**ACCROCHE**

TRAITEMENT DE LA DEMANDE D’UN NOUVEAU CLIENT

**Fiche d’identité  de la société : MÉGA-PÉTARDS**

|  |  |
| --- | --- |
| **Siège social : 121 rue de Denain**  **59300 VALENCIENNES**  **Tél. : 03 27 88 95 21**  **Fax : 03 27 88 95 25**  **Mél : SecretariatForges@gmail.com**  **Site web : www.mégapétards.fr**  **Forme juridique : SARL**  **Capital : 85 000 €**  **RCS : Valenciennes B321 654 987**  **N° SIRET : 321 654 987 12315**  **Code NAF : 4669C**  **N° TVA intracommunautaire : FR 34 321 654 987** |  |

**Chiffres clés (taux de TVA 19,6 %) :**

**CA annuel : 350 000 €** **Effectif : 23**

**Références bancaires :**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| Caisse d’Épargne  2 place Dampierre  59300 VALENCIENNES |  |  | **Relevé d’identité bancaire** | |
|  | Code banque | Code guichet | Numéro de compte | Clé RIB |
| 16 305 | 50000 | 04345678901 | 12 |

**Organisation :**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Annuaire interne** |  |  |  |
|  |  |  |  |
| **Directeur général** | **Jean NOVAL** | **201** |  |
| **Directeur commercial** | **Jacques PERRY** | **301** |  |
| **Responsable des Achats** | **Gauthier MARC** | **312** |  |
| **Service Magasin** | **André MORIN** | **313** |  |
| **Service des Ventes** | **Sophie MARTIN** | **314** |  |
| **Commercial** | **Marc FLEURY** | **315** |  |
| **Directeur Administratif** | **Muriel HERVAN** | **302** |  |
| **Service Comptabilité** | **Irène CHOTARD** | **321** |  |
| **Service secrétariat** | **Sylvie BROTON** | **322** |  |
| **Service Personnel** | **Élodie BRADET** | **323** |  |
| **Hôtesse d’accueil** | **Martine RÉMY** | **358** |  |

**Activité :**

MÉGA-PÉTARDS est une entreprise commerciale de vente en gros et au détail d’articles de fête (masque, costumes, articles de décoration et feux d’artifice…

L’entreprise vend ses produits à des particuliers mais aussi à des collectivités, des entreprises, des comités d’entreprise, des restaurants qui organisent des réceptions.

Depuis peu, elle a développé son activité à l’étranger (Belgique et Espagne). Elle s’approvisionne auprès de fournisseurs français et européens.

**Problématique :**

Dans le cadre des festivités estivales, Monsieur LAJOY est intéressé par notre gamme de feux d’artifice. Nous devons tout mettre en œuvre pour satisfaire ce nouveau client.

**À VOS POSTES !**

**Poste :** **GESTIONNAIRE DES VENTES**

**Service :** Service ventes

**Rôle :** ***Traiter les devis et les commandes***

**Nom :**  ……………………………………………………

**Prénom :**  ……………………………………………..

**Mél :** ………………………… @ …………………….

**Poste :** **GESTIONNAIRE DES ACHATS**

**Service :** Service achats

**Rôle :** ***Suivre et actualiser les stocks***

**Nom :**  ……………………………………………………

**Prénom :**  ……………………………………………..

**Mél :** ………………………… @ …………………….

**Poste :** **HÔTESSE D’ACCUEIL**

**Service :** Ventes

**Rôle :** ***Accueillir et orienter les visiteurs***

**Nom :**  ……………………………………………………

**Prénom :**  ……………………………………………..

**Mél :** ………………………… @ …………………….

**Poste :** **GESTIONNAIRE ADMINISTRATIF**

**Service :** Service secrétariat

**Rôle :** ***Améliorer la productivité administrative***

**Nom :**  ……………………………………………………

**Prénom :**  ……………………………………………..

**Mél :** ………………………… @ …………………….

**À VOS AGENDAS !**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| http://www.news-banques.com/wp-content/uploads/2012/10/agenda-evenement-date.jpg | **GESTIONNAIRE**  **DES ACHATS** | **GESTIONNAIRE**  **ADMINISTRATIF** | **GESTIONNAIRE**  **DES VENTES** | **HÔTESSE D’ACCUEIL** |
| **1. Mettre le fichier articles à jour** | **1. Rechercher des transporteurs** | **1. Établir un devis** | **1. Accueillir le client** |
|  | **2. Passer commande (article spécifique)** | **2. Prendre contact avec le transporteur** | **2. Traiter la commande**  **3. Mettre à jour le fichier clients** | **2. Orienter le client** |



**1 : 2 décembre 201-**

|  |  |
| --- | --- |
| **HÔTESSE D’ACCUEIL** | 1. Accueillir le client, compléter la fiche d’accueil  2. Téléphoner au service ventes  3. Faire patienter le client  3. Orienter le visiteur vers le bureau correspondant  *(Documents: Charte d’accueil, Annuaire interne, Plan de l’entreprise ; annexe 1 : Fiche d’accueil)* |
| **GESTIONNAIRE**  **DES VENTES** | 1. Vérifier l’état des stocks  2. Préparer le devis **(N° 1258)**  3. Téléphoner au service achats pour la commande d’un article spécifique  4. Traiter la commande  5. Mettre à jour le fichier clients  *(Document : états des stocks sur Excel et consignes pour codification; Annexe 2 : Devis à compléter sur Excel, Annexe 3 : Bulletin de commande à compléter sur Excel, Annexe 4 : Fiche client)*  ***Fiche technique : Insérer des formules sous Excel*** |
| **GESTIONNAIRE**  **DES ACHATS** | 1. Mettre à jour les stocks  2. Passer commande d’un article spécifique auprès du fournisseur habituel par courriel  *(Documents : Planning des stocks sur Excel, Fichier fournisseurs)*  ***Fiche technique : Insérer des formules sous Excel*** |
| **GESTIONNAIRE**  **ADMINISTRATIF** | 1. Rechercher, sur Internet, un transporteur pour livrer le client  2. Prendre contact avec le transporteur par téléphone (attention préciser qu’il s’agit d’un feu d’artifice)  *(Annexe 5 : Fiche téléphonique)* |

**Mise en situation**

**Hôte(sse ) d’accueil**

Monsieur LAJOY (nouveau client) se présente à l’accueil, il désire passer une commande urgente. Vous devez accueillir ce visiteur et l’orienter en respectant les consignes données.

**Service ventes**

Monsieur LAJOY désire un devis pour les articles suivants :

* 1 Cœur rouge,
* 1 Feu portable jour 120,
* 1 Feu Easy Shot Monster,
* 1 Valise PRO HP,
* 1 système de tir + télécommande.

Le client accepte le devis. Procédez à l’élaboration du bulletin de commande. Il va payer au comptant.

Pour les nouveaux clients, la société accorde une remise de 5 % pour la première commande.

Si la commande est supérieure à 2 000 € HT, il n’y a pas de frais de port.

Si la commande est inférieure ou égale à 2 000 € HT, les frais de port s’élève à 50 € TTC.

**Pour le paiement au comptant, un escompte de 2 % est accordé.**

**Le dernier bulletin de commande portait le numéro 1017.**

**Voici les coordonnées de ce client :**

Monsieur Boris LAJOY

Organisateur de Cérémonies

EURL : BORISNIGHT

12 rue Milcent

59400 CAMBRAI

Téléphone : 06/88/91/52/78

Mél : [borisnight@orange.fr](mailto:borisnight@orange.fr)

**Service Achats**

Le service des ventes vous prévient qu’un nouveau client désire passer une commande de 2 articles qui nécessitent une commande spéciale.

Contactez par courriel le fournisseur pour passer la commande. La livraison doit s’effectuer sous 48 heures aux conditions de vente habituelles.

**Service Administratif**

Le service des achats vous demande de rechercher sur Internet les différents transporteurs coursiers du Nord (59). Téléphonez au premier transporteur pour lui demander ses tarifs et conditions de service.