

LES RELATIONS AVEC LES PARTENAIRES EXTERIEURS : LES CLIENTS

L'entreprise vend les biens et les services qu'elle a produits à ses clients, qui devront en régler le prix. Cette opération se concrétise par une **facture**.

1. LA PRÉPARATION DE LA VENTE

Selon le type de produit vendu, cette phase peut être plus ou moins longue ou même inexistante. Quelques étapes possibles sont citées ci-après.

a. L'information du client

Il faut informer le client sur les produits que nous proposons. Un **catalogue** papier ou électronique peut être diffusé ainsi que les offres promotionnelles.

b. Le devis

Le devis est une **estimation** faite à un client pour la réalisation de travaux. Le client accepte ou non le devis. S'il l'accepte, il signe le devis et le renvoie à l'entreprise. La commande devient dès lors définitive.

c. La réception de la commande

L'entreprise reçoit les commandes de ses clients :

- par courrier (lettre ou bon de commande),
- par téléphone, par fax ou par voie électronique (Internet).

Le client peut également se présenter directement dans l'entreprise et demander ce qu'il désire (pour une réparation de voiture dans un garage, par exemple), ou même se servir lui-même (dans un hypermarché, par exemple).

d. La livraison

Selon son activité, la livraison s'effectuera en puisant dans les stocks ou en fabriquant le produit ou le service demandé par le client. En cas de biens stockés, la vente diminue le stock.

Si le client ne prend pas possession de sa commande dans les locaux de l'entreprise, un transport doit être organisé. L'entreprise peut utiliser ses propres moyens de transport ou faire appel à des sociétés spécialisées. Le coût du transport (frais de port) peut être facturé au client ou non (franco de port).

Cette opération peut être matérialisée par un document : le **bon de livraison**.

2. LA FACTURATION

a. La facture de doit

Toute vente doit donner lieu à une facture dite facture de doit. Ce document doit reprendre un certain nombre d'informations obligatoires :

- nom et adresse du vendeur et de l'acheteur,
- dénomination précise des biens livrés, quantité, prix unitaire hors taxes (HT),
- détail des réductions,
- détail de la TVA.

La facture doit également être datée et numérotée.

L'entreprise peut être amenée à accorder deux types de réduction :

- la **remise**, réduction accordée généralement en fonction de la quantité commandée ou en raison d'une opération promotionnelle,
- l'**escompte**, réduction accordée pour un paiement rapide ou anticipé.

Elle peut être amenée également à ajouter :

- des frais de port,
- des frais d'assurance,
- le prix des emballages.

Toutes les ventes sont soumises à un impôt indirect appelé taxe sur la valeur ajoutée (TVA). Lors de la facturation, toutes les entreprises sont tenues de calculer cette taxe et de la collecter. Celle-ci sera par la suite reversée à l'Etat. Il existe plusieurs taux de TVA ; le taux normal est de 20 %. Il existe plusieurs taux réduits (10 % et 5,5 %).

Le montant dû par le client est un montant toutes taxes comprises (TTC). Il correspond donc au montant des produits hors taxes (HT) augmenté du montant de la TVA.

La facture est généralement un document papier obtenu par des moyens manuels ou informatiques.

b. La facture d'avoir

Les avoirs sont des pièces commerciales qui réduisent le montant dû par le client.

Ils peuvent être établis dans les cas suivants :

- retour de marchandises,
- annulation d'une partie d'un service rendu,

- réduction oubliée.

Les calculs qui figurent sur une facture d'avoir pour retour de marchandises ou de service sont les mêmes que ceux d'une facture de doit.

3. LES ENCAISSEMENTS

Dans ses conditions générales de vente, l'entreprise a précisé au client quand et comment celui-ci devait régler le montant indiqué sur la facture.

Lorsque l'entreprise accorde un délai de paiement, le client payera ultérieurement. Une créance est alors constatée sur le client, qui devra payer à la date prévue (l'échéance).

Une avance peut être versée par le client lors de la commande. Lors de la facturation, elle sera déduite du montant à payer.

Les différents modes de règlement sont :

- les espèces,

-le chèque,

- la carte bancaire,

-la traite,

-le virement,

- le prélèvement automatique.