et ne pas risquer de les perdre … Nous avons un suivi des stocks de plantes. Certaines sont plus demandées que d’autres bien sûr. Comme tu le sais, nous tenons au respect de l’environnement et nous n’utilisons que des engrais biologiques, il faut donc que nous soyons attentifs à ce que nos fournisseurs fassent de même. C’est pourquoi Clément a sélectionné les fournisseurs avec lesquels nous travaillons. Ce sont toujours les mêmes. La pépinière LAPPEN, à Nettetal-Kaldenkirchen en Allemagne, est notre fournisseur principal. Lappen propose très grand choix de plantes de grande qualité, et est très fiable. Nous lui achetons son catalogue tous le 3 à 4 ans : il est très complet, comporte une fiche détaillée sur chaque plante (origine, climat, terrain, entretien, taille …) c’est LA référence. Nous avons un compte chez eux, avec un identifiant et un mot de passe qui nous permet de passer commande directement. C’est le cas pour plusieurs autres fournisseurs qualifiés.

Les autres fournisseurs nous envoient leurs catalogues et on s’adresse à eux par courriel ou téléphone en cas de besoin.

**Vous**: Merci beaucoup !

****

**Situation 2 : Réaliser et suivre les propositions commerciales de l’activité location**

L’activité Location prend de l’ampleur et il parait nécessaire à Clément Sirot de mieux connaitre les attentes des prospects et clients de ce service.

1. **Etablir les devis**

Les clients et prospects demandent des devis soit par courriel, soit par téléphone ou encore sur place. Après qu’ils ont choisi les plantes qu’ils souhaitent louer, Muriel établit un devis.

Afin de mieux comprendre le principe de l’élaboration des devis, vous avez collecté des informations sur ce sujet (Ressource 1).

1. **La pépinière Sirot a-t-elle l’obligation de réaliser un devis ?**
2. **Quel est l’intérêt pour l’entreprise d’établir ce document ? Quels sont ses effets ?**
3. **Quels sont les mentions obligatoires qui devront y figurer ?**
4. **Les devis actuellement adressés aux clients et prospects (annexe 3) répondent-ils à ces exigences ?**

**Ressource 1 : Le devis**

*Un devis est un engagement unilatéral aux termes duquel un fournisseur s'engage auprès d'un client à lui vendre un bien ou un service à prix fait. Le devis a pour vocation de renseigner le client sur les prix pratiqués afin qu'il les compare avec ceux de la concurrence. Le devis n'a de valeur juridique que s'il comporte un certain nombre de mentions... Quelles sont ces mentions obligatoires, comment est calculé ce prix, quelle est la nature de l'engagement que représente le devis ?*

**Les mentions obligatoires d'un devis**

Un **devis doit comporter un certain nombre de mentions, sous peine de nullité** : la raison sociale et l'adresse de l'entreprise, si elle est une entreprise, sa structure juridique (SARL, SAS...) et le montant de son capital, le numéro d'identification de l'entreprise (SIRET), la mention RCS suivie du nom de la ville, siège du greffe où l'entreprise a été immatriculée, le lieu de son siège social, la date de rédaction du devis, la mention Devis ou Proposition commerciale, la somme à payer HT ou TTC, précisant les taux de TVA, le décompte détaillé, en quantité et en prix, de chaque prestation, matière et produit nécessaires à l'opération prévue : dénomination, prix unitaire, taux horaire de la main d'œuvre, mètre linéaire, mètre carré, etc., et la quantité prévue, les frais de déplacement, l'indication du caractère payant ou gratuit du devis, la durée de validité de l'offre, le nom ou la raison sociale du client et le lieu d'exécution des travaux ou des prestations, l'indication manuscrite, datée et signée du client : Devis reçu avant l'exécution des travaux, lu et accepté, la mention lu et accepté datée et signée par l'entrepreneur.

**Le calcul du prix**

**Réaliser un devis** c'est aussi savoir établir le juste prix et dégager une marge bénéficiaire. Et pour y parvenir, le fournisseur doit s'appuyer sur un certain nombre d'éléments : une juste évaluation des besoins du client, le temps nécessaire pour l'exécution des travaux ou de la prestation, le coût de la main-d’œuvre, le coût des fournitures, les frais de déplacement, les tarifs de la [concurrence](https://www.journaldunet.fr/business/dictionnaire-economique-et-financier/1198689-concurrence-definition-traduction/)...

**L'engagement que représente le devis**

Le **devis** devient **contractuel** lorsqu'il est approuvé et signé par la personne à qui il a été proposé. À partir de ce moment-là, le **devis** acquiert une valeur juridique et deviendra, le cas échéant, un document de preuve, si un litige survient entre les deux parties. Dès l'acceptation du client, le fournisseur s'engage à réaliser son travail selon le descriptif du devis et à délivrer à son client une facture conforme. De son côté, le client s'engage à payer le fournisseur à réception des travaux ou de la prestation.

*Source : JDN Mis à jour le 22/04/18*

**Est-il obligatoire de faire un devis ?**

Pour certaines activités,**l’établissement d’un devis est obligatoire.** C’est le cas et quel que soit le montant de la prestation pour les réparation et entretien dans le secteur du bâtiment et de l’équipement de la maison, les déménagements, pour les prestations de location de véhicules, les prestations d’optique médicale et certains dépassements d’honoraires par les professionnels de la santé. Dans les autres cas, il n’est pas obligatoire. En pratique, il est fréquent d’en réaliser quand même pour satisfaire les demandes émanant des futurs clients et des prospects… Enfin, dans certains cas, il convient de préciser la durée de validité du devis et si son établissement est gratuit ou payant.

*Source : Le coin des entrepreneurs -Mise à jour 2 avril 2018*

**Annexe 3 : Devis**

# **Devis N°DE00058**

Les Grands Courbons

77320 CHEVRU

Bat EOC – MIN Rungis

01 46 86 92 10

[Contact@pepinieresirot.fr](mailto:Contact@pepinieresirot.fr)

SARL au capital social de 48 150,00 €

RCS 14-02-2001

SIREN 324 371 400

SIRET (siège) 32437140000023

Code APE Reproduction de plantes (0130Z)

**M. et Mme Lechat**

**12 rue de l’Eglise**

**77700 Serris**

Référence : DE1245

Date : 20/12/N

N°client : CC

**Passeport phytosanitaire CE : ONPV-FR IF00112**

Enlèvement sur place

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Quantité** | **Désignation** | **Prix unitaire HT** | **Prix total HT** |
| *13* | *Cupressocyparis 80/100* | *6,2* | *80,60 €* |
| 1 | *Acer Pal Orange Dream 80/100* | *72,10 €* | *72,10 €* |
| 1 | *Forsythia 80/100 7L* | *12,70 €* | *12,70 €* |
|  | Montant brut HT | | 165,40 € |
|  | TVA 10% | | 16,54 € |
|  | **Net à payer** | | **181,94 €** |

Conditions de paiement : paiement comptant

Tout incident de paiement est passible d'intérêt de retard. Le montant des pénalités résulte de l'application aux sommes restant dues d'un taux d'intérêt légal en vigueur au moment de l'incident.

Indemnité forfaitaire pour frais de recouvrement due au créancier en cas de retard de paiement : 40€

Bon pour accord

Date :

Signature du client :

N° TVA Intracom. FR 77825896764000

**RESERVE DE PROPRIETE :** Nous nous réservons la propriété des marchandises jusqu'au paiement du prix par l'acheteur. Notre droit de revendication porte aussi bien sur les marchandises que sur leur prix si elles ont déjà été revendues (Loi du 12 mai 1980).

Les Grands Courbons

# **Devis N°DE00045**

77320 CHEVRU

Bat EOC – MIN Rungis

01 46 86 92 10

[Contact@pepinieresirot.fr](mailto:Contact@pepinieresirot.fr)

SARL au capital social de 48 150,00 €

RCS 14-02-2001

SIREN 324 371 400

SIRET (siège) 32437140000023

Code APE Reproduction de plantes (0130Z)

Référence : LM2018

Date : 18/11/N

N°client : 411COLL

**Les Mariages de Colleen**

**7 Passage Louis Philippe**

**75011 Paris**

**Location du 25/05/N+1 au 27/05/N+1**

Lieu de livraison par nos soins :

Ourcadia Domaine de Bellevue

Avenue de Coulombs - Château de Bellevue

77840 Crouy-sur-Ourcq (Seine-et-Marne)

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Quantité** | **Désignation** | **Prix unitaire HT** | **Prix total HT** |
| 6 | *Anthurium 50/60* | *15,00€* | *90,00€* |
| 3 | *Kentia (Palmier sans tronc) 150/160* | *25,00€* | *75,00€* |
| 3 | *Olivier tige 160/170* | *27,50€* | *82,50€* |

|  |  |
| --- | --- |
| Total Hors Taxes | *247,50€* |
| Livraison et reprise | *150,00€* |
| TVA à *20%* | *79,50€* |
| **Total TTC en euros** | **477,00€** |

Bon pour accord

Date :

Signature du client :

Conditions de paiement : paiement sous huitaine

Tout incident de paiement est passible d'intérêt de retard. Le montant des pénalités résulte de l'application aux sommes restant dues d'un taux d'intérêt légal en vigueur au moment de l'incident.

Indemnité forfaitaire pour frais de recouvrement due au créancier en cas de retard de paiement : 40€

N° TVA Intracom. FR 77825896764000

1. **Suivre les devis**

Muriel veut vous associer au suivi des propositions commerciales en cours. Elle dispose d’un tableau des devis émis par l’entreprise (ressource numérique extraction devis PGI). À partir des consignes qu’elle vous a transmises (annexe 4) vous répondez aux questions suivantes :

1. **Proposez et construisez un outil de suivi des devis permettant de recueillir les motifs de refus des clients de conclure la commande.**
2. **Quelle est l’utilité de recueillir ces informations ?**
3. **Préparez un plan d’appel téléphonique afin de relancer les clients qui n’ont pas accepté le devis.**
4. **Vous relancez les Mariages de Colleen qui n’ont pas donné suite au devis. Vous entrez en communication avec leur répondeur : enregistrez votre message et déposez votre fichier audio sur la plateforme (Teams, Moodle …).**

**Annexe 4 : Consignes orales de Muriel**

**Muriel**: Bonjour, je vais te parler un peu de l’activité de location de plantes. C’est un service qui se développe beaucoup. Les entreprises, les collectivités territoriales organisent des événements dont elles délèguent de plus en plus l’organisation, et c’est la même chose pour les particuliers, surtout avec la mode des wedding planners ! Nous avons de belles plantes en pots qui sont très décoratives pour ce genre d’occasion. Les clients sont donc surtout des professionnels. Ils recherchent des plantes pour quelques jours, dont ils n’ont pas besoin de s’occuper : nous les préparons, les livrons et les récupérons après la manifestation. Il arrive que certains clients viennent les récupérer et nous les ramènent. Nous sommes alors très attentifs à leur état lors du retour.

Les prospects qui nous contactent pour louer des plantes sont souvent pressés, et sont très exigeants sur les prix et la qualité des plantes.

Nous adressons un devis à tous les prospects qui nous le demandent : ils doivent adresser un e-mail expliquant leurs attentes ; dates, types et nombre de plants, lieu … Certains prospects ne nous recontactent jamais, sans explication. J’aimerai en savoir davantage … mais je manque de temps. C’est pourquoi je te demande de réaliser l’étude des devis en cours et de rechercher les motifs qui poussent nos clients à refuser nos propositions.

**Ressource 2 La relance des devis, une nécessité !**

Revenir vers le client après l’envoi d’un devis permet de se crédibiliser, de mieux gérer ses plannings et de privilégier les chantiers les plus intéressants.

“Relancer les clients à qui j’ai envoyé un devis ? J’ai déjà à peine le temps de m’occuper des chantiers en cours ! Et si je commence à relancer, ils vont croire que je n’ai pas de clients.”

Au contraire ! Un client relancé se sent pris en considération. Le rappeler quelques jours après l’envoi d’un devis constitue une première marque de sérieux.

**RELANCER SES DEVIS POUR MIEUX GÉRER SON PLANNING**

Mais la principale raison qui doit vous pousser à ne pas laisser mourir un devis, c’est une meilleure gestion de vos plannings. Cette démarche va non seulement vous donner la possibilité de mieux répartir vos chantiers dans le temps, mais également d’anticiper les flux d’activité.

D’autre part, la relance des devis va vous permettre de privilégier les chantiers porteurs, de choisir les plus rentables et les plus intéressants en termes de savoir-faire et de notoriété.

Pour plus de confort dans votre relation client, vous pouvez le prévenir, dans le courrier joint au devis, que vous le rappellerez une semaine plus tard.

Si vous devez vous déplacer pour évaluer les travaux, n’hésitez pas, à l’issue de votre visite, à convenir avec lui d’un rendez-vous téléphonique.

Le téléphone est en effet le moyen de communication idéal pour revenir vers un client : vivant, chaleureux, interactif et à l’impact immédiat.

**Ressource 2 (suite)**

**COMMENT RELANCER UN DEVIS ?**

• Présentez-vous de façon claire afin d’être rapidement compris : “Bonjour monsieur X, je suis monsieur Y, couvreur à Metz. Nous nous sommes rencontrés il y a une dizaine de jours pour … Je reviens vers vous pour donner suite au devis que je vous ai envoyé la semaine dernière.”

• C’est le moment d’expliquer vos choix : “J’ai opté pour un matériel haut de gamme parce que vous m’avez dit que le confort était votre priorité” ou “Dans le devis, je vous propose tel type de matériel, car il permet de réaliser des économies d’énergie ; c’est ce que vous recherchez ?”

• Enfin, présentez-lui les points forts de votre devis (qualité, prix, références, etc.).

Si vous tombez sur un répondeur, n’hésitez pas à laisser un message clair : vos coordonnées, l’objet de votre appel et les jours et heures auxquels vous êtes joignable.

Vous devez considérer la relance comme un acte commercial majeur. Il ne s’agit pas de se dire “Tiens, j’ai deux minutes, si je faisais une petite relance ?” Consacrez-y régulièrement une phase dans votre emploi du temps. Choisissez un moment où vous êtes de bonne humeur isolez-vous, concentrez-vous et veillez à ne pas être dérangé.

1. Préparez-vous aux objections : “C’est trop cher”, “Je vais réfléchir”… : Allez dans le sens de votre interlocuteur : “Je comprends…”, “Vous faites bien de soulever ce point…”

2. Questionnez pour cerner l’objection : “Quels sont les éléments qui vous arrêtent ?”, “Avez-vous besoin d’informations supplémentaires ?”

3. Concluez sur les relations futures : “Je vous propose d’en discuter”

*Source : www.petite-entreprise.net/P-201-89-G1-le-relance-des-devis-une-necessite.html*

**Situation 3 : Préparer les contrats commerciaux pour les activités de vente et de location**

Maintenant familiarisé(e) avec le fonctionnement de la pépinière, vous êtes désormais en charge de l’administration des ventes auprès de Muriel. En corrélation avec les activités développées par la pépinière, deux types de contrats sont proposés aux clients : le contrat de location de biens et le contrat de vente.

À l’aide des ressources 3 et 4, de l’annexe 5 et de votre cours de CEJM et CEJM appliquée :

1. **Quelles sont les obligations liées à la vente ? Pour le vendeur ? Pour l’acheteur ?**
2. **Quelles formes un contrat peut-il prendre ?**
3. **Quels effets sont-ils produits par le contrat de vente ?**
4. **Qualifiez les contrats proposés à ses clients par la pépinière Sirot (synallagmatique, à titre onéreux ou gratuit, à exécution instantanée ou successive, de gré à gré ou d’adhésion).**
5. **Quelles sont les obligations de la pépinière Sirot en cas de location ?**
6. **Lorsqu’il s’agit d’une location, à partir de quel moment le contrat de location est-il formé avec les pépinières Sirot ? À partir de quel moment, les biens sont sous l’entière responsabilité du locataire ?**
7. **Lorsqu’il s’agit d’une vente, à quelle condition le contrat de vente est-il formé ?**

**Ressource 3 : Extraits du Code civil**

**Article 1582**

La vente est une convention par laquelle l'un s'oblige à livrer une chose, et l'autre à la payer.

Elle peut être faite par acte authentique ou sous seing privé

**Article 1583**

Elle est parfaite entre les parties, et la propriété est acquise de droit à l'acheteur à l'égard du vendeur, dès qu'on est convenu de la chose et du prix, quoique la chose n'ait pas encore été livrée ni le prix payé.

**Article 1591**

Le prix de la vente doit être déterminé et désigné par les parties.

**Article 1602**

Le vendeur est tenu d'expliquer clairement ce à quoi il s'oblige.

Tout pacte obscur ou ambigu s'interprète contre le vendeur.

**Ressource 4 : Principes juridiques des contrats de location et de vente de biens**

**CONTRAT DE FOURNITURES DE BIENS**

Par ce contrat, un bien est mis à disposition du cocontractant, soit par le biais de la location, soit par le biais de la vente (il s’agit de biens meubles uniquement).

**1. La location des biens meubles**

Le propriétaire du meuble en donne la jouissance au locataire moyennant un loyer. Le contrat de location est le contrat par lequel le propriétaire (= le bailleur) procure à son locataire un bien mobilier dont il aura l’usage pendant la durée de la location en contrepartie d’une somme d’argent forfaitaire ou périodique.

Qui est responsable en cas de perte ou de détérioration fortuite du bien ? Qui est responsable en cas de perte de la chose en raison d’un vice ou d’un défaut ?

Le locataire est responsable des dommages causés par la chose car il est considéré comme le gardien. Il est responsable même s’il n’a commis aucune faute. Il est aussi responsable des dommages causés au bien qu’il a sous sa garde.

Si la chose est détruite, c’est le propriétaire qui est responsable et supporte la perte. De même, si un dommage est causé par un vice de la chose louée, c’est le propriétaire qui est responsable.

L’idée de la jurisprudence est de distinguer la structure du bien, et les comportements de l’utilisateur.

Vice => propriétaire Dommage => locataire

**2. Le contrat de vente**

Dans ce contrat, le vendeur transfère la propriété du bien moyennant le paiement d’un prix. C’est un contrat nommé. De plus, il répond à certains usages commerciaux.

**Le principe est le consensualisme :**  le contrat est formé et conclu dès l’échange des consentements (chose vendue et le prix) en l’absence de tout écrit. Le principe est, qu’avant même que la chose soit livrée, la vente est faite dès qu’elle est dite. En pratique, le contrat de vente est formalisé à l’écrit avec toutes les clauses regroupant les conditions générales.

**3. Le transfert de propriété**

Selon l’article 1583 du Code civil le transfert de propriété s’opère dès la conclusion du contrat, sans qu’aucune formalité supplémentaire ne soit nécessaire, et peu importe que l’acheteur soit en possession de la chose : ***le transfert de propriété est distinct du transfert de la chose.***

**La question du transfert de propriété et du transfert des risques**

Avec le transfert de propriété, est transféré également la charge des risques (article 1138 du Code civil). La charge des risques est le fait de savoir qui doit supporter le risque de destruction/détérioration de la chose.

**La** **réserve de propriété** est une [clause](https://fr.wikipedia.org/wiki/Clause) [contractuelle](https://fr.wikipedia.org/wiki/Contrat) qui assure au vendeur le paiement du prix de la marchandise. Cette clause permet au vendeur de rester [propriétaire](https://fr.wikipedia.org/wiki/Propri%C3%A9t%C3%A9) de la chose jusqu'à ce que le bien soit entièrement payé, l'acheteur n'étant que [possesseur](https://fr.wikipedia.org/wiki/Possession_(droit)) du bien. Il s'agit d'une [exception](https://fr.wikipedia.org/wiki/Exception) à l'effet du [contrat de vente](https://fr.wikipedia.org/wiki/Contrat_de_vente), ce dernier devant normalement transférer la propriété du bien à l'acheteur. ***Dans le cas d'une réserve de propriété, le transfert de propriété sera effectif dès que l'acheteur aura payé l'intégralité du*** [***prix***](https://fr.wikipedia.org/wiki/Prix).

La clause de réserve de propriété ne fait pas peser la charge des risques sur l’utilisateur car il n’en est pas encore propriétaire ; le vendeur a donc intérêt à ***dissocier le transfert de propriété et la charge des risques*** (par exemple, en faisant supporter les risques dès la livraison).

**4.** **La question des obligations de garanties du vendeur**

Il y a plusieurs types de garanties :

. ***Garantie des vices cachés*** : vice interne au bien, en dehors de toute question de délivrance du bien.

. ***Garantie du défaut de conformité*** : l’idée est que le vendeur doit livrer une chose conforme aux attentes de l’acquéreur. Le défaut est dans l’obligation de délivrance du bien qui n’est pas conforme.

Elles protègent l’acquéreur. Plus on vend à quelqu’un de profane, plus l’obligation d’information est importante.

*Source :* [*coursdedroit*](https://www.eklablog.com/profile/29093724)*dans*[*Droit des affaires*](http://www.cours-de-droit.net/droit-des-affaires-c27647406)*Mise à jour 2016*

**Bon à savoir :** l’information légale ne nécessite aucun formalisme particulier. Toutefois, en cas de litige, c'est au professionnel de prouver que le consommateur final a eu connaissance des conditions de vente. Il a donc tout intérêt à ne pas négliger celles-ci.   
**Lorsque le client est un professionnel, l'obligation d'information qui pèse sur le vendeur est allégée.**

*Source : lentreprise.lexpress.fr*

**Annexe 5 : Conditions générales**

Les Grands Courbons

77320 CHEVRU

Bat EOC – MIN Rungis

01 46 86 92 10

[Contact@pepinieresirot.fr](mailto:Contact@pepinieresirot.fr)

SARL au capital social de 48 150,00 €

RCS 14-02-2001

SIREN 324 371 400

SIRET (siège) 32437140000023

N° de TVA Intracommunautaire

Code APE Reproduction de plantes (0130Z)

**Conditions générales de location**

Article 1. - CLAUSE GÉNÉRALE

Toute demande de location est soumise aux présentes conditions générales qui prévalent sur toutes conditions du Client.

Article 2. - FORMATION DU CONTRAT

2.1.    La location sera considérée comme ferme et définitive dès la prise de commande du Client c'est-à-dire dès réception de notre part de notre devis ou de notre bon de commande dûment signé, sauf réserves de notre part.  
2.2.    En cas de commande reçue directement du Client, celle-ci ne sera considérée comme acceptée définitivement qu'après acceptation écrite de notre part et constituera dans ce cas acceptation éventuelle de conditions particulières.

2.3.    Aucune annulation de commande, quel qu'en soit le motif, ne sera acceptée moins de 48 heures avant la manifestation qu'elle concerne, et en tout état de cause, les frais engagés seront facturés au client (sur justificatifs).

Article 3. - PRODUITS LOUES  
3.1.    Nos plantes sont réputées livrées en parfait état.

3.2.    En cas de rupture de stock dans la variété ou la hauteur de plante désirée par le Client, il sera procédé à son remplacement par des variétés similaires, ou considérées comme les plus proches. Le prix de la prestation ainsi que le style de décoration souhaité par le Client resteront garantis.

Article 4. - LIVRAISONS ou ENLÈVEMENTS SUR LE SITE DE PRODUCTION

4.1.    Les coordonnées du lieu exact de livraison devront être clairement mentionnées sur le bon de commande afin de faciliter la livraison.

4.2.    La livraison est réputée effectuée dès la dépose par nos soins des plantes louées sur le site indiqué sur le bon de commande par le Client que celui-ci soit ou non présent sur ledit site. Dès cet instant, les produits loués se trouvent sous la responsabilité entière et exclusive du Client.

Par conséquent, en cas de vol ou de détérioration, durant cette période, le Client se verra automatiquement facturer le montant des articles détériorés et/ou volés au prix de vente en vigueur à cette date.

Article 5. - REPRISE DES PRODUITS

Dès la fin du contrat de location, quelle qu'en soit la durée, les plantes louées seront reprises par nos soins moyennant l'établissement d'un bon de retour signé contradictoirement par le Client et par nos soins.

Article 6. – PRIX

6.1. Nos prix de location sont stipulés hors taxes. Ils sont calculés sur une base de 3 jours de location, les dates de livraison et reprise sont inclues dans ces 3 jours.

6.2.     Les services livraison, installation et reprise viennent s'ajouter sur le montant de la location des produits

Article 7. - PAIEMENT  
7.1.    Les factures sont payables à notre siège social.   
7.2.    Toute commande inférieure à 500 € est payable au comptant avec un délai maximum de 8 jours ouvrés ou par virement bancaire à la commande.

7.3.    Pour tous les nouveaux clients, le règlement de la facture se fera dans sa totalité, à la commande. Pour nos autres clients : 50% à la commande et le solde à la livraison, sauf dérogation par la direction. Tout paiement effectué au comptant ou par anticipation donne droit à un escompte de 2%

7.4.    A défaut de paiement par le Client, des intérêts de retard seront exigibles après la date d'échéance dépassée.la date de règlement figurant sur la facture et ce, sans mise en demeure préalable.

7.5     Le taux d'intérêt de ces pénalités est calculé selon la loi en vigueur loi LME N° 2008-776 du 04/08/2008 ainsi que l'indemnité forfaitaire pour frais de recouvrement de 40€

Article 8. – IMMOBILISATION

En cas d'immobilisation des produits chez le client et pour quelque cause que ce soit, ceux-ci feront l'objet d'une facturation supplémentaire calculée sur la base de notre coefficient du service de location et au prorata du nombre de jours de retard et ce jusqu'au jour de la restitution des produits sur le site de production.

Coefficient multiplicateur : après 3 jours d’immobilisation

5j : 1.4 // 6j : 1.7 // 8j : 2 // 10j : 2.2 // 12j : 2.6 // 15j : 3 // 30j : 6

Article 9. – LITIGES

En cas de litige lié à l'interprétation et/ou à l'exécution des présentes et, à défaut de règlement amiable, le Tribunal de Commerce de Melun sera seul compétent. La loi applicable sera la loi française.

**Conditions générales de vente**

Article 1. - CLAUSE GENERALE  
Nos ventes sont soumises aux présentes conditions générales qui prévalent sur toutes conditions d'achats sauf dérogation formelles, expresses de notre part.  
Article 2. – FORMATION DU CONTRAT  
La vente sera considérée comme ferme et définitive dès la prise de commande de l'acheteur c'est-à-dire dès réception de notre part de notre bon de commande dûment signé.  
Toutefois en cas de commande reçue directement de l'acheteur, celle-ci ne sera considérée comme acceptée définitivement qu'après confirmation écrite de notre part et constituera dans ce cas acceptation d'éventuelles conditions particulières.

Article 3. – PRODUITS PRIX  
Le fait de passer commande implique l’entière adhésion de l’acheteur aux conditions de vente et de prix figurant sur le catalogue de l’année. Les prix indiqués sont fonction de nos disponibilités en taille et litrage

Article 4. – LIVRAISONS  
Livraison possible selon quantité. Nos plantes sont réputées délivrées en parfait état.  
Article 5. – RECLAMATION  
Les marchandises doivent être vérifiées à leur livraison. Ce contrôle doit porter notamment sur la qualité, les quantités, les références des marchandises, l’étiquetage original des rosiers brevetés et leur conformité à la commande.  
Pour être admises, les réclamations doivent être faites et justifiées dans les 2 jours qui suivent la réception.

Article 6. – PAIEMENT  
Les factures sont payables nette et sans escompte à 30 jours de livraison au siège du vendeur ou sur ses comptes bancaires. Tout paiement effectué au comptant ou par anticipation donne droit à un escompte de 2%.

Pour tout nouveau client, il sera demandé le paiement comptant ou de très sérieuses garanties bancaires.  
En cas de non-paiement à l'échéance le montant dû sera également majoré de plein droit de pénalités de retard calculées selon le taux d'intérêt selon la loi en vigueur loi LME N° 2008-776 du 04/08/2008, auxquelles s’ajoute 40€ d’indemnité forfaitaire sans que cette clause nuise à l’exigibilité de la dette. Si lors d'une précédente commande, l'acheteur s'est soustrait à l'une de ses obligations (défaut ou retard de règlement par exemple) un refus de vente pourra lui être opposé à moins que cet acheteur ne fournisse des garanties suffisantes pour paiement comptant. Aucun escompte pour paiement comptant ou anticipé ne lui sera accordé.  
Article 7. – EXONERATION DE RESPONSABILITE  
Notre responsabilité ne peut être engagée en cas d’échec de culture. La reprise des végétaux fournis dépend des soins donnés à l’arrivée, à la préparation des sols, à l’exécution de la plantation, ainsi qu’à de nombreux autres facteurs qui échappent à notre contrôle, c’est pourquoi nous ne pouvons en assurer la garantie « reprise ».

ARTICLE 8. – LITIGE  
En cas de litige relevant de l'interprétation de l'inexécution ou de la rupture du présent contrat le tribunal de commerce de Melun est seul compétent. La loi applicable est le droit français

**Situation 4 : Préparer les documents commerciaux**

Clément et Muriel gèrent les documents commerciaux liés à l’activité de l’entreprise.

Des remises, de 5 à 15%, sont accordées aux clients fidèles selon les quantités achetées. C’est, la plupart du temps, Clément Sirot qui les accorde en fonction de la négociation avec les clients. Muriel peut également accorder des remises jusqu’à 7%, au-delà, elle doit demander l’accord de Clément. Des rabais sont également accordés en fonction de l’état des plantes (dégradation liée au climat) ou sur les rosiers brevetés sans certificat.

1. **Identifiez les documents qui interviennent dans la chaine commerciale (annexe 7 : diagramme) et leur rôle.**
2. **Pour chacun des documents présentés dans les annexes 7 à 10, identifiez l’émetteur et les informations utiles pour l’étape suivante du processus de vente.**
3. **Les factures présentées en annexe respectent-elles les mentions obligatoires qui doivent figurer sur une facture ?**
4. **Dans les factures en annexe, déterminez quelles sont les réductions accordées aux clients. Comment pouvez-vous les justifier ?**
5. **Compte tenu des documents et des informations en votre possession, la facture au client Lelièvre est-elle conforme ? Justifiez votre réponse. Si votre réponse est non, que faudrait-il faire ? Réalisez le(s) document(s) nécessaires à la régularisation de la situation du client Lelièvre.**
6. **Présentez les factures schématiques concernant les situations de ventes présentées en annexe 13.**
7. **Un nouveau client, Jardin Création dont le siège social est à Créteil, souhaite passer une commande importante (>3000€). Vous collectez des informations sur ce potentiel client. Quelles conclusions pouvez-en tirer quant à sa solvabilité ?**

**Ressource 5 : La facturation**

**Entre professionnels, la facture constitue un élément de preuve d'une opération commerciale et un document comptable essentiel. Attention, elle obéit à un formalisme précis.** L'obligation de facturation entre professionnels est générale et concerne toutes les activités de production, de distribution et de services.

**Les dispositions essentielles** sont au nombre **de trois** :

► obligation pour le vendeur, à l'occasion de tout achat de produits ou de la réalisation d’une prestation de services « pour une activité professionnelle », **de délivrer une facture et obligation pour l’acheteur de réclamer cette facture** (conforme à la réglementation). Cette obligation n'est donc prévue par la loi que dans les relations entre professionnels (la délivrance de notes au consommateur est prévue par simple arrêté) ;

► délivrance de la facture **dès que la vente ou la prestation de services est réalisée** (sous réserve des dispositions du Code général des impôts qui permettent dans certains cas spécifiques d’établir une facture périodique ou de manière différée) ;

► obligation, pour le vendeur et l'acheteur, de **conserver un exemplaire du document** (le décret fixe la durée à trois ans).

**Les mentions obligatoires**

La facture doit mentionner le nom des parties, leur adresse, la date de la transaction, la quantité et la dénomination précise ainsi que le prix unitaire hors TVA.

La loi indique expressément l'obligation de faire figurer sur la facture « toute réduction de prix acquise à la date de la vente (etc.) et directement liée à cette opération ». Cette disposition vise à accroître la transparence dans les relations interprofessionnelles et permet l'appréciation du seuil de revente à perte[[3]](#footnote-4). La facture doit aussi mentionner la date de son règlement, les conditions d'escompte en cas de paiement antérieur à la date résultant des conditions générales de vente, le taux des pénalités exigibles le jour suivant la date de règlement inscrite sur la facture ainsi que le montant de l’indemnité forfaitaire pour frais de recouvrement due au créancier en cas de retard de paiement (fixé à 40 euros).

**À noter : Les manquements aux obligations prévues en matière de facturation sont constitutifs d’un délit puni d'une amende de 75 000 euros pour une personne physique et de 375 000 euros pour une personne morale.** *Source : DGCCRF – JANVIER 2018*

**Ressource 6 : Les bases de la facturation**

L‘entreprise est amenée à produire toute sorte de documents lors de son activité (devis, bons de commande, bons de livraison, factures…). La facture est obligatoire et soumise à un formalisme rigoureux.

Obligations

La facture doit comporter le nom des parties et leurs adresses, la forme juridique et le capital social du vendeur, le numéro d’enregistrement au RCS (Registre du Commerce et des Sociétés) pour le vendeur, le numéro de TVA intracommunautaire (pour les pays faisant partie de l’Europe). Elle doit faire apparaître également le montant HT, la quantité, le prix unitaire, le taux TVA et le montant TTC. Une facture est établie au moins en deux exemplaires, l’original étant pour le client et le double conservé par le fournisseur pour l’enregistrement de sa vente. Le délai de conservation des factures est de 10 ans en matière commerciale et 6 ans en matière fiscale.

Présentation de la facture



Les réductions commerciales (RRR)

Le **Rabais** est une réduction du prix de vente qui tient compte d’un défaut de qualité ou d’un problème de livraison.

La **Remise** est une réduction du prix de vente qui tient compte de la quantité commandée ou de la qualité de l’acheteur.

La **Ristourne** est accordée à la fin d’une période (trimestre, semestre, année), elle se calcule sur le montant global des achats effectués par le client.

La Réduction financière

**L’Escompte** est une réduction financière accordée pour un règlement au comptant ou un règlement anticipé.

Calculs commerciaux : passage du prix d’achat au prix de vente

Du point de vue du vendeur… le calcul du prix de vente se fait de la façon suivante :

***Prix d'achat brut HT - Remise = Prix d'achat net***

***Prix d’achat net + Frais sur achats (transport) = Coût d'achat***

***Cout d’achat + Marge = Prix de vente HT***

***Prix de vente HT + TVA = Prix de vente TTC***

La marge brute ou marge commerciale est le prix de vente moins le prix d'achat hors taxes.

La marge brute du commerçant est souvent déterminée par un pourcentage. Le taux de marge est la marge exprimée en proportion du coût d’achat ou souvent en pratique du prix d’achat (= Marge brute x 100 /Prix d'achat HT). Le taux de marque est la part que représente la marge dans le prix de vente (= Marge brute x 100/Prix de vente HT).

Enfin, le coefficient multiplicateur est le chiffre par lequel il faut multiplier le prix d’achat hors taxes payé par le distributeur pour obtenir le prix de vente TTC sur à inscrire sur l’étiquette.

http://www.strategie-manager.fr/

**Annexe 7 : Diagramme processus de vente**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Client | Service clientèle  Muriel | Direction  Clément Sirot | Agents horticoles |

Étude demande

Demande

* Vérifier compte client
* Vérifier disponibilité produits

Toujours

Demande de remise

<=7% >7%

Demande d’accord

Demande d’accord

Demande d’accord avec taux de remise

Devis

Devis

• Mettre à jour suivi des devis

Devis signé

Traitement commande

Toujours

Demande de prélèvement des plantes

Demande de prélèvement des plantes

Demande de prélèvement des plantes OK

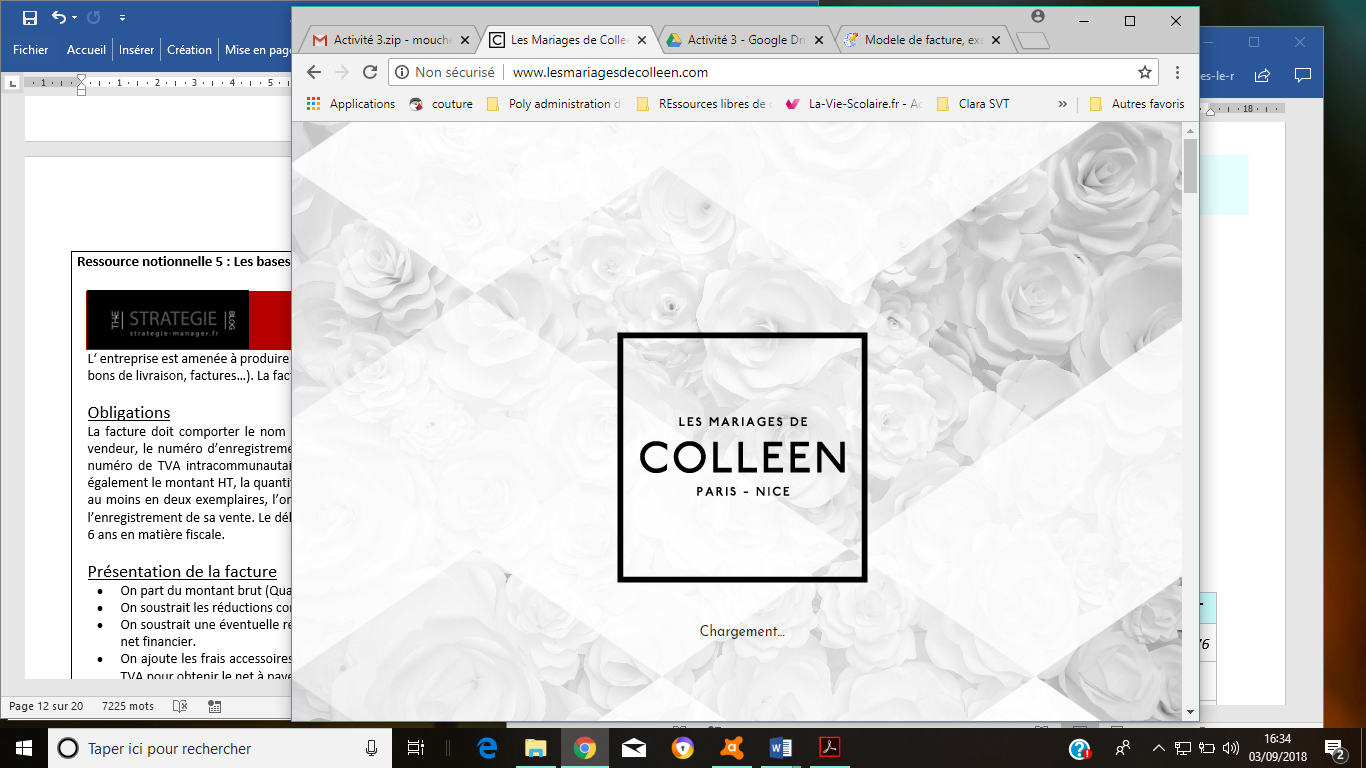
Accusé réception de commande

Accusé réception de commande

* Transférer devis en bon de commande
* Mettre à jour suivi des devis

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Client  Plantes avec document de délivrance et facture  Relance  Règlement  Traitement Règlement  Escompte éventuel de 2%   * Extraire l’échéancier client * Vérifier paiement   Contrôle de quinzaine   * Contrôler conformité facture / règlement * Saisir règlement   OK Non  Clôture Payé  Préparation plantes   * Mettre à disposition à la boutique   Bon de livraison  Bon de retrait  Facture 2  Bon de livraison  Bon de retrait  Facture 1  Facture 1  Préparation délivrance produits   * Transférer bon de commande en document de délivrance * Transférer en facture   Toujours Retrait Livraison | Service clientèle  Muriel | Direction  Clément Sirot | Agents horticoles |

**Annexe 8 : Commande d’un client**



**Commande n° 12/N**

7-13 passage Louis Philippe  
75011 Paris

[Tel. +33 (0)1 48 05 51 57](tel:0148055157)  
[+33 (0)6 03 44 88 76](tel:0603448876)

## Pépinières Sirot

Les Grands Courbons

77320 CHEVRU

Référence : LM2018

Date : 5/12/N

N°client : 411COLL

Intitulé: Location plantes décoratives Mariage Mike et Lola

Commande conformément à votre catalogue location

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **Quantité** | **Désignation** | **Hauteur** | **Prix unitaire HT** | **Total brut HT** |
| 6 | *Anthurium* | *50/60* | *15,00€* | *90,00€* |
| 3 | *Kentia (Palmier sans tronc)* | *150/160* | *25,00€* | *75,00€* |
| 3 | *Olivier tige* | *160/170* | *27,50€* | *82,50€* |

|  |  |
| --- | --- |
| Montant Brut HT | *247,50€€* |
| Livraison et reprise | *150,00€€* |
| TVA à *20%* | *79,50€€* |
| **Total TTC en euros** | **477,00€** |

**Précisions concernant la location pour le mariage de Mike et Lola :**

Livraison : 25/05/N+1

Reprise : 27/05/N+1

Lieu de livraison :

Ourcadia Domaine de Bellevue

Avenue de Coulombs - Château de Bellevue

77840 Crouy-sur-Ourcq (Seine-et-Marne)

**Annexe 9 : Accusé de réception de commande**

Les Grands Courbons

# **AR commande**

77320 CHEVRU

Bat EOC – MIN Rungis

01 46 86 92 10

[Contact@pepinieresirot.fr](mailto:Contact@pepinieresirot.fr)

SARL au capital social de 48 150,00 €

RCS 14-02-2001

SIREN 324 371 400

SIRET (siège) 32437140000023

Code APE Reproduction de plantes (0130Z)

**Les Mariages de Colleen**

**7 Passage Louis Philippe**

**75011 Paris**

**Référence : LM2018**

**Date : 06/12/N**

**N°client : 411COLL**

**Location du 25/05/N+1 au 27/05/N+1**

Lieu de livraison par nos soins :

Ourcadia Domaine de Bellevue

Avenue de Coulombs - Château de Bellevue

77840 Crouy-sur-Ourcq (Seine-et-Marne)

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Quantité** | **Désignation** | **Prix unitaire HT** | **Total brut HT** |
| 6 | *Anthurium 50/60* | *15,00€* | *90,00€* |
| 3 | *Kentia (Palmier sans tronc) 150/160* | *25,00€* | *75,00€* |
| 3 | *Olivier tige 160/170* | *27,50€* | *82,50€* |

|  |  |
| --- | --- |
| Montant brut HT | *247,50€€* |
| Livraison et reprise | *150,00€€* |
| Total HT | *397,50* |
| Montant TVA à *20%* | *79,50€€* |
| **Total TTC en euros** | **477,00€** |

Conditions de paiement : paiement sous huitaine

Tout incident de paiement est passible d'intérêt de retard. Le montant des pénalités résulte de l'application aux sommes restant dues d'un taux d'intérêt légal en vigueur au moment de l'incident.

Indemnité forfaitaire pour frais de recouvrement due au créancier en cas de retard de paiement : 40€

N° TVA Intracom. FR 77825896764000

**Annexe 10 : Bon de livraison (vente)**

Les Grands Courbons

# **Bon de livraison n° BL00022**

77320 CHEVRU

Bat EOC – MIN Rungis

01 46 86 92 10

[Contact@pepinieresirot.fr](mailto:Contact@pepinieresirot.fr)

SARL au capital social de 48 150,00 €

RCS 14-02-2001

SIREN 324 371 400

SIRET (siège) 32437140000023

Code APE Reproduction de plantes (0130Z)

**Lelievre**

**92 avenue Georges Clemenceau**

**94360 Bry-sur-marne**

Référence : Cde CC00089

Date : 10/12/N

N°client : 411LELI

**Passeport phytosanitaire CE : ONPV-FR IF00112**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Quantité** | **Désignation** | **Taille** |
| 2 | *Prunus padus* | *12/14* |
| 1 | *Robinia Margaretta – Casque rouge* | *10/12* |
| 6 | *Hydrangea – Hortensia Rose* | *60/80* |
| 1 | *Magnolia grandiflora persistant* | *300/350 cont 110 L* |
| 3 | *Rosiers Meilland Botticelli* | *Pot 2 L* |

|  |
| --- |
| Commentaires et réserves :  2 hydrangea blancs et non roses  Remis au transporteur  10/12/N |

Fait en 2 exemplaires dont 1 remis au client.

**RESERVE DE PROPRIETE :** Nous nous réservons la propriété des marchandises jusqu'au paiement du prix par l'acheteur. Notre droit de revendication porte aussi bien sur les marchandises que sur leur prix si elles ont déjà été revendues (Loi du 12 mai 1980).

**Annexe 11 : Bon de retour (location)**

Les Grands Courbons

# **Bon de retour N° BR00028**

77320 CHEVRU

Bat EOC – MIN Rungis

01 46 86 92 10

[Contact@pepinieresirot.fr](mailto:Contact@pepinieresirot.fr)

SARL au capital social de 48 150,00 €

RCS 14-02-2001

SIREN 324 371 400

SIRET (siège) 32437140000023

Code APE Reproduction de plantes (0130Z)

## Mairie de Créteil

Place Salvador Allende

94010 Créteil CEDEX

Référence : Cde CC00089

Date : 12/11/N

N°client : 411CRET

**Passeport phytosanitaire CE : ONPV-FR IF00112**

Intitulé: Location plantes diner anciens combattants

|  |  |
| --- | --- |
| **Quantité** | **Désignation** |
| *12* | *Buis boule 30/40* |
| 4 | *Trachycarpus (palmier avec tronc)* |

**Dates de location** : 10 au 12 novembre N

**Signatures et commentaires**

|  |  |
| --- | --- |
| Pépinières Sirot :  Retour OK pour toutes les plantes  Le 12/11/N | Client :  12 novembre N |

Fait en 2 exemplaires dont 1 remis au client.

**Annexe 9 : Factures**

# **FACTURE N°FC00058**

Les Grands Courbons

77320 CHEVRU

Bat EOC – MIN Rungis

01 46 86 92 10

[Contact@pepinieresirot.fr](mailto:Contact@pepinieresirot.fr)

SARL au capital social de 48 150,00 €

RCS 14-02-2001

SIREN 324 371 400

SIRET (siège) 32437140000023

Code APE Reproduction de plantes (0130Z)

**Lelievre**

**92 avenue Georges Clemenceau**

**94360 Bry-sur-marne**

Référence : Cde CC00089

Date : 20/12/N

N°client : 411LELI

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **Quantité** | **Désignation** | **Prix unitaire HT** | **Remise** | **Prix total HT** |
| **10%** |
| *2* | *Prunus padus* | *107,60 €* | *21,52 €* | *193,68 €* |
| 1 | *Robinia Margaretta – Casque rouge* | *71,73 €* | *7,17 €* | *64,56 €* |
| 6 | *Hydrangea – Hortensia Rose* | *22,82 €* | *13,69 €* | *123,23 €* |
| 1 | *Magnolia grandiflora persistant* | *584,30 €* | *58,43 €* | *525,87 €* |
| 3 | *Rosiers Meilland* | *10,60 €* | *3,18 €* | *28,62 €* |
|  | Net commercial 1 |  |  | 935,96 € |
|  | Rabais Rosiers sans certificat 5% |  |  | 1,43 € |
|  | *Net commercial 2* | | | 934,52 € |
|  | Port |  |  | 200 |
|  | TOTAL NET HT |  |  | 1 134,52 € |
|  | TVA 10% |  |  | 93,45 € |
|  | TVA 20% |  |  | 40 |
|  | **TOTAL TTC EN EUROS** |  |  | **1 267,98 €** |

En votre aimable règlement,

Cordialement,

Conditions de paiement : paiement à 30 jours.de la livraison

Tout incident de paiement est passible d'intérêt de retard. Le montant des pénalités résulte de l'application aux sommes restant dues d'un taux d'intérêt légal en vigueur au moment de l'incident.

Indemnité forfaitaire pour frais de recouvrement due au créancier en cas de retard de paiement: 40€

N° TVA Intracom. FR 77825896764000

**RESERVE DE PROPRIETE :** Nous nous réservons la propriété des marchandises jusqu'au paiement du prix par l'acheteur. Notre droit de revendication porte aussi bien sur les marchandises que sur leur prix si elles ont déjà été revendues (Loi du 12 mai 1980).

**Annexe 12 : Factures (suite)**

Les Grands Courbons

# **FACTURE N° FC00047**

77320 CHEVRU

Bat EOC – MIN Rungis

01 46 86 92 10

[Contact@pepinieresirot.fr](mailto:Contact@pepinieresirot.fr)

SARL au capital social de 48 150,00 €

RCS 14-02-2001 - SIREN 324 371 400 -

## Mairie de Créteil

Place Salvador Allende

94010 Créteil CEDEX

SIRET (siège) 32437140000023 - APE 0130Z

Référence : Cde CC00089

Date : 20/09/N

N°client : 411CRET

**Passeport phytosanitaire CE : ONPV-FR IF00112**

Intitulé : Location plantes diner anciens combattants

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Quantité** | **Désignation** | **Prix unitaire HT** | **Prix total HT** |
| 12 | Buis boule 30/40 | 23,00 € | 276,00 € |
| 4 | Trachycarpus (palmier avec tronc) | 55,00 € | 220,00 € |
|  |  | Brut HT | 496,00 € |
|  |  | Remise 10% | 49,60 € |
|  |  | Net commercial HT | 446,40 € |
|  |  | Net HT | 446,40 € |
|  |  | TVA 20% | 89,28 € |
|  |  | **Total TTC** | **535,68 €** |

**Dates de location** : 10 au 12 novembre

Retrait et retour par vos soins

Conditions de paiement : paiement à 30 jours de livraison

Tout incident de paiement est passible d'intérêt de retard. Le montant des pénalités résulte de l'application aux sommes restant dues d'un taux d'intérêt légal en vigueur au moment de l'incident.

Indemnité forfaitaire pour frais de recouvrement due au créancier en cas de retard de paiement : 40€

N° TVA Intracom. FR 77825896764000

**Annexe 13 : Ventes à facturer - Prise de notes des informations communiquées par Muriel**

La TVA est au taux de 10% sur les arbres et de 20% sur la location et le transport. Les factures sont réalisées conformément aux conditions générales de vente et de location et aux tarifs des catalogues.

**1ère situation :** Les établissements Lelièvre ont envoyé le lendemain de la livraison un chèque de 1203,11 € pour le paiement de leur facture n° FC00058. Il faut faire le nécessaire compte tenu du paiement au comptant. Contrôlez que le chèque reçu du client LELIEVRE est conforme à la somme due.

**2ème situation :** Le client Martin (ancien client) doit venir récupérer les 10 Hydrangea Annabelle 40/60 en container 5l qu’il avait commandé. Il avait payé un acompte de 25% à la commande avec dérogation de la direction.

**3ème situation : :** L’entreprise facture à son client AGRIGEX ENVIRONNEMENT :

• 18 ACER JAPONICA shirasawanur 50/60

• 16 FORSYTHIA à fleurs jaunes 80/100 7L

Les FORSYTHIA 80/100 7L sont actuellement en promotion (10% de remise). AGRIGEX qui est un bon client a droit à une remise globale de fidélité de 5%. SIROT lui facture des frais de livraison pour un forfait de 400€ HT.

**4ème situation** SIROT facture à son client Cabane Design : 7 ACER JAPONICA shirasawanur 50/60

Cabane Design est un client très fidèle. Il bénéficie d’une remise promotionnelle de 5% sur cet article et d’une remise supplémentaire de 10% « client fidèle ». Il compte nous régler sous huitaine. Les ACER JAPONICA sont livrées gratuitement mais sont conditionnées dans des emballages que Cabane Design devra restituer. Le montant de la consigne est de 150 €. Cabane Design nous a fait parvenir un chèque d’acompte d’un montant de 200€ au moment de la commande.

**5ème situation :** Il y a eu un petit problème lors du transport des marchandises destinées à AGRIGEX ENVIRONNEMENT. Celui-ci nous a retourné 5 ACER JAPONICA détériorés. Nous lui adressons sa facture d’avoir. Pour nous faire pardonner nous avons décidé de lui accorder un rabais de 3% sur sa facture initiale calculé sur le montant brut HT.

**6ème situation :** Pas rancunier le client AGRIGEX ENVIRONNEMENT… Il nous passe commande pour 20 LONICERA Chévrefeuille 60/80 Cont 2L et 2 CAMELIA SASANQUA 120/150. Remise de fidélité de 5%. Il nous a indiqué qu’il payait au comptant au moment de sa commande. Port de 150 €.

**Situation 5** - **Suivre les règlements et gérer les relances**

Clément Sirot et Muriel entretiennent de bonnes relations commerciales avec les clients de la pépinière. Ils privilégient toujours le dialogue et ont mis en place une procédure de relance amiable des impayés (Annexe 15). Les règlements sont enregistrés dans le PGI régulièrement par Muriel. Tous les 15 jours, elle réalise l’extraction sous EXCEL des factures non réglées. Avant de vous engager dans le traitement de ces factures, vous étudiez la règlementation qui s’y rapporte (Ressource 7).

1. **En quoi consiste le recouvrement amiable ? Quels sont ses avantages ?**
2. **Quelles sont les formes qu’il peut prendre ?**
3. **Quelles sont les dispositions légales retenues par l’entreprises Sirot dans ses conditions générales de vente ou location et sur ses factures ? Précisez les éléments retenus et les textes sur lesquels Clément Sirot s’est appuyé.**

Muriel a édité la liste des factures de la famille de clients « PAYSGISTES » (Extraction Factures PAYSAGISTES PGI.xls) et vous demande d’analyser la situation des clients concernés**.**

1. **Déterminez les dates d'échéance des factures.**
2. **Évaluez le retard de paiement.**
3. **Déterminez la date des différentes opérations de relance à ce jour.**
4. **Déterminez les actions à entreprendre.**
5. **Rédigez la deuxième relance du client Albert pour la facture n° 01-23**. (Entreprise Albert, Monsieur Louis Albert, 1 chemin des bois, 77166 Grisy Suisnes)

**Ressource 7 : LEGISLATION DU RECOUVREMENT AMIABLE**

Si le recouvrement de créances est souvent associé aux procédures judiciaires telles que l’injonction de payer ou le référé provision, seule une infime partie des créances est concernée par l’une de ces procédures alors que près de 70% des factures sont payées avec du retard.

L’essentiel du recouvrement pratiqué par les entreprises est donc amiable et consiste en une succession de relances qui visent à obtenir le paiement des factures bien avant le stade du contentieux.  
Les avantages sont multiples :

- Préservation de la relation client.

- Coût moindre.

- Résultats plus rapides.

Le contentieux est donc à utiliser en dernier recours après une phase de relance amiable. Attention cependant, amiable ne veut pas dire laxiste ou permissif. Au contraire, il s’agit d’une phase extrêmement rythmée incluant des techniques de relance en entonnoir et n’excédant pas 60 jours après la date d’échéance.

**Comment optimiser son recouvrement amiable avec les dispositions légales ?**

Si l’art et les méthodes du gestionnaire relançant ses clients dans le but de les faire payer au plus vite sont primordiaux, l’efficacité des relances peut être améliorée avec la mise en avant des dispositions légales contraignantes pour l’acheteur qui ne paye pas ses factures dans les temps. En effet, le droit français a, ces dernières années, très clairement encadré le crédit interentreprises par une série de lois dont l’objectif est de réduire les délais de paiement et les retards de paiement entre professionnels.

Le fournisseur qui subit des retards de paiement a donc tout intérêt à les utiliser pour amener son client à respecter ses engagements, c'est-à-dire payer ses factures à la date d’échéance.

**Quelles sont ces lois et comment les utiliser judicieusement ?**

Différentes lois, Loi sur les délais de paiement dans le secteur du transport (2006 et 2008), Loi LME (2009), Loi de mars 2012, Loi de 2013 sur les marchés publics et enfin Loi Hamon (décrets en cours de parution) se sont empilées pour traiter de ce sujet. Leur principe est de définir des délais de paiement maximaux et de pénaliser l’acheteur (privé ou public) fautif de retards de paiement dès lors que la créance est certaine et n’est pas remise en cause par le client.

En effet, le droit commercial français protège l’acheteur en cas de litige sur une facture et il l’autorise à ne pas payer la facture tant que le litige n’est pas résolu. Il est donc essentiel pour le vendeur d’apurer la créance de tout litige quel que soit son type (administratif, qualitatif…etc.). Si ce n’est pas le cas, il lui sera impossible d’obtenir son paiement par voie amiable comme judiciaire.

Pour les créances saines, c'est-à-dire non litigieuses, les principales dispositions légales en France sont les suivantes :

***La Loi de Modernisation de l’Economie (2009)***

Elle limite le délai de paiement entre professionnels à 45 jours fin de mois ou 60 jours nets. Dans certains secteurs, le délai maximal est même inférieur (par exemple 30 jours dans le transport). Le point de départ du délai de paiement est la date d’émission de la facture.

**Autre disposition phare de la LME**

L’application de pénalités de retard dues de plein droit le jour qui suit la date d’échéance de la facture est un moyen persuasif pour éduquer son client à respecter la date d’échéance à condition de les réclamer fermement.

Le principe des pénalités de retard doit être mentionné sur les factures et dans les conditions générales de vente.

***Depuis le 1er janvier 2013 et l’entrée en vigueur de la Loi de n°2012-387***

Tout débiteur fautif de retards de paiement doit pour chaque facture concernée une indemnité forfaitaire de frais de recouvrement de 40 euros à son fournisseur. Cette règle s’additionne à celle des pénalités de retard pour exiger une compensation en cas de retards. Le vendeur doit également mentionner cette indemnité sur ses factures et dans ses CGV.

***La Loi Hamon***

La Loi Hamon prévoit une amende administrative pouvant aller jusqu’à 375 000 euros pour les entreprises ne respectant pas les délais de paiement contractuel avec leurs fournisseurs. Les contrôles seront effectués sur la base du rapport du commissaire aux comptes par la DGCCR. Rappeler ce risque à son acheteur peut l’inciter à régulariser ses factures impayées.

**Ces dispositions dans les faits**

Certains points de ces lois sont véritablement appliqués, d’autres moins.

Cependant, elles peuvent être utilisées au stade de la relance amiable par le gestionnaire de recouvrement pour renforcer son action et la rendre plus efficace. Elles présentent l’avantage d’être inopposables. Comment une entreprise pourrait-elle reprocher à son fournisseur d’appliquer la loi ? Au contraire, leur utilisation judicieuse renforce la crédibilité du vendeur sur le sérieux de sa gestion. Par exemple, les pénalités de retard et l’indemnité forfaitaire de recouvrement peuvent être intégrées dans tous les courriers de relance et dans les réclamations de montants dus.

Elles peuvent également être rappelées, ainsi que la réglementation sur les délais de paiement, lors des relances téléphoniques effectuées auprès de la comptabilité fournisseur ou du gérant.

Le paiement de ces montants peut (doit) être exigé en cas de retards récurrents.

*Source : https://www.etrepaye.fr/legislation-du-recouvrement-amiable-c3-r855.php*

**Annexe 14 : Procédure de relance amiable de la pépinière**

**Première relance** : appel téléphonique de rappel au bout de 8 jours de retard

**Deuxième relance** : lettre de relance rappelant le numéro, le montant et la date d'échéance de la facture après un nouveau délai de 8 jours

**Troisième relance** : lettre recommandée avec accusé de réception mentionnant les intérêts de retard et les frais de recouvrement 8 jours après la deuxième relance.

**Quatrième relance** : mise en demeure de payer avant injonction, rappelant l'article 1153 du code civil. LRAR

En cas de litige, Clément Sirot traite le dossier et la procédure est suspendue

**Situation 6 Traiter la demande des clients (du devis à la facture)**

A présent que vous connaissez bien le fonctionnement de l’entreprise et que vous maîtrisez l’ensemble des éléments nécessaires pour accompagner le client dans le traitement de sa demande.

1. **Découvrir le PGI**
2. **Pour vous familiariser avec l’utilisation du PGI, réalisez le TD1 (annexe 15) en répondant aux questions et en précisant dans la colonne Observations, les manipulations nécessaires pour y répondre.**
3. **Traiter les demandes des clients**

Muriel a dû s’absenter ce matin pour sa visite médicale du travail. Elle vous a demandé de répondre aux demandes parvenues aujourd’hui.

1. **Traiter les messages laissés par Muriel ou parvenus ce matin (annexe 16)**
2. **Réaliser l’ensemble des opérations rendues nécessaires par les demandes des prospects et clients, en respectant les procédures et modalités de gestion mises en œuvre au sein des Pépinières Sirot.**
3. **Consulter les comptes des clients et l’échéancier clients (ou balance âgée). Qu’en concluez-vous quant à l’utilisation du tableau de suivi des impayés dans EXCEL ?**

**Annexe 15 : GESTION COMMERCIALE DES VENTES ET DES LOCATIONS**

Après avoir pris connaissance du contexte de SIROT, votre activité consiste à découvrir le cas et le PGI à travers les missions suivantes. Vous alternerez travail de recherche et d’utilisation du progiciel de gestion intégré. Dans la colonne de droite, vous indiquerez les manipulations nécessaires pour arriver à la réponse.

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| LES PARTENAIRES DANS PGI | | |
| QUESTIONS | REPONSES | Manipulations nécessaires |
| 1. Quelles sont les différentes catégories de clients ? |  |  |
| 1. Quel est le nombre de clients ? |  |  |
| 1. Quel est le nombre de clients de la catégorie Clients/Paysagiste ? |  |  |
| 1. Quel est le nombre de clients de la ville d’Evry ? |  |  |
| 1. Quel est le nombre de fournisseurs ? |  |  |
| 1. Quel est le nombre de fournisseurs étrangers ? |  |  |
| Créer un client particulier + votre nom  Adresse et région de votre choix  Téléphone : +33 à compléter  Télécopie :+33 à compléter  Courriel : votrenom@wanadoo.fr  Onglet comptabilité 411100 Clients - Ventes de biens ou de prestations de services  Conditions de paiement : respecter les conditions accordées aux particuliers | |  |

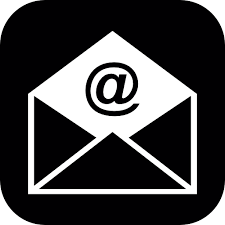
|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| LES PRODUITS DANS PGI | | | |
| QUESTIONS | REPONSES | | OBSERVATIONS |
| 1. Quelles sont les différentes catégories d’articles ? |  | |  |
| 1. Quel est le nombre total d’articles proposés par SIROT ? |  | |  |
| 1. Quel est le nombre d’articles de type article (produit stockable) en catalogue ? A quelle activité de Sirot cela correspond-il  ? |  | |  |
| 1. Quel est le nombre d’articles de type service ? A quelle activité de Sirot cela correspond-il ? |  | |  |
| 1. Quels sont les articles pour lesquels le prix de vente est supérieur à 800 € ? |  | |  |
| 1. Le client que vous avez créé souhaite commander 25 AUREA Jaune 180/200 : le stock est-il suffisant de stock pour répondre à sa demande ? |  | |  |
| 1. Quels sont les comptes de revenus et le taux de TVA collectée de la catégorie d’articles en vente ? |  | |  |
| 1. Quels sont les comptes de revenus et le taux de TVA collectée de la catégorie d’articles en vente en container ? |  | |  |
| 1. Quels sont les comptes de revenus et le taux de TVA collectée de la catégorie en location ? |  | |  |
| 1. Quel est l’unité des produits en location ? |  | |  |
| 1. PRUNUS PADUS COLORATUS / MERISIER A GRAPPESCréer le produit suivant en renseignant les différents onglets.   Réf interne : rattacher à la catégorie de produit   |  |  | | --- | --- | | Prunus+votre nom 160/180 article : stockable - Prix de vente : 131 € Rattachez bien votre produit à une catégorie d’articles. Que risque-t-il de se passer sinon ? |  | | | |  |
| LES COMMANDES DANS PGI | | | |
| QUESTIONS | | REPONSES | OBSERVATIONS |
| 1. Combien de commandes de marchandises ont été passées ? | |  |  |
| 1. Quel est le montant de la commande de marchandises du client LELIEVRE ? | |  |  |
| 1. La commande S003 a -t-elle été facturée ? | |  |  |
| 1. La commande SO/003 a-t-elle été livrée ? | |  |  |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| LES METHODES DE LIVRAISON DANS LE PGI | | |
| QUESTIONS | REPONSES | OBSERVATIONS |
| 1. Quelles sont les différentes méthodes de livraison ? |  |  |
| 1. Comment sont calculées les tarifs de la méthode de livraison Forfait de livraison ? |  |  |
| LES ETATS DANS LE PGI | | |
| QUESTIONS | REPONSES | OBSERVATIONS |
| 1. Quelles sont les conséquences comptables de la validation de la facture ? |  |  |
| 1. Quelles sont les conséquences comptables du règlement ? |  |  |
| 1. Quels sont les différents états d’une commande ? |  |  |
| 1. Quels sont les différents états d’une facture ? |  |  |
| 1. Quels sont les différents états des livraisons ? |  |  |

**Annexe 16 : Messages téléphoniques, courriels reçus ce matin.**



**Message audio.mp3**

**Courriel de F. Duchemin**

|  |
| --- |
| De : duchemin@gmail.com |
| A: contact@pepinieresirot.fr |
| Objet : Devis |
| Date : aujourd’hui |
| Madame, Monsieur,  Nous organisons l’anniversaire de notre fils, qui va avoir 18 ans. Nous avons loué une salle que nous souhaitons décorer. Pouvez-vous nous adresser un devis concernant les produits suivants ?  - 4 bambous de grande hauteur - 2 oliviers tige - 5 anthuriums - 2 grands kentias  La réception aura lieu samedi, dans deux semaines à la Salle Rabelais,5 Rue de Beaubourg, 77184 Émerainville. Nous y serons présents dès le vendredi pour tout installer.  Merci pour votre retour,  Cordialement,  F. Duchemin  M. et Mme Duchemin  13 rue des Champs  94430 Chennevières |

**Prise de notes de Muriel à la suite de l’appel téléphonique des Ets Lelièvre**

|  |
| --- |
| **MESSAGE TÉLÉPHONIQUE** |
| **Reçu par :** Muriel |
| **Émis par :**  Établissements Lelièvre |
| **Objet :** Commande  SORBUS ARIA 14/16 : 3  ACER PALMATUM 200/250 : 3  ERICA : 10  KALMA : 20  JASMINUM : 2  Conditions habituelles |
| **Suite à donner :** Michel, leur ouvrier, viendra récupérer la marchandise à Rungis vendredi prochain à l’ouverture. |

**SAVOIRS ASSOCIÉS : Administration des ventes**

**I LE SYSTÈME D’INFORMATION COMMERCIALE**

1. **Le système d’information commercial**
2. Définition

Système d’information commercial ou mercatique : Le SIM est un ensemble de moyens et de procédures organisées pour collecter, traiter et diffuser des informations au service des besoins du marketing pour adopter une politique commerciale efficace. Il comprend aussi bien les informations relatives aux clients que celles relatives aux fournisseurs.

Il se caractérise par l’utilisation de matériels informatiques, de logiciels (CRM, PGI par exemple), de fichiers, de BDD et de processus particuliers tels que l’échange de données informatisées (EDI), de mise en place de circuits de diffusion de l’information, s’ajoutent les réseaux Internet et Intranet.

1. Structure du SIM

Base de données externe

Base de données interne

Entrepôt de données

Aide à la décision

Extraction de données

Analyses statistiques, prévisions

1. **L’information commerciale**

Elle est la matière première de l’activité commerciale. C’est donc une ressource stratégique. Ce sont les informations relatives aux clients, prospects, aux fournisseurs, aux produits, etc.

Les informations commerciales peuvent être :

|  |  |
| --- | --- |
| quantitatives | Ce sont des données chiffrées. Elles permettent de mesurer un phénomène à un moment donné. Par exemple : le montant du CA pour le produit x pour le mois de janvier |
| qualitatives | Elles permettent d’expliquer un phénomène. Ce sont par exemple les données comportementales concernant la clientèle. |
| internes | Ce sont des informations disponibles au sein de l’entreprise. Elles concernent tous les flux d’information relatifs à l’activité de l’entreprise. Par exemple : les statistiques des ventes. |
| externes | Ce sont des informations obtenues à l’extérieur de l’entreprise. Elles rassemblent des données issues des études de marchés, des concurrents, des prévisions économiques …Par exemple : les données disponibles dans des banques de données électroniques |

1. **La gestion de la relation client**

La GRC ou CRM est une stratégie transversale d’organisation de l’entreprise qui permet de mieux comprendre, anticiper et gérer les besoins des clients actuels et potentiels en les plaçant au cœur du système. Le but est de créer et d’entretenir une relation mutuellement bénéfique entre l’entreprise et ses clients. Les trois grands domaines fonctionnels du CRM sont la vente, le marketing et le service client. Le CRM est parfois intégré dans le PGI.

1. **Le progiciel de gestion intégré (PGI OU ERP)**
   1. Définition

PGI : logiciel permettant de gérer l'ensemble des processus d'une entreprise, en intégrant l'ensemble des fonctions de cette dernière comme la gestion des ressources humaines, la gestion comptable et financière, l'aide à la décision, mais aussi la vente, la distribution, l'approvisionnement et le commerce électronique. Les modules se **partagent une base de données unique et commune**.

Il peut être implanté localement, hébergé dans le cloud ou en mode SAAS. L’hébergement dans le cloud offre de nombreux avantages. SAAS : signifie qu’en plus du ‘Cloud’ l’application est « louée » comme si c’était un service (mode de commercialisation).

* 1. Les avantages d’un PGI

L’utilisation d’un PGI présente plusieurs **avantages :**

• cohérence et homogénéité des informations

• amélioration des processus de gestion

• partage du même système d’information facilitant la communication interne et externe

• intégrité et unicité du Système d’information

• accès rapide à l’information et réduction des erreurs

• optimisation des performances globales

• suivi de l’activité et aide à la prise de décision grâce à des indicateurs

• construction d’une gestion de la relation client

**II LES DOCUMENTS COMMERCIAUX ET LA TRAÇABILITÉ DES PRODUITS**

1. **Les documents commerciaux**

Différents documents entrent en jeu dans une relation commerciale :

• Bon de commande

• Devis

• Note

• Contrat de prestation

• Bon de livraison

• Facture, facture intermédiaire, d’avoir ou récapitulative

Ces différents documents ont soit une utilité juridique, soit une utilité commerciale, soit les deux. Certains documents sont imposés par la loi (factures entre professionnels et devis pour les métiers du multiservice et du bâtiment) ; d’autres ont valeur de preuve.

* 1. Les documents commerciaux usuels

**Le devis**

Le devis n’est pas un document obligatoire sauf dans certains cas. Il est obligatoire préalablement à l’exécution de travaux, pour les déménagements, la location de voiture, les prestations funéraires, les travaux de réparation …

**Le bon de commande**

Ce document à l’usage du client et du fournisseur précise les marchandises ou les services commandés, les conditions de réalisation et de paiement. Il peut être signé des deux parties pour authentifier la commande et devenir une pièce probante en cas de litige. Une date précise de livraison est obligatoire si le prix est supérieur à 500 €.

**Le bon de livraison**

Le bon de livraison est le document qui par définition suit le produit. Il est remis par le vendeur (ou le transporteur) à l’acheteur au moment de la livraison du produit. Il est utile pour la gestion interne et dans le cadre de démarches qualité ou de la réglementation (respect du paquet hygiène).

**La facture**

La facture est :

* un élément de preuve d’une opération commerciale,
* et un document comptable.

Elle est obligatoire entre professionnels et doit comporter des mentions obligatoires comme celles citées ci-dessous, et aussi le numéro d’identification de la TVA, le numéro de facture, le prix unitaire HT des produits, le taux de TVA, le montant de la TVA, les réductions acquises, les conditions d’escompte applicables en cas de paiement à une date antérieure, les taux des pénalités exigibles en cas de non-paiement à la date de règlement inscrite sur la facture.

**Les mentions obligatoires**

Selon l’article R123-237 du code de commerce, toute personne immatriculée au registre du commerce et des sociétés (RCS) indique :

|  |  |
| --- | --- |
| **Sur :** | **L’information :** |
| * les factures * les notes de commande, tarifs et documents publicitaires * toutes correspondances et tous récépissés concernant son activité et signés par elle ou en son nom | 1° le numéro SIREN ;  2° la mention RCS suivie du nom de la ville où se trouve le greffe où elle est immatriculée ;  3° le lieu de son siège social ;  4° le cas échéant, qu’elle est en état de liquidation ;  5° si elle est une société commerciale dont le siège est à l’étranger, outre les renseignements mentionnés aux 3° et 4°, sa dénomination, sa forme juridique et le numéro d’immatriculation dans l’État où elle a son siège, s’il en existe un. |
| * son site Web | la mention RCS suivie du nom de la ville où se trouve le greffe où elle est immatriculée, ainsi que des renseignements mentionnés aux 1°, 3° et 5°ci-dessus. |

1. **Les contrats commerciaux**

Les relations entre clients et fournisseurs pour la vente ou l’achat de biens et services ne font pas obligatoirement l’objet d’un contrat écrit. Cependant, la rédaction d’un contrat permet de définir les obligations et droits de chacune des parties et de pouvoir ainsi trancher en cas de litige.

* 1. Caractéristiques des contrats commerciaux

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Caractéristique** | **Définition** | **Exemple** |
| Synallagmatique | Chacune des parties a une obligation | Le vendeur doit délivrer un bien ou service, l’acheteur doit payer le prix |
| À titre onéreux | Chacune des parties retire un profit monétaire ou matériel | Le vendeur reçoit une somme d’argent, l’acheteur acquiert l’usage ou la propriété du bien ou du service |
| Commutatif | Les avantages réciproques sont connus dès le départ | L’acheteur connait le bien ou service, le vendeur connait le prix |
| Consensuel | Le contrat est formé par le seul accord de volonté des parties | Il suffit d’un accord, même oral entre les parties |
| À exécution instantanée ou successive | La réalisation du contrat peut être effectuée en une seule fois ou s’échelonner | La vente d’un objet se réalise en une fois, la location s’échelonne dans le temps |
| De gré à gré ou d’adhésion | Les clauses du contrat peuvent être débattues ou préétablies et imposées par une partie | Les Conditions Générales de Vente constituent un contrat d’adhésion |

* 1. Principaux contrats
     1. *Le contrat de vente*

La vente est une convention par laquelle l’un s’oblige à livrer une chose, et l’autre à la payer. Elle est régie par **les articles 1582 à 1685 du code civil et par le droit commun des contrats.**

Il peut prendre différentes formes : contrat oral, écrit, conditions générales de vente.

Le contrat de vente a pour effet un transfert de propriété et il fait naître des droits et des obligations pour les parties signataires.

Le transfert de propriété

En l’absence de clauses particulières précisant une autre date, le transfert de propriété a lieu le jour de l’échange des consentements et les risques sont transférés en même temps que la propriété.

Les obligations du vendeur

• La délivrance par le vendeur

Il s’agit de la livraison de la chose vendue à l’acheteur selon les clauses définies dans le contrat ou à défaut selon les conditions prévues par la loi ou en usage.

• Les garanties du vendeur

Le vendeur doit garantir à l’acheteur que la chose vendue ne comporte pas de vice caché qui la rendrait impropre à l’usage auquel elle a été destinée ou qui diminuerait tellement cet usage qu’il ne l’aurait pas acquis ou en aurait donné un moindre prix s’il l’avait connu. Le vice doit être non apparent et antérieur à la vente. Le caractère caché est apprécié différemment selon qu’il s’agit d’un acheteur professionnel ou non. (Art. L.211. du code de la consommation et Art. 1641 du code civil)

Pendant les deux années qui suivent l’achat, le consommateur dispose de deux mois pour dénoncer un défaut à partir du moment de sa découverte. Il n’a pas à prouver l’antériorité du vice si le bien tombe en panne dans un délai de six mois de l’achat. En cas de vices cachés, le consommateur dispose de quatre options :

* + exiger la réparation ou le remplacement du bien défectueux ;
  + demander la réduction du prix ;
  + obtenir l’annulation de la vente.

Les obligations de l’acheteur

* + Le retirement de l’acheteur

L’acheteur doit réceptionner la chose, s’assurer de sa conformité et émettre éventuellement des réserves. C’est à lui, le cas échéant, de prouver le défaut de conformité. En cas de non-retirement, l’acheteur peut être contraint à des dommages et intérêts si son retard a provoqué un préjudice chez le vendeur.

* + Le paiement du prix

Selon le moment prévu par le contrat pour le paiement, on distingue plusieurs types de ventes :

* vente au comptant : paiement à la conclusion du contrat ;
* vente à crédit : paiement postérieur à la conclusion du contrat ;
* vente à tempérament : paiement en plusieurs échéances.

Lorsque l’acheteur verse des arrhes, il peut renoncer à son achat en abandonnant la somme versée. Le versement d’un acompte ne permet pas, en revanche de se dédire. Il vient simplement en déduction du montant de l’achat.

Les clauses particulières

Le contrat de vente peut comporter des clauses particulières relatives :

* à la chose vendue : qualité, quantité, existence d’accessoires, entretien, garantie ;
* aux conditions de délivrance de la chose vendue : lieu, délai ;
* au transfert de propriété : dissociation avec le transfert de risque, réserve de propriété (transfert de propriété et des risques jusqu’au paiement complet de la chose), chose à fabriquer, vente à l’essai ;
* au paiement : au comptant, à crédit, à tempérament.
  + 1. *Le contrat de prestation de service*

#### C’est un contrat par lequel une entreprise s’engage à accomplir un travail de manière indépendante au profit d’une autre personne moyennant rémunération. Ce contrat est soumis aux règles du droit commun des contrats. Les services offerts par le prestataire peuvent être variés, par leur nature : conseil, livraison à domicile, services à la personne, entretien, maintenance…

1. **Les conditions générales de vente**

La rédaction de conditions générales de vente entre professionnels (CGV) n’est pas obligatoire, mais est néanmoins recommandée. Elles constituent le socle de la négociation commerciale et peuvent être différenciées selon les catégories de clients. Toutefois, lorsqu’elles sont formalisées, les CGV doivent comporter certaines mentions obligatoires et être communiquées à tout acheteur professionnel qui en fait la demande. Elles sont composées des conditions de vente, du barème des prix unitaires, des réductions commerciales, des conditions de règlements.

1. **La traçabilité des produits**

**5**

La traçabilité est une procédure pour suivre automatiquement un produit d’un bout à l’autre de son processus de fabrication et de distribution, jusqu’à la consommation de celui-ci. À tout moment du parcours de la chaîne logistique, un produit doit pouvoir être localisé et identifié. Les objectifs de la traçabilité et de l’identification logistiques sont simples :

* L’amélioration de l’efficacité de la gestion logistique
* Le contrôle, le suivi des stocks
* Le suivi jusqu’à la réception de la marchandise
* Le respect d’une règlementation de plus en plus stricte
* La satisfaction des clients ou des partenaires
* La réduction des délais et des coûts
* La garantie qualité / sanitaire : possibilité de retirer du circuit un produit non conforme

En fonction de l’activité de l’entreprise, la traçabilité peut être globale ou simplement aval.

**Principe de traçabilité globale**

**III LE RISQUE D’INSOLVABILITÉ, LE SUIVI DES RÈGLEMENTS ET LES RELANCES**

En France, une entreprise sur quatre subit une défaillance à cause des retards de règlement.

Il est donc important de vérifier la bonne santé financière de l'entreprise cliente. Il faut vérifier auprès des greffes des tribunaux de commerce : les comptes annuels, analyser le bilan, endettement, procédures collectives.

1. **Définitions**

**Solvabilité** : C'est la mesure de la capacité d'une personne physique ou morale à payer ses dettes sur le court, moyen et long terme sans se retrouver en défaut de paiement.

Plus précisément, la solvabilité d’une entreprise est le fait que l’ensemble de son actif (composé d’immobilisations, des stocks, ou encore des liquidités…) soit supérieur à son passif (dettes bancaires, fournisseurs …).

La solvabilité d’une entreprise peut également se traduire par son aptitude à faire face à ses engagements en cas de cessation d’activité (arrêt d’exploitation), liquidation de mise en vente des actifs.

**Liquidité** : capacité à faire face à ses échéances immédiates, par exemple les dettes financières à très court terme, des salaires ou encore le paiement de la TVA.

**Risque d’insolvabilité** : risque qu’un client débiteur d’une facture se mette dans l’incapacité d’en effectuer le règlement, de façon volontaire en faisant trainer le règlement, ou bien de façon involontaire s’il est placé sous procédure collective.

1. **Les moyens pour évaluer les risques d’insolvabilités**

Étudier la solvabilité d'un client implique de connaitre sa situation économique, financière et juridique.

* 1. Les sources d’informations

La collecte d'informations pour étudier la solvabilité des clients commence par le questionnement du client lui-même. En parallèle, les renseignements recueillis en interne ou sur le terrain par les commerciaux ne seront pas négligés. Les pratiques de paiement d'un client (relances et/ou mises en demeure systématiques) sont ainsi évocatrices.

La banque est également susceptible d'alerter sur une éventuelle inscription du client sur les fichiers de la Banque de France.

La presse peut fournir des informations sur l’entreprise cliente également son activité, son évolution.

Les sources de données officielles permettent d'aller plus loin et notamment sur le plan juridique :

- fichiers du BODACC : Ce bulletin officiel national assure la publicité des actes enregistrés au registre du commerce avec notamment les modifications et radiations de personnes physiques ou morales inscrites au registre du commerce et des sociétés, les avis de dépôt des comptes des sociétés.

- infogreffe.fr assure la diffusion de l'information juridique et économique sur les entreprises pour le compte de l'ensemble des greffes des Tribunaux de commerce français. L'information délivrée a une valeur légale.

* 1. La santé financière

Les ratios donnent une image de la santé financière de l'entreprise. Cela suppose de disposer du bilan de l’entreprise cliente. bilansgratuits.fr met à disposition gratuitement les bilans synthétisés des entreprises permettant de calculer les ratios.

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Ratios | Mode de calcul | Interprétation |
| Liquidité générale | Actif à –d’un an/dettes à –d’un an | Mesure la capacité de l’entreprise à respecter ses obligations financières à court terme  Doit être supérieur à 1 |
| Liquidité réduite | Actif à –d’un an (sauf stock)/dettes –d’un an | Mesure la capacité de l’entreprise à respecter ses obligations financières à court terme sans réaliser ses stocks  S’il est supérieur à 1, l’entreprise est solvable |
| Indépendance financière | Capitaux propres/capitaux permanents | Mesure la structure du financement de l’entreprise  Si inférieur à 0,5 l’entreprise ne peut pas emprunter |
| Financement des investissements | Capitaux permanents/Actif à + d’un an | Les actifs à plus d’un an doivent être financées par des ressources à plus d’un an  Doit être supérieur à 1 pour exprimer une solidité financière |

1. **Les moyens pour diminuer le risque d’insolvabilité**
   1. Les conditions générales de vente

Les conditions générales de vente peuvent être différenciées en fonction des catégories d'acheteurs (par exemple grossistes et détaillants).   
De manière générale, on y trouve le taux de pénalité de retard de paiement.

Il est également conseillé d’intégrer des clauses complémentaires comme :

* Une **clause de réserve de propriété** - Elle ne concerne que les entreprises qui vendent des biens et permettra la reprise du bien en cas de non-paiement de la créance.
* **Déchéance du terme de paiement** - Elle permet en cas de livraisons multiples dont une partie des factures est échue et d'autres pas encore, de réclamer immédiatement l'intégralité des sommes dues, même non échues, si le client ne s'acquitte pas de la première facture.
* Une **clause suspensive et résolutoire** - Elle permet de se désengager des obligations réciproques mais les conditions doivent être clairement précisées.
* Une **clause pénale** - Elle permet de dédommager le préjudice subi du fait de l'impayé. Cette clause ne doit pas être excessive.
  1. Recourir à l'assurance-crédit ou à l'affacturage

L'assurance-crédit garantit l'entreprise contre tout ou partie du montant des factures impayées, moyennant paiement d'une prime correspondant généralement à un pourcentage du chiffre d'affaires assuré. L'affacturage, quant à lui, consiste pour une entreprise à céder des créances à une société d'affacturage qui lui en règle le montant, déduction faite de sa commission, et prend à sa charge leur recouvrement.

* 1. Recourir au recouvrement amiable

Cela suppose de mettre en place des scénarios de relances (écrites ou orales).

1. **La relance**

Si le recouvrement de créances est souvent associé aux procédures judiciaires telles que l’injonction de payer ou le référé provision, seule une infime partie des créances sont concernées par l’une de ces procédures alors que près de 70% des factures sont payées avec du retard.

* 1. Recouvrement amiable

L’essentiel du recouvrement pratiqué par les entreprises est donc amiable et consiste en une succession de relances qui visent à obtenir le paiement des factures bien avant le stade du contentieux.

Si l’art et les méthodes du gestionnaire relançant ses clients dans le but de les faire payer au plus vite sont primordiaux, l’efficacité des relances peut être améliorée avec la mise en avant des dispositions légales contraignantes pour l’acheteur qui ne paye pas ses factures dans les temps. Pour les créances saines, c'est-à-dire non litigieuses, les principales dispositions légales en France sont les suivantes :

* La Loi de Modernisation de l’Economie (2009) : Elle limite le délai de paiement entre professionnels à 45 jours fin de mois ou 60 jours nets. Dans certains secteurs, le délai maximal est même inférieur (par exemple 30 jours dans le transport). Le point de départ du délai de paiement est la date d’émission de la facture. L’application de pénalités de retard dues de plein droit le jour qui suit la date d’échéance de la facture est un moyen persuasif pour éduquer son client à respecter la date d’échéance à condition de les réclamer fermement. Le principe des pénalités de retard doit être mentionné sur les factures et dans les conditions générales de vente.
* Loi de n°2012-387 du 1er janvier 2013 : Tout débiteur fautif de retards de paiement doit pour chaque facture concernée une indemnité forfaitaire de frais de recouvrement de 40 euros à son fournisseur. Cette règle s’additionne à celle des pénalités de retard pour exiger une compensation en cas de retards. Le vendeur doit également mentionner cette indemnité sur ses factures et dans ses CGV.
* La Loi Hamon : Elle prévoit une amende administrative pouvant aller jusqu’à 375 000 euros pour les entreprises ne respectant pas les délais de paiement contractuel avec leurs fournisseurs.
  1. Procédure de relance

1 - La prévention

- Connaître précisément les coordonnées et le nom de son client (postales, téléphonique, Fax, email, Portable) est indispensable.

- Établir des documents administratifs et commerciaux rigoureux (des conditions générales de ventes connus, un Bon de commande chiffré, un bon de livraison signé, une facturation qui mentionne la date d'échéance de paiement)

2 - Agir rapidement, en étant progressif, mais ferme dans ses propos

3 - Privilégier la **relance téléphonique** : rapport qualité/coût optimal, permet au créancier ou à la société de recouvrement qu'il mandate de prendre connaissance des raisons du défaut de paiement et de la situation générale du débiteur, éventuellement de négocier un paiement (délais, mensualités...)

4 – **La lettre de relance -** Après avoir constaté le retard de paiement d’un client, il faut au plus vite lui rappeler ses obligations. Parallèlement à une relance téléphonique, il est souvent nécessaire de rédiger un ou deux courriers de relance dans le but d’obtenir ce règlement. **Pour leur rédaction, une progression dans le ton et dans le rappel des exigences est souhaitable.** Dans vos lettres de relance : Parler de "Factures Impayées" et non pas de "Relance 1", "Relance 2", "Relance 3"

Une **première lettre** est expédiée au client. Cette lettre doit juste lui rappeler qu’il n’a pas effectué son paiement, sans lui en faire le reproche, et l’inciter à payer. **Le style doit être ferme et courtois** (pas d’agressivité). Le défaut de paiement peut être dû à un oubli ou à une difficulté financière passagère.

Après la première lettre, le règlement de la créance n’a toujours pas été obtenu dans le nouveau délai accordé. Une seconde lettre de relance est expédiée en recommandé avec accusé de réception (pour montrer l’importance qu’on lui accorde).

**La deuxième lettre de relance est rédigée avec un ton plus ferme que pour la première relance. La demande de règlement se fait plus insistante.**

5 – Si l’entreprise dispose d’une force de vente**, Faire intervenir le commercial** auprès du client, en cas de litige (prix, qualité prestation) , ou en cas de lenteur ou de non réponses -

6 - **Faire ce que l'on dit** (par oral ou par écrit) - ex : si vous dites ou écrivez qu'une procédure par huissier sera entamée, engagez cette procédure après un délai de 8J, n'attendez pas

7 - **La mise en demeure de payer** (troisième relance)

La mise en demeure est la dernière étape amiable avant le lancement d’une procédure judiciaire à l’encontre d’un débiteur récalcitrant. Elle a pour objectif d’informer le client du montant restant à régler et lui indiquer que, passé un certain délai, la procédure de recouvrement débouchera sur une injonction de payer devant le tribunal compétent. **La lettre de mise en demeure est expédiée au débiteur en recommandé avec accusé de réception.**

* 1. Contentieux

**L’injonction de payer** est une procédure judiciaire rapide entreprise par le créancier pour contraindre le débiteur à honorer ses engagements.

* Le tribunal compétent : Le créancier dépose un dossier écrit accompagné des pièces justificatives au tribunal compétent du domicile du débiteur.
* Le contenu de la requête d’injonction de payer. Pour être valable, la requête d’injonction de payer doit contenir un certain nombre d’éléments obligatoires :

– des informations sur le demandeur : pour les personnes physiques : nom, prénom, profession, domicile, nationalité, date et lieu de naissance, pour les personnes morales : dénomination et siège social ;

– des informations sur le débiteur : pour les personnes physiques : nom et domicile, pour les personnes morales : dénomination et siège social ;

– des informations sur la somme réclamée : le montant précis de la somme restant due, le détail des différents éléments constituant la créance.

1. 10 000m² = 1 hectare [↑](#footnote-ref-2)
2. Sujet : terme qui désigne des arbres de grande taille. [↑](#footnote-ref-3)
3. Le seuil de revente à perte, instauré en 1996, interdit de vendre tout produit en dessous du prix auquel il a été acheté au fournisseur. [↑](#footnote-ref-4)