

AUDIT COMMERCIAL STRADA ECHIROLLES

1. Demande d'audit :

Audit sur les procédures commerciales à la demande de Mickaël Perrin.

2. Constat :

Les procédures commerciales mises en place sur la partie VP ne sont pas adaptées à la cellule VU.

3. Axe d'audit :

Contrôle des éventuels dysfonctionnements devant déboucher sur des plans d'actions afin d'optimiser le fonctionnement du service commercial, cellule entreprise.

4. Analyse d'un dossier avec Mickaël Perrin donné ce jour à la secrétaire commerciale:

Dossier CPJ carrelage (vendeur : Louis Narèse).

Contenu du dossier :

	CONSTATATIONS	COMMENTAIRES M.PERRIN
Bon de commande	Le bon de commande est vierge, signé, tamponné, avec la mention « suivant devis » pas daté, conditions d'achat non mentionnées	1 ^{er} devis signé ; bon de commande rempli qu'après l'accord du financement.
Plan d'agencement SD Service (2/6/9)	Pas de signature client.	Rdv avec le client pour validation, le 4 juin.
Devis SD service		
4 devis évolutifs de 25 à 27805€ ; signés par le client (2 du 19/5 ; 2 du 27/5)	Plusieurs ratures ; pas d'annule et remplace.	
Un accord de financement de 25300€ (19/5/9) ; montant du dernier devis : 27805€	Pas de dossier de crédit signé. Un nouvel accord doit être demandé par la secrétaire.	
Fiche d'estimation de reprise (18/5)	Pas signé par le client	
Copie carte grise de la		

reprise		
Disponibilité Acli		
Demande d'étude de financement avec pièces justificatives		

Conclusions :

Le formalisme n'est pas respecté.

Mickaël Perrin propose d'étudier une solution et de la proposer sous huitaine ; En attendant, Hamid Lahlaoui lui demande de respecter le formalisme actuel ; c'est-à-dire, bon de commande Fiat rempli comme il se doit à la signature du client, en faisant référence, si besoin était, au devis final accepté par le dit client.

Mr Lahlaoui prend contact avec Fiat Entreprise pour se renseigner sur les bons de commande spécifiques au VU.

5. Contrôle de dossiers clôturés cellule VU :

Plusieurs disfonctionnements administratifs apparaissent lors du contrôle des dossiers VN de la cellule VU ; notamment un récurrent :

- ⇒ Tous les dossiers sont remplis après la commande avec les erreurs suivantes :
L'original du bon de commande n'est pas remis au client ; l'achat comptant ou à crédit n'est pas renseigné ; la commande n'est pas datée (dossiers contrôlés : Stupenen go ; Payant ; Novasol ; Union ; MD services ; Uprism ; grésy méca).
- ⇒ Corrélation entre le montant du bon de commande et de la facture (dossier Stupenen go : commande 27.369€ ; facture : 27.836€ ; Novasol : commande 29.107€ ; facture : 27.313€, suppression d'une option ; pas de mise à jour du bon de commande).
- ⇒ Opération commerciale (plasma ; scooter ; perforateur) : Lors de ces opérations, certains plasma sont achetés avec une remise de 10% (MD services- 1000€ - 10%), d'autres sans remise (CG plomberie- 5000€ sans remise). De plus, il n'y a aucune traçabilité ; la marchandise est enlevée directement chez le partenaire ; on ne sait ni par qui, ni quand.
Sur une autre opération, Strada Echirolles a donné un perforateur à l'entreprise Canova ; hors rien n'apparaît sur le bon de commande, ni sur la facture et ni sur la feuille de marge ; après recherche, il s'avère que l'outil a été débité sur le compte client Acem. Là encore, pas de traçabilité (commande du perfo).

Hamid Lahlaoui demande la mise en place d'une procédure pour ce genre d'opération à savoir que le fournisseur doit fournir à Strada Echirolles un justificatif