DOSSIER – LE SUIVI DES COMPTES CLIENTS

Dans le but de maintenir de bonnes relations commerciales, il est important de suivre les comptes clients et fournisseurs.

Monsieur Schiller a reçu un mail de son client **Pack Diffusion** l’informant d’un problème de facturation.

Il vous confie la vérification du compte de ce client et vous transmet à cet effet les documents rassemblés en **annexe 2**, notamment une copie du courrier qui a été adressé au client **Pack Diffusion** ainsi que le mail envoyé par ce client le 29 septembre 2013.

Travail à faire

1. Identifier les tâches spécifiques du service comptabilité dans le processus métier « de la commande du client au règlement » à partir de l’annexe 1.
2. Procéder au lettrage du compte client « Pack Diffusion » (annexe A à rendre avec la copie).
3. Le client respecte-t-il les conditions de règlement ? Justifier votre réponse.
4. La lettre de relance est-elle justifiée ? Argumenter votre réponse.
5. Après étude du mail reçu du client Pack Diffusion, le comptable a généré une facture d’avoir.
6. Présenter au journal de l’entreprise SOFIBO l’écriture d’enregistrement de cet avoir, à la date du 29 septembre 2013.
7. Effectuer la mise à jour du compte client « Pack Diffusion » (annexe A à rendre avec la copie)
8. Quelle est l’incidence de cette écriture d’avoir sur les documents de synthèse ?
9. Présenter, en quelques lignes, les objectifs du suivi des comptes clients.

###### ANNEXE 1 – Présentation d’un processus

**Processus « de la commande du client au règlement »**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **CLIENT** | **Service Commercial** | **RESPONSABLE PRODUCTION** | COMPTABILITE |
|  | my  Étude  Prise de rendez-vous avec un technico-commercial   * Etude de la demande | Fabrication  Mise en fabrication du produit | Contrôle et validation  Génération de la facture  Génération de l’écriture  Contrôle de l’écriture  Encaissement  Saisie du règlement  Lettrage |

**ANNEXE 2 – Documents liés au client « Pack Diffusion »**

**Document 1 : Facture n° 204576**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **SOFIBO EMBALLAGES**  6, chemin du Barrage  52100 VALCOURT | **Pack Diffusion**  52220 SOMMEVOIRE | |
| Le 05 juillet 2013  Facture n°204576  Echéance : 11 septembre 2013 |  |  |
| 1000 Cartons d’emballages |  | 439,00 |
|  | Total HT | 439,00 |
|  | TVA 19,60% | 86,04 |
|  | **Net à payer TTC** | **525,04** |

**Document 2 : Lettre de relance**

6 chemin du Barrage

52100 VALCOURT

Pack Diffusion

52220 SOMMEVOIRE

Rappel :

Références à rappeler : 0390012

Valcourt, le 23 septembre 2013

Monsieur,

Sauf erreur de notre part, à la vérification de votre compte, les écritures suivantes apparaissent en retard de règlement.

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Date** | **Libellé** | **Pièce** | **Echéance** | **Débit** | **Crédit** |
| 05/07/13 | Facture Pack Diffusion | 204576 | 11/09/13 | 525.04 |  |

Nous vous prions de bien vouloir nous faire parvenir dans les plus brefs délais un chèque du montant ci-dessous :

Montant du solde : 525,04 euros TTC.

Dans l’attente de votre règlement,

Nous vous prions d’agréer, Monsieur, l’expression de nos sentiments les meilleurs.

Tisserand

**Document 3 : Mail reçu du client « Pack Diffusion » le 25 septembre 2013**

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Expéditeur : | | Pack Diffusion | | | | | |  |
| Destinataire : | | comptabilité@sofibo.fr | | | | | | http://www.icones.f1adc.com/gallery/REPERTOIRE-MAILS-06_2y057b64.png  Accéder à mes contacts |
| Copie : | |  | | | | | |
| Cci : | |  | | | | | |
| Objet : | | Votre courrier du 23/09/13 | | | | | |  |
| http://icdn.pro/images/fr/n/o/noir-trombone-icone-7412-96.pngPièce(s) jointe(s) : | | 0 fichier (s) | | | | | |  |
|  | | | | | | | | |
| Vérifier l’orthographe | Priorité | |  | Signature |  |  |  |  |
| Monsieur,  Je fais suite à votre courrier de relance en date du 23 septembre 2013.  Après vérification par notre service comptabilité, la facture n° 204576 en date du 5 juillet 2013 et à échéance du 11 eptembre 2013 devait être annulée suite à une erreur de facturation. Cette annulation devait générer un avoir. Or, à ce jour, nous ne l’avons toujours pas réceptionné.  Merci de bien vouloir faire le nécessaire.  Cordialement  Pack Diffusion | | | | | | | | |

**Document 4 : Extrait compte client 411009 « Pack Diffusion » au 25 septembre 2013**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Date** | **Libellé** | **Pièce** | **Echéance** | **Débit** | **Crédit** |
| 15/05/13 | Facture | 204401 | 26/06/13 | 318.23 |  |
| 26/06/13 | Chèque | 259756 |  |  | 318.23 |
| 05/07/13 | Facture | 204576 | 11/09/13 | 525.04 |  |
| 08/07/13 | Facture | 204585 | 14/09/13 | 310.96 |  |
| 14/09/13 | Chèque | 123456 |  |  | 310.96 |

**ANNEXE A – Le compte client « Pack Diffusion » (à rendre avec la copie)**

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Date** | **Libellé** | **Pièce** | Echéance | **Débit** | **Crédit** | **Lettrage** |
| 15/05/13 | Facture | 204401 | 26/06/13 | 318,23 |  |  |
| 26/06/13 | Chèque | 259756 |  |  | 318,23 |  |
| 05/07/13 | Facture | 204576 | 11/09/13 | 525,04 |  |  |
| 08/07/13 | Facture | 204585 | 14/09/13 | 310,96 |  |  |
| 14/09/13 | Chèque | 123456 |  |  | 310,96 |  |
| …. | …. | ….. | ….. | ….. | …. | ….. |