

Partie 1

Processus de vente

Le client se présente au bureau des commandes et l'agent preneur de commandes enregistre sur une liasse en 3 exemplaires les caractéristiques du client et des produits commandés. L'agent remet 1 ex au client et conserve 1 dans le dossier du client qu'il constitue à cet effet et transmet le 3ème exemplaire au service des approvisionnements.

En réceptionnant le bon de commande, l'agent des appros consulte les prix proposés par les fournisseurs, valorise les lignes produits de la commande, établit 1 facture en 4 exemplaires, transmet 3 exemplaires au bureau des commandes, range dans le chrono, 1 ex de la facture avec le bon de cde

Le bureau des commandes vise les exemplaires reçus puis range un exemplaire dans le dossier client et transmet le dossier accompagné des deux autres exemplaires à la caisse. Le caissier appelle le client effectue l'encaissement de l'avance de 50% de la facture vise les exemplaires de la facture, établit 1 avoir en 3 exemplaires, 1 exemplaire est transmis à la comptabilité.

A la fin de la journée 1 exemplaire est placé dans le dossier client, 1 ex est rangé dans le chrono avec 1 ex de la facture, il transmet le dossier client au bureau des commandes, donne 1 ex de la facture au client.

Questions

Etudier le poste de travail agent preneur de commande.

Etablir le DCD

Partie 2

Prise de commande, facturation et encaissement dans un magasin spécialisé en photographie, radio et télévision.

Le client a la possibilité de demander toute information technique à un vendeur. S'il est décidé à acheter un appareil (appareil photo, caméra, télévision, magnétoscope, etc.), le vendeur vérifie sur son fichier que l'appareil souhaiter est en stock. Si c'est le cas, il établit la facture, et va dans le dépôt chercher l'appareil.

Pendant ce temps le client va payer à la caisse.

Le caissier peut refuser le règlement du client (chèque suspect, ...) dans cette hypothèse le caissier conserve la facture et la remet au vendeur après l'heure de fermeture aux clients ; Le vendeur replace en stock l'article préparé et annule la facture sur son fichier.

Dans le cas normal (client dont le règlement a été accepté), le client revient au comptoir du vendeur avec sa facture visée « payée » à la caisse. Le vendeur remet l'appareil au client au vu de la facture réglée, ce document tenant lieu de garantie au client.

Etudier le poste de travail vendeur.

Etablir le DCD