## Livre des procédures *version 02- 010413*

**SERVICE COMPTABILITE**

**Fiche CPT1 - Comptabilité clients : traitement des factures clients**

*Chaque jour*

• Contrôler la bonne comptabilisation des factures (erreurs d'échéances, mauvaise affectation client, tarification non respectée, etc.) par comparaison de l'enregistrement comptable avec la facture, le bon de commande et le bon de livraison.

**Fiche CPT2 - Comptabilité clients : enregistrement des règlements**

*Chaque jour.*

• Réceptionner les règlements ; par chèque (courrier ou paiement sur place), par virement (consultation relevé de banque sur Internet), ou par mandat,

• Contrôler les échéances,

• Saisir les règlements au journal de banque SG.

**Fiche CPT3 - Responsable comptabilité : validation des règlements clients**

*Chaque fin de semaine.*

• Contrôler la bonne comptabilisation des règlements (inversion débit crédit, montants erronés….) par comparaison de l'enregistrement comptable avec les pièces,

• Valider les écritures de paiement.

**Fiche CPT4 - Responsable comptabilité : détection des clients «à risque»**

*Chaque début de semaine.*

• Éditer la balance âgée,

• Repérer les échéances en retard de plus de 15 jours,

• Mettre en place une limite de crédit autorisé (montant maximum de l'encours client) :

- pour les clients de plus d’un an : 2 mois de chiffre d’affaires de l’année précédente,

- pour les clients de moins d’un an : encours forfaitaire minimum de 10 000 € (négociable).

• Transmettre au responsable commercial la liste des clients concernés pour mise à jour du niveau de risque.

**Fiche CPT5 - Responsable comptabilité : analyses sur les comptes**

*Chaque fin de semaine*

• Éditer des statistiques : balance des comptes d’achats (607..) et des comptes de ventes (707…) pour le rapport de gestion hebdomadaire.

• Éditer l’échéancier clients pour la semaine à venir (prévoir les entrées de trésorerie).

**Fiche CPT6 - Comptabilité clients : traitement des retards**

Pour les clients en retard, 3 niveaux de relance ont été créés :

Selon le retard :

- de 15 à 30 jours : lettre de relance de type 1 (simple avertissement du retard et rappel des montants) ;

- de 30 à 45 jours : lettre de type 2 (plus menaçante) ;

- plus de 45 jours : lettre de type 3 : (menaces de procédure judiciaire).

*Chaque quinzaine*

Lettrer les comptes clients,

Éditer une balance âgée pour identifier les retards (ou une balance ventilée des retards),

Relever les comptes clients concernés,

Éditer les relances.

**SERVICE COMMERCIAL**

**Fiche CC1 - Commercial : prise de commandes**

Enregistrer les bons de commande clients.

*Cas d'articles en rupture de stock :*

• forcer la commande (le reliquat sera géré au plus tôt),

• prévenir le client d'un reliquat de commande, par mail ou courrier,

• relever les références et le code fournisseur des articles manquants,

• faire le jour même une proposition d'achat concernant cet article, pour le responsable des achats.

*Cas des clients à risque :*

• Pour les clients à niveau de risque «Rouge», la commande est refusée, il faudra les prévenir par mail, (passer par une «action» pour garder une trace).

• Pour les clients à niveau de risque «orange» : la commande peut être acceptée, mais il faudra alors prévenir le client de sa situation : faire envoi du courrier-type «Avertissement» (une action de relation client), + archivage du courrier dans la GED du PGI.

**Fiche RC1 - Directeur commercial : facturation**

*Chaque soir.*

• Contrôler la chaîne BC – BL et les reliquats,

• Générer les factures.

**Fiche RC2 - Responsable commercial : mise à jour des niveaux de risque**

*Sur information reçue du comptable,*

Placer les niveaux de risque de la fiche client ainsi :

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Retard | Ecart Encours réel / Encours autorisé (plafond) | |
| Encours réel  <  Encours autorisé | Encours réel  >  Encours autorisé |
| 0 | Vert | Orange |
| 15 jours | Orange | Rouge |
| 30 jours | Rouge | Rouge |

**Fiche RC3 - Responsable commercial : traitement des commandes**

*Chaque soir.*

Contrôler les commandes du jour.

• Commandes valides : déclencher les visas sur pièces.

• Commandes litigieuses (cas des commandes «forcées» par les commerciaux pour les clients à «orange») :

- en cas d'acceptation : déclencher le visa,

- en cas de refus, ne pas viser la commande, prévenir le commercial par mail, pour annulation de la commande et négociation avec le client.

**SERVICE EXPEDITIONS**

**Fiche RL1 - Responsable Expéditions : lancement des préparations**

*Chaque matin.*

• Consulter le planning des commandes,

• Consulter les disponibilités en stocks,

• Lancer le travail des préparateurs (réunion de lancement, pas de manipulation PGI).

**Fiche RL2 - Responsable Expéditions : traitement des livraisons**

*Chaque soir.*

• Valider (par visa) les bons de livraison (à partir des bons de livraison annotés par les préparateurs),

• Éditer une liste des reliquats de livraison ("reste à livrer").

En cas de surcharge du planning (préparation incomplète),

• modifier les dates de livraison prévues,

• avertir le commercial pour suite à donner (il devra avertir le client).