

FICHE RESSOURCE

5

ASSURER LE SUIVI DE LA RELATION

À la suite de la prise de commande, le commercial doit s'assurer de la livraison dans le respect des délais impartis, de la facturation et de la satisfaction du client.

Éditer une facture

La facture est une note détaillée des prestations ou des marchandises vendues. Pour être valable, elle doit comporter un certain nombre de mentions obligatoires.

WORLD COMPAGNIE 22 avenue Voltaire 13000 Marseille France	Conditions de règlement, délais, acomptes...	FACTURE N° 123																																																								
Date de la facture : 08/01/N Référence de la facture : 123 Numéro de client : 456 Paiement dû : 08/02/N Modalité de paiement : 30 jours Émis par : Pierre Legrand Contact client : Michel ALI Date de la vente/prestation : 02/01/N	Destinataire : Acheteur : SA Spirit Contact : Michel ALI 31 rue de la Forêt 13100 Aix-en-Provence France	Identification de l'acheteur																																																								
Date de la vente et de la facturation, numéro de facture	Informations additionnelles Service après-vente : Garantie 1 an																																																									
<table border="1"> <thead> <tr> <th>Description</th> <th>Quantité</th> <th>Unité</th> <th>Prix unitaire HT</th> <th>Taux TVA</th> <th>Montant TVA</th> <th>TOTAL TTC</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Main-d'œuvre</td> <td>25</td> <td>Heure</td> <td>60,00</td> <td>20 %</td> <td>300,00</td> <td>1 800,00 €</td> </tr> <tr> <td>Produit</td> <td>10</td> <td>Pièce</td> <td>103,99</td> <td>20 %</td> <td>207,98</td> <td>1 247,88 €</td> </tr> <tr> <td colspan="6"></td> <td>TOTAL HT 2 539,90 €</td> </tr> <tr> <td colspan="6"></td> <td>Remise 5 % 127,00 €</td> </tr> <tr> <td colspan="6"></td> <td>Net commercial 2 412,90 €</td> </tr> <tr> <td colspan="6"></td> <td>TVA 482,58 €</td> </tr> <tr> <td colspan="6"></td> <td>TOTAL TTC 2 895,48 €</td> </tr> </tbody> </table>			Description	Quantité	Unité	Prix unitaire HT	Taux TVA	Montant TVA	TOTAL TTC	Main-d'œuvre	25	Heure	60,00	20 %	300,00	1 800,00 €	Produit	10	Pièce	103,99	20 %	207,98	1 247,88 €							TOTAL HT 2 539,90 €							Remise 5 % 127,00 €							Net commercial 2 412,90 €							TVA 482,58 €							TOTAL TTC 2 895,48 €
Description	Quantité	Unité	Prix unitaire HT	Taux TVA	Montant TVA	TOTAL TTC																																																				
Main-d'œuvre	25	Heure	60,00	20 %	300,00	1 800,00 €																																																				
Produit	10	Pièce	103,99	20 %	207,98	1 247,88 €																																																				
						TOTAL HT 2 539,90 €																																																				
						Remise 5 % 127,00 €																																																				
						Net commercial 2 412,90 €																																																				
						TVA 482,58 €																																																				
						TOTAL TTC 2 895,48 €																																																				
Nature, marque, référence des produits Main-d'œuvre : 25 Heures Produit : 10 Pièces	Totaux HT, TTC, montant de la TVA																																																									
World Compagnie 22 avenue Voltaire 13000 Marseille France N° SIREN ou SIRET : XXX N° TVA intracommunautaire : FRXXX999	Contact Pierre Legrand Téléphone : +33 4 92 99 99 99 Mail : pierre@worldcompagnie.fr www.worldcompagnie.fr	Détails bancaires Banque : BNP Paribas Code banque : 100000000 N° de compte : 12345678 IBAN : FR23411240234 SWIFT/BIC : FRHHCX1001																																																								
Numéro de TVA intracommunautaire	Identification du vendeur - Nom et prénom pour un entrepreneur individuel - Dénomination sociale pour une société et numéro SIREN ou Siret - Numéro RCS pour un commerçant																																																									

II Maintenir une relation durable pour accompagner le client

La satisfaction ne suffit pas à fidéliser un client. Le commercial doit mettre en place une relation suivie personnalisée, permettant de pérenniser la relation avec son client. Différents outils peuvent l'y aider, selon l'objectif recherché.

Objectifs	Explications	Outils
Connaître son client	Récolter et actualiser les données sur son client (identités, coordonnées, historique des commandes, des rendez-vous...).	<ul style="list-style-type: none"> - Logiciel CRM - Data client
Informer, « nourrir » son client	Informier le client sur la vie de l'entreprise, ses produits, le secteur d'activité...	<ul style="list-style-type: none"> - Rendez-vous de suivi, centre d'appels, services <i>online</i> - Envois de mails, newsletter, e-books, tweets, webinaires (en B to B)... - Diffusion de contenus sur les réseaux sociaux, blog d'entreprise, marketing automation (ex : Mautic)
Récompenser son client	Récompenser son client pour encourager la dynamique d'achat et lui montrer la reconnaissance de l'entreprise.	<ul style="list-style-type: none"> - Cadeaux (objets publicitaires, chèques cadeaux...) - Invitations à des événements - Remises - Offres promotionnelles
Impliquer son client	<ul style="list-style-type: none"> - Impliquer le client pour l'engager dans une relation de confiance. - Partager des valeurs et co-créer des nouvelles solutions. 	<ul style="list-style-type: none"> - Mise en place d'un système de recommandation ou de parrainage - Plateformes collaboratives - Enquêtes de satisfaction, suggestions...

III Régler les litiges et les réclamations

Les plaintes et les réclamations des clients sont souvent les signes d'une dégradation de la relation client et de dysfonctionnements au sein de l'entreprise que le commercial doit gérer pour maintenir la relation avec son client.

Pour régler un litige, le vendeur doit suivre un certain nombre d'étapes :

Écouter le client	<p>Le commercial doit laisser le client décrire l'origine de la réclamation sans l'interrompre. Il existe plusieurs types de litiges :</p> <ul style="list-style-type: none"> - le litige qualité regroupe les contestations concernant la qualité des biens et/ou des services réalisés ; - le litige prix concerne un différentiel de prix entre celui facturé et celui négocié par le client ; - le litige administratif concerne les problèmes de documents manquants ou mal rédigés (factures, bons de commande, liste de colisage...) ; - le litige de date d'événement (par exemple, une facture émise alors que le matériel n'a pas été envoyé au client) ; - le litige matériel manquant s'appuie sur des différences entre ce qui a été facturé et ce qui a été réellement livré ; - le litige « double facturation » concerne une même livraison facturée deux fois.
Reformuler	<p>La reformulation permet au commercial de reprendre les raisons du mécontentement du client et de vérifier qu'il a bien identifié le type de litige.</p>
Trouver une solution	<p>Dans un premier temps, le commercial doit vérifier si la réclamation est fondée en posant des questions au client afin d'identifier l'origine du problème.</p> <p>Si la réclamation est recevable, le commercial doit reconnaître les erreurs commises et faire preuve de réactivité en contactant les services concernés au sein de son entreprise.</p> <p>Si elle n'est pas valable, il doit expliquer au client que la réclamation provient d'une incompréhension, d'une erreur ou d'une mauvaise manipulation de sa part.</p> <p>Dans les deux cas, le vendeur devra trouver une solution pour remédier au problème identifié.</p>
Faire un geste commercial	<p>Pour s'excuser auprès du client mécontent, le commercial peut proposer de remplacer le produit défectueux (ou le service) par un nouveau, un autre produit équivalent, un avoir, des avantages (remise, bon de réduction).</p>