DOSSIER – GESTION DES RELATIONS AVEC LES CLIENTS ET LES fournisseurs

**RELATIONS FOURNISSEURS**

L’entreprise achète régulièrement de nouveaux chargeurs de batteries. La qualité est vérifiée systématiquement à la réception du produit. Récemment, un lot qui ne donnait pas satisfaction a été renvoyé au fournisseur.

**RELATIONS CLIENTS**

Deux types de contrat de location de vélo sont proposés aux clients :

- «Contrat simple location» : location du vélo seule avec réparation à la charge du client ;

- «Contrat service plus» : location du vélo avec réparation et prêt d’un vélo de remplacement à la charge de l’entreprise.

Le processus de prise en charge des réparations est schématisé dans l’**annexe 3**.

Le «contrat service plus» connaît un grand succès. Plus de 80 % des clients l’ont choisi. Le parc de vélos de remplacement ne suffit pas toujours à assurer ce service. De nombreux clients ont fait part de leur insatisfaction, certains indiquant ne pas envisager de renouveler leur engagement.

Le commercial consacre une grande partie de son temps au développement de l’activité. Il ne donne pas un caractère prioritaire au contrôle du type de contrat lors de la prise en charge des vélos à réparer. Le délai de réparation s’en trouve souvent allongé.

Le service comptable a le sentiment de réaliser des devis de réparation inutilement. Il manque de temps pour suivre les stocks, commander les pièces détachées et contrôler les coûts de réparation.

Des ruptures de stock retardent encore les réparations.

Il est difficile de déterminer si certains vélos mériteraient d’être remplacés plutôt que de faire l’objet de réparations onéreuses.

L’ensemble du personnel a dû effectuer des heures supplémentaires. Pour conserver la clientèle tout en maîtrisant les coûts, les dirigeants ne prévoient pas d’acquérir d’autres vélos pour assurer le prêt durant les réparations. Ils cherchent à améliorer l’organisation des processus de travail. Ils souhaitent proposer aux clients différents services : suivi en ligne de l’état d’avancement des réparations, système de points cumulés sur l’année permettant d’obtenir des réductions, possibilité de réservation en ligne sur le site de l’entreprise…

La réorganisation se ferait en même temps que la mise en place d’un PGI.

**Vous disposez des annexes 1, 2 et 3 pour traiter ce dossier.**

A – Relations fournisseurs

Travail à faire

1. La facture A15621 du fournisseur Bat’vélo est erronée. Expliquer l’erreur en présentant les calculs corrects et indiquer si l’erreur est en faveur de la société Véloc-élec ou la pénalise.
2. Enregistrer au journal de la société les documents présentés en annexe 1.
3. Quelles sont les conséquences de ces enregistrements sur le bilan et le compte de résultat ?

B – Relations clients

Travail à faire

1. Proposer des améliorations du processus de prise en charge des réparations.
2. Indiquer les avantages que pourrait procurer l’utilisation d’un PGI pour l’entreprise.

Annexe 1 - Facture chargeurs de batteries

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Société Bat’vélo  2, rue de Lyon  94500 Boissy st-Léger |  |  |  |
|  | DOIT | Vélo-élec  25, rue Besnard  75007 Paris | |
| Facture n° : 15621 |  |  |  |
| Date : 05/06/2015 |  |  |  |
| Désignation | Quantité | PU | Montant |
| Chargeur batteries Type 26V 18 Ah | 20 | 120,00 | 2 400,00 |
| Chargeur batteries Type 36V 18 Ah | 15 | 180,00 | 2 700,00 |
|  | Net HT | | 5 100,00 |
|  | Remise 5 % | | 255,00 |
|  | Net commercial | | 4 845,00 |
|  | Transport | | 57,00 |
|  | Total HT | | 4 902,00 |
|  | TVA 20 % | | 980,40 |
|  | Net à payer TTC | | 5 882,40 |

Annexe 2 - Facture d’avoir du fournisseur Bat’vélo

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Société Bat’vélo  2, rue de Lyon  94500 Boissy st-Léger |  |  |  |
|  | AVOIR | Vélo-élec  25, rue Besnard  75007 Paris | |
| Facture n° : A15621 |  |  |  |
| Date : 10/06/2015 |  |  |  |
| Désignation | Quantité | PU | Montant |
| Chargeur batteries Type 26V 18 Ah | 20 | 120,00 | 2 400,00 |
|  |  | HT | 2 400,00 |
|  |  | TVA 20 % | 480,00 |
|  | Net à votre crédit | | 2 880,00 |

Annexe 3 – Processus de prise en charge des réparations

(6)

