

LA GESTION DES CLIENTS

Toute relation entre une entreprise fournisseur et ses clients  Relation gagnant-gagnant basée sur le respect des contrats et des accords.

Les documents clients : circuit d'une commande

Préparation du devis → Réception/Contrôle et enregistrement de la commande via un PGI → Établissement des bons de préparation et livraison → Facturation → Relance client.

L'utilisation des PGI

Les outils les plus utilisés pour une bonne gestion de tous les aspects des entreprises et ses clients :

- Les progiciels de gestion intégrés [**PGI**] ;
- Entreprise ressource planning [**ERP**].

Exemples de PGI : Sage, SAP, Ciel Gestion, EBP

Les différents documents de la gestion clients

La commande

C'est un document signé et daté, écrit ou oral (téléphonique) envoyé généralement par mail, fax ou en format papier par un agent commercial référant un ou plusieurs produits.

Le contrôle avant l'enregistrement de la commande

Important → Un contrôle préalable de toute commande avant l'enregistrement dans le PGI.

- **Service de comptabilité** : vérifie l'état de créance des clients.
- **Service commercial** : vérifie l'état de stock, la mise à jour des conditions de vente générales (CVG), la conformité de bon de commande et la présence d'un acompte.

Les bons de livraison

Ils sont utilisés pour vérifier la commande avant sa signature et contiennent des informations :

- Du bon de commande ;
- Des produits commandés ou livrés (références, nom, quantité, etc.).

Les factures

Facture de fournisseur ou facture de doit : Document obligatoire non annulable une fois éditée, de toute commande livrée et vérifiée, renseignant sur :

- Détails de la facture (numéro et date) ;
- Coordonnées du client (adresses de livraison et facturation) ;
- Détails des produits (libellés, quantité, références) ;
- Détails du pricing (prix unitaire, prix total, prix TTC, etc.) ;
- Condition de règlement (chèque, virement, etc.).

Facture d'avoir : document contenant les mêmes informations de la facture d'origine fournie en cas de remboursement ou de renvoie total ou partiel des produits.

Les relances clients

Par ses différents acteurs, l'entreprise veille à assurer une bonne gestion des relances clients visant à :

- Réduire les retards de paiements → Suivi du portefeuille clients par le service commercial ;
- Bien gérer la trésorerie → Rappel après échéance envoyé par le service comptabilité ;
- Bien gérer les patients dits à « risque » → Généralement une mise en recouvrement par le service juridique.