



Carine WALCH – Cours N°5

**Le processus de vente – les documents commerciaux**

**BTS AG1 – RCF**

## **1 LA PROPOSITION COMMERCIALE**

Offre adressée à un client ou prospect suite à sa demande : un devis.

### **I. Aspects qualitatifs et quantitatifs**

**Aspects qualitatifs :**

- Outil de la relation client
- Document officiel
- Document structuré qui reprend les grandes lignes de la demande d'un client.

**Aspect quantitatifs :**

- Permet au client d'avoir connaissance du prix et de mieux le comprendre.
- Le prix est un élément de transparence déterminant dans la prise de décision du client.



## **2 LE DEVIS**

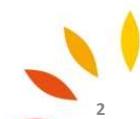
### **I. Les informations nécessaires à la création d'un devis**

**Définition d'un devis**

- Il décrit la proposition commerciale et évalue les produits et/ou services à facturer.
- Sa présentation peut ressembler à une facture mais ne génère pas de mouvement de stock.
- Il peut être gratuit ou payant.
- Le client peut l'accepter ou le refuser.
- Lors d'une vente à l'étranger, on y précise les conditions internationales de vente.

**Les informations nécessaires**

Produits – Clients - Fournisseurs



### 3. LES DIFFERENTS DOCUMENTS DU PROCESSUS DE VENTE

- Devis avec ou sans conditions générales de vente
- Bon de commande
- Contrat de prestation
- Facture, facture intermédiaire, d'avoir ou récapitulative
- Note

Ils ont soit une utilité juridique, soit une utilité commerciale, soit les 2. Certains documents sont imposés par la loi, d'autres ont valeur de preuve.



### 4. LES MENTIONS OBLIGATOIRES SUR LES DOCUMENTS COMMERCIAUX

Article R123-237 du Code du commerce : toute personne immatriculée indique sur ses documents commerciaux et toute correspondance concernant son activité :

- Le numéro SIREN
- La mention RCS suivie du nom de la ville où se trouve le greffe où elle est immatriculée
- Sa structure juridique
- Le lieu de son siège social
- Le cas échéant, qu'elle est en état de liquidation

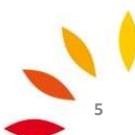
➔ Sur les sites Internet, les mentions sont obligatoires . Les emballages, les tickets de caisse quand ils ne tiennent pas lieu de facture sont exclus du champ d'application. **Amende : jusqu'à 750 €.**



### LE DEVIS

Document écrit dans lequel un fournisseur propose de vendre un bien à un certain prix qu'il s'engage à ne pas modifier tant que l'acheteur n'a pas exprimé son intention de renoncer à en faire acquisition :

- Il permet de comparer les offres
- Le devis n'est pas un document obligatoire sauf pour des travaux dont le montant estimé est supérieur à 150 € (opérations électriques, maçonnerie...)
- Les mentions sur un devis obligatoire :
  - Nom et adresse de la société prestataire de services
  - Nom du client, adresse où auront lieu les travaux
  - Quantité et prix des produits et prestations, somme globale HT et TTC
  - Frais de déplacement éventuels
  - Date de début et durée des travaux, Durée de validité de l'offre
  - Edition en double exemplaire avec la mention « Bon pour accord » du client.



### LE BON DE COMMANDE

Ce document à l'usage du client et du fournisseur précise les marchandises ou les services commandés, les conditions de réalisation et de paiement.

- Il peut être signé des 2 parties pour authentifier la commande et devenir une pièce probante en cas de litige.
- IL faut toujours exiger du commerçant qu'il indique sur le bon de commande une date précise de livraison (obligation si le prix est supérieur à 500 €)



### LE BON DE LIVRAISON

Document contractuel qui atteste que le vendeur a bien respecté son obligation de mettre à disposition de l'acheteur le bien vendu.

- Le bon de livraison suit le produit.
- Le BL permet d'assurer la traçabilité des flux physiques des produits qui rentrent ou sortent de l'exploitation.

➔ Ils sont utiles pour la comptabilité et dans le cadre de démarches internes ou de la réglementation.



### LA FACTURE

Elle est :

- Un élément de preuve d'une opération commerciale
- Un document comptable
- Obligatoires entre professionnels et est un document comptable.
- Les mentions obligatoires : numéro de facture, date de facture, désignation du vendeur et de l'acheteur, date de la vente, dénomination des produits ou services, montant total HT et TTC, réduction éventuelle, date à laquelle le règlement doit intervenir. L'entreprise est redevable d'une amende de 15€ par mention manquante.

➔ Ils sont utiles pour la comptabilité et dans le cadre de démarches internes ou de la réglementation.



**LA NOTE**

Pour les prestations de service réalisées pour des particuliers, il est nécessaire d'établir une note :

- Dès lors que le prix est supérieur à 15,24€
- Si le client le demande
- Pour certains travaux immobiliers

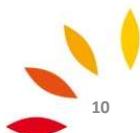
➔ Etablie en 2 exemplaires, l'original étant donné au client qui doit le conserver pendant au moins 2 ans.

**LA FACTURE D'AVOIR**

Somme d'argent qu'un fournisseur ou vendeur doit à son client :

- Suite à un événement survenu après l'établissement de la facture
- Lorsque le client s'accorde un escompte en effectuant un paiement anticipé.
- Le fournisseur établira une facture d'avoir en plusieurs exemplaires, identique à la facture avec en plus la mention avoir, les références de la facture initiale, le montant HT de la remise consentie à l'acheteur et la TVA correspondante.

➔ Ils sont utiles pour la comptabilité et dans le cadre de démarches internes ou de la réglementation.



### LES CONDITIONS GENERALES DE VENTE CGV

Document non obligatoire mais recommandé. Les CGV peuvent être différencierées par catégorie d'acheteurs.

Tout producteur ou prestataire de service est tenu de communiquer ses conditions de vente.

- Les conditions de vente
- Le barème des prix unitaires
- Les réductions de prix
- Les conditions de règlement

→ Les délais de paiement peuvent être librement fixés par les parties.

Les CGV sont le cadre juridique fixant et garantissant les modalités de réalisation de la transaction.



11

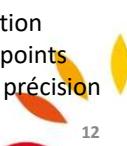
### LES INCOTERMS

Afin de sécuriser les échanges internationaux et limiter les risques de perte, de vol ou de destruction, la Chambre de Commerce Internationale a rassemblé les usages utilisés par les opérateurs et les a codifiés selon 13 termes intitulés « International Commercial Terms »

Les incoterms, bien que facultatifs sont des clauses standardisées et reconnues, qui permettent d'éviter les litiges en précisant entre l'acheteur et le vendeur et peuvent être spécifiées dans les contrats. Elles évoquent :

- Les frais
- Les risques

→ Les incoterms 2010 respectent une norme standardisée : une abréviation anglophone en trois lettres suivies de trois petits points. Les trois petits points définissant le lieu exact où s'applique la règle Incoterms négociée, cette précision géographique est très importante.



12

Carine WALCH – Cours N°5 BTS AG1– RCF  
**Le processus de vente – les documents commerciaux**

**LES INCOTERMS : exemples**

**Règles Incoterms ICC 2010 utilisables pour tous les modes de transport** [ modifier | modifier le code ]

- EXW : Ex Works, au départ non chargé, non dédouané sortie d'usine (uniquement adapté aux flux domestiques, nationaux) ;
- FCA : Free Carrier, marchandises dédouanées et chargées dans le pays de départ, chez le vendeur ou chez le commissaire de transport de l'acheteur ;
- CPT : Carriage Paid To, livraison au premier transporteur, frais jusqu'au déchargement du mode de transport, sans assurance pour le transport ;
- CIP : Carriage and Insurance Paid to, idem CPT, avec assurance marchandise transportée souscrite par le vendeur pour le compte de l'acheteur ;
- DAT : Delivered At Terminal, marchandises (déchargées) livrées sur quai, dans un terminal maritime, fluvial, aérien, routier ou ferroviaire désigné (dédouanement import, et post-acheminement payés par l'acheteur) ;
- DAP : Delivered At Place, marchandises (non déchargées) mises à disposition de l'acheteur dans le pays d'importation au lieu précisé dans le contrat (déchargement, dédouanement import payés par l'acheteur) ;
- DDP : Delivered Duty Paid, marchandises (non déchargées) livrées à destination finale, dédouanement import et taxes à la charge du vendeur ; l'acheteur prend en charge uniquement le déchargement (si exclusion des taxes type TVA, le préciser clairement).

Ces règles sont utilisables également pour le transport maritime et/ou fluvial en vrac et/ou en conventionnel.

**Règles Incoterms ICC 2010 utilisables pour les modes de transport par voies fluviales et/ou maritimes** [ modifier | modifier le code ]

- FAS : Free Alongside Ship, sur le quai du port de départ ;
- FOB : Free On Board, chargé sur le bateau, les frais de chargement dans celui-ci étant fonction du liner term indiqué par la compagnie maritime (à la charge du vendeur) ;
- CFR : Cost and Freight, chargé dans le bateau, livraison au port de départ, frais payés jusqu'au port d'arrivée, sans assurance pour le transport, non déchargé du navire à destination (les frais de déchargement sont inclus ou non selon le liner term au port d'arrivée) ;
- CIF : Cost, Insurance and Freight, chargé sur le bateau, frais jusqu'au port d'arrivée, avec l'assurance marchandise transportée souscrite par le vendeur pour le compte de l'acheteur.

La Chambre de commerce internationale recommande de n'utiliser ces règles que si le point de départ et le point d'arrivée sont des ports. Pour FOB, CFR et CIF, le transfert des risques, donc la livraison, se fait une fois que les marchandises sont mises à bord.

13

Carine WALCH – Cours N°5 BTS AG1– RCF  
**Le processus de vente – les documents commerciaux**

**LA TRACABILITE DES PRODUITS**

**Aptitude à retrouver l'historique, l'utilisation ou la localisation d'une entité au moyen d'identifications enregistrées.**

- Elle permet de suivre et donc de retrouver un produit ou un service depuis sa création jusqu'à sa destruction.
- Elle concerne tous les secteurs d'activité.
- La traçabilité avalée est la capacité à suivre le produit tout au long du processus de livraison (tracking). Les prestataires de transport offrent des outils technologiques permettant d'enlever et de suivre les marchandises en temps réel.

14

### LA BALANCE AGEÉE

Issue de la comptabilité client, ce document indique, par client, les sommes dues échues par échéances successives.

- Elle permet de contrôler les retards de paiement.
- Il est possible de savoir : quand l'encaissement des sommes dues par les client doit avoir lieu, observer les retards de paiement.

	TOTAL BALANCE	NON ECHU	ECHU (Arrriérés)					TOTAL RETARD
			1 - 30 jrs	31 - 60 jrs	60 - 90 jrs	90 - 120 jrs	> 120 jrs	
A	48 351	41 234	6 579	0	0	321	217	7 117
B	33 736	19 674	9 675	4 387	0	0	0	14 062
C	31 615	19 852	2 983	3 037	2 989	2 754	0	11 763
D	3 754	0	0	0	879	971	1 904	3 754
Total retard			19 237	7 424	3 868	4 046	2 121	36 696
Nb de j moyen			15	45	75	105	240	



15

### LES RABAIS – REMISES - RISTOURNES

**Rabais** : réductions pratiquées exceptionnellement sur le prix de vente préalablement convenu pour tenir compte, par exemple, d'un défaut de qualité ou de conformité des objets achetés.

**Remises** : réductions pratiquées habituellement sur le prix courant de vente en considération par exemple de l'importance des ventes ou de la profession du client. Généralement calculées par application d'un pourcentage sur le prix de vente.

**Ristournes** : réductions de prix calculées sur l'ensemble des opérations faites avec le même tiers sur une période déterminée.

**L'escompte commercial** est une opération dans laquelle un client paye la facture de son fournisseur comptant au lieu d'attendre l'échéance prévue, en retirant un pourcentage en échange (le pourcentage retiré est aussi appelé escompte).



16