Module M3B : La chaîne de facturation client

Type de document	Fiche de déroulé pédagogique
Programme	Gestion de la relation commerciale
Module	M3B : La chaîne de facturation client
Auteur	Étienne NEUVILLE
Modalité	A distance
Durée	3H

Préparation avant formation

Préparer une base de test si possible chartée pour le client (logo, activité, etc.).

Enregistrer un ou deux clients. Paramétrer la base de telle façon que les stocks soient suivis (déstockage à partir des factures).

Enregistrer plusieurs sociétés fournisseur.

Indiquer des prix d'achats dans les fiches produit.

Tour de table

CLOCK **Durée : 5mn**

1. Tour de table, présentation des stagiaires et rappel de leur fonction dans l’entreprise.
2. Rappel des objectifs de la formation : maîtriser la chaîne de facturation client.

Déroulé du programme

I – Devis et commandes

CLOCK **Durée : 50 mn.**

Établir un devis, suivre les échéances de devis

Support pédagogique : Ecran de gestion des devis

Action formateur :

1. Établir un devis : les informations dépendantes du client (adresses, taux de taxe, consignes de livraison), les informations dépendantes du produit (prix, taux de TVA, unité de vente), la durée de validité

☛ *Le devis est un contrat qui oblige l'émetteur.*

Action stagiaires :

1. Établir un devis à l'imitation du formateur

Générer une pièce à partir d'une autre pièce et liens entre les pièces

Support pédagogique : Écrans de gestion des pièces, écran de gestion de la généalogie

Action formateur :

1. Générer une commande à partir du devis, puis une facture à partir de la commande, puis un BL à partir de la facture
2. A l'aide de l'écran de gestion de la généalogie, examiner les liens entre les pièces
3. Générer une seconde commande à partir du devis

Action stagiaires :

1. Générer les pièces correspondantes au process de l'entreprise

Établir une commande, suivre les commandes de manière détaillées

Support pédagogique : Ecran de suivi des commandes, écran de suivi détaillé des commandes

Action formateur :

1. Activation du suivi détaillé des commandes
2. Enregistrer une commande avec des quantités de 10 pour au moins un item
3. Enregistrer une série de BL, jusqu'à la livraison totale
4. Expliquer le mécanisme de suivi de l'historique de traitement de la commande

Action stagiaires :

1. Effectuer une livaison partielle à l'imitation de la démonstration

Encaisser un acompte sur un devis

Support pédagogique : Ecran de gestion des devis, écran d'encaissement

Action formateur :

1. Enregistrer un devis
2. Encaisser un acompte de 20% sur le devis

Action stagiaires :

1. Encaisser un acompte sur un devis à l'imitation de la démonstration

II – Facturation

CLOCK **Durée : 50 mn.**

Établir une facture, un avoir

Support pédagogique : Ecrans de gestion des factures et des avoirs

Action formateur :

1. Enregistrer une facture directement
2. Créer un avoir pour le même client, d'un montant inférieur à celui de la facture.

Action stagiaires :

1. Créer une facture et un avoir à l'imitation de la démonstration

Régler une facture par un avoir

Support pédagogique : Ecrans de gestion des factures et des avoirs, écran d'encaissement

Action formateur :

1. Régler la dernière facture crée. Le logiciel propose de la régler avec l'avoir. Accepter puis vérifier les montants enregistrés, les encaissements/décaissements.

Action stagiaires :

1. Réaliser le règlement de la facture par l'avoir, à l'imitation du formateur.

Gestion des échéanciers de facturation

Support pédagogique : Ecran de gestion des échéanciers

Action formateur :

1. Enregistrer une nouvelle facture de 10.000 euros
2. Attacher un échéancier sur 10 mensualités et modifier les montants
3. Régler le premier montant prévu à l'échéancier
4. Imprimer la facture en sélectionnant l'option d'impression des paiements

Action stagiaires :

1. Enregistrer une facture avec échéancier à l'imitation de la démonstration

Facturation à l'avancement (suivi de chantier)

Support pédagogique : Ecran de gestion des factures, écran de gestion de l'avancement de chantier

Action formateur :

1. Attacher trois avancements à un devis ou une commande
2. Présenter le graphe d'achèvement statistique

☛ *La pièce d'origine n'est plus modifiable s'il y a eu un enregistrement d'avancement au moins.*

Action stagiaires :

1. Réaliser un suivi de chantier en 3 étapes à l'imitation de la démonstration

Encaisser une facture

Support pédagogique : Ecran de gestion des factures et des devis, écran d'encaissement

Action formateur :

1. Créer une facture simple et l'encaisser
2. Vérifier l'écriture crée

Action stagiaires :

1. Créer une facture simple et l'encaisser à l'imitation

Traitement des acomptes

Support pédagogique : Ecran de gestion des factures et des devis, écran d'encaissement

Action formateur :

1. Créer une facture simple, encaisser un premier acompte de 20%, un second de 30%, et le solde
2. Créer un devis, encaisser un acompte sur le devis, créer une facture à partir du devis, encaisser le solde

Action stagiaires :

1. Créer un devis, encaisser un acompte sur le devis, créer une facture à partir du devis, encaisser le solde

Vérifier la marge sur facture

Support pédagogique : Ecran fiche facture

Action formateur :

1. Créer une facture avec des produits comportant un prix d'achat
2. Faire une démonstration de fonctionnement de la feuille de marge, avec saisie de frais complémentaires

Action stagiaires :

1. Examiner les feuilles de marge des factures précédemment crées.
2. etc.

Facturation sur matériel, facturation des interventions, des temps de travaux

Support pédagogique : Ecran de gestion des temps de travaux, des interventions, des locations

Action formateur :

1. Enregistrer une facture depuis une sélection de temps de travaux (selon process d'entreprise).
2. Enregistrer une facture depuis une sélection d'intervention (selon process d'entreprise).
3. Enregistrer une facture depuis une sélection de locations (selon process d'entreprise).

Action stagiaires :

1. Répéter à l'imitation les opérations effectuées

Certifier numériquement une facture

Support pédagogique : Ecran de gestion des factures

Action formateur :

1. Certifier numériquement une facture

Action stagiaires :

1. Reproduire l'opération à l'imitation

Le format Factur-X

Support pédagogique : Aucun

Action formateur :

1. Expliquer le principe du format Factur-X
2. Générer une facture au format Factur-X

Action stagiaires :

1. Générer une facture au format Factur-X à l'imitation

Temps de pause : 10 minute

III – Bons de livraison

CLOCK **Durée : 20 mn.**

Etablir un bon de livraison

Support pédagogique : Ecran de gestion des BL

Action formateur :

1. Etablir un BL directement
2. Etablir un BL depuis une facture

Action stagiaires :

1. Répéter les opérations à l'imitation

IV – Statistiques et reporting

CLOCK **Durée : 35 mn.**

États de facturation client

Support pédagogique : Ecran de gestion des états de facturation

Action formateur :

1. Montrer les différents états statistiques de suivi de la facturation

Action stagiaires :

1. Naviguer dans les différents états de facturation

Écrans de suivi de la facturation client

Support pédagogique : Ecrans de suivi de la facturation client

Action formateur :

1. Présenter les différents écrans de suivi statistiques de la facturation

Action stagiaires :

1. Manipulation des écrans de suivi statistique de la facutation

Suivi des transformations de pièces

Support pédagogique : Ecran de suivi des transformations

Action formateur :

1. Présenter le concept du suivi des transformation en fonction du process de l'entreprise

Action stagiaires :

1. Calculer les taux de transformation depuis les pièces crées

Palmarès client

Support pédagogique : Ecran de suivi du palmarès client

Action formateur :

1. Montrer l'utilisation de l'écran de palmarès client. Vérifier la loi de Pareto si données réelle.

Action stagiaires :

1. Maniper l'écran de suivi palmarès client

Objectifs de vente

Support pédagogique : Widget objectif, ecran de gestion des objectifs de vente

Action formateur :

1. Saisir des objectifs de vente par user
2. Activer le widget de suivi des objectifs

Action stagiaires :

1. Idem manipulation formateur

Suivi de la traçabilité des modifications

Support pédagogique : Ecran de gestion des historiques

Action formateur :

1. Créer un devis, faire deux modifications
2. Vérifier l'enregistrement des modifications dans les historiques de pièces
3. Supprimer le devis et vérifier l'enregistrement de la suppression
4. Modifier une écriture et vérifier l'enregistrement des modifications

Action stagiaires :

1. Non

Liens avec la gestion des stocks (selon les cas)

Support pédagogique : Ecran de gestion des mouvements des stocks en mode semi-automatique

Action formateur :

1. Etablir une facture avec des produits gérés en stocks
2. Procéder au déstockage via le bouton Stock Out

Action stagiaires :

1. Non

Conclusion du module

CLOCK **Durée : 10 mn**

Note :

A la fin de la formation :

- remercier les stagiaires de leur attention
- effectuer le test QCM
- faire signer la feuille d'émargement