

..... : LES DIFFICULTES DE REGLEMENT**GENERALITES**

Après la livraison de la commande, des erreurs relatives au règlement peuvent provenir soit du client ou du fournisseur.

1. Provenance du fournisseur

Ces difficultés tiennent généralement à :

- une erreur dans la facture (dans les calculs, les prix, l'échéance ou le mode de paiement...) ;
- un changement de prix dont le client n'est pas informé ;
- un outil (d'une facture d'Avoir, d'application d'une réduction...).

Devant de telles situations, le client doit écrire au fournisseur pour l'informer afin qu'il puissent rectifier l'erreur.

Plan de la lettre du client

- accuser réception de la facture (n°, date) + livraison concernée ;
- informer de l'erreur ;
- demander rectification ;
- faire des propositions si possible ;
- retourner la facture et/ou l'effet ;
- espérer la rectification de l'erreur ;
- formule de politesse.

2. Provenance du client

Le client dans ce cas ne peut pas payer à l'échéance, il demande alors un report d'échéance avant la date de paiement prévue.

Plan de la lettre de demande de report d'échéance

- rappeler clairement l'engagement ;
- exprimer ses regrets de ne pouvoir payer à l'échéance et donner les raisons pour convaincre ;
- demander la prorogation de l'échéance et formuler une proposition si possible ;
- assurer du respect de la nouvelle date ;
- espérer un accord et remercier ;
- formule de politesse.

Le fournisseur peut selon les cas, accepter ou refuser la demande du client.

Plan de la lettre (cas de l'acceptation)

- accuser réception de la lettre de demande de prorogation ;
- rappeler le règlement ;
- accepter et donner les raisons ;
- espérer que la nouvelle date de paiement sera respectée ;
- formule de politesse.

Plan de la lettre (cas du refus)

- rappeler la demande du client ;
- exprimer le refus ;
- donner les raisons ;
- souhaiter que le règlement soit effectué ;
- formule de politesse.

APPLICATION 1 (ERREUR DE FACTURATION)

Voici des informations qui vous sont données :

Client : LIBRAIRIE VILLE PASTOUR, 01 BP 2461 Abidjan 01 ;

Fournisseur : IVOIRIENNE DE FIBRO CIMENT, 01 BP 4701 Abidjan 01, Tél : 22 41 05 40 ;

Commande N° 037 du 06 du mois dernier ;

Articles commandés : 50 plaques ondulées (teinte naturelle grise) à 13 885 F l'une et 75 plaques ondulées jaunes à 7 645 F l'une ;

Facture N°236 du 10 du mois dernier ;

Montant réel de la facture : 750 000 F CFA ;

Constat lors de la livraison : La facture a été établie avec un montant de 760 000 F CFA.

Travail à faire :

Rédigez ce jour la lettre de réclamation du client (Signataire : Adolphe GBAYORO).

APPLICATION 2 (DEMANDE DE REPORT D'ECHEANCE)

Votre Etablissement scolaire a passé commande N° 034 le 1^{er} du mois dernier de mobiliers de bureau à BRM, Meubles et sièges de bureau, Immeuble ROCHE, Bd Giscard d'Estaing, Tél : 21 24 63 50.

La facture adressée à votre Etablissement deux jours après la réception de la commande portait n° 045 et était d'un montant de 345 000 F CFA.

Selon les conditions de ventes, le règlement devait s'effectuer à 30 jours après réception du bon de commande.

Cependant, compte tenu de la fermeture momentanée de cet Etablissement, il ne sera pas à mesure d'honorer son obligation vis-à-vis du fournisseur.

Travail à faire :

Aidez la secrétaire à rédiger ce jour la lettre appropriée en tenant compte de cette mention du Directeur/Directrice : «Mlle, demandez à notre fournisseur de nous accorder jusqu'à la fin du mois prochain pour le règlement de notre facture ».

APPLICATION 3

On vous donne les informations suivantes :

Client : M. GUSTARD, 59, rue Paul-Bert, à Grenoble ;

Commande N° 23 du 15 du mois dernier ;

Fournisseur : M. ROGIER, 35, rue des Archives, à Annecy ;

Facture N° 047 du 16 du mois dernier d'un montant de 1 000 Euros ;

Règlement par chèque 15 jours après réception de la commande ;

Constat : l'échéance pour le règlement est dans deux jours ;

Demande de report d'échéance au 30 de ce mois.

Cause : insolvabilité de nombreux clients.

Travail à faire : Rédigez ce jour la lettre demandée.

APPLICATION 4 (LA REPONSE A LA DEMANDE DE REPORT D'ECHEANCE)**1. Cas d'acceptation**

Référez-vous à l'application 2 ci-dessus (DEMANDE DE REPORT D'ECHEANCE) et rédigez ce jour la réponse à la demande du client à l'aide de ces notes du fournisseur (Ange KOUABENAN):

- Report d'échéance accepté ;
- Vous pouvez donc payer à l'échéance que vous avez indiquée ;
- Veuillez agréer, Monsieur, l'expression de nos sentiments dévoués.

2. Cas de refus

Référez-vous à l'application 3 ci-dessus (DEMANDE DE REPORT D'ECHEANCE) et rédigez ce jour la réponse à la demande du client à l'aide de ces notes du fournisseur :

- Report d'échéance refusée ;
- Vous nous avez demandé, pour cette même facture deux reports d'échéance qui ont été acceptés ;
- Prière de nous régler le montant de votre facture à l'échéance indiquée ;
- Dans le cas contraire, nous vous enverrons une lettre de mise de demeure de payer et par la suite une traite payable à vue ;
- Votre dévoué M. ROGIER.