

Correction chapitre 5

✓ Partie 1 : Édition de la facture

Mentions obligatoires manquantes

Parmi les éléments listés, **les 3 mentions manquantes** sur la facture sont :

1. **Numéro SIRET** (obligatoire pour identifier l'entreprise)
2. **Détails bancaires** (nécessaires pour permettre le paiement)
3. **Taux TVA appliqué** (même s'il est indiqué dans les calculs, il doit apparaître dans les mentions légales)

Calcul des montants

- **Montant initial HT** : 2 500 €
- **Remise fidélité de 3 %** :
👉 3 % de 2 500 € = 75 €
- **Montant net HT après remise** :
👉 2 500 € - 75 € = 2 425 €
- **TVA (20 %)** :
👉 20 % de 2 425 € = 485 €
- **Montant TTC** :
👉 2 425 € + 485 € = 2 910 €

✓ Montant net HT : 2 425 €

✓ Montant TTC : 2 910 €

✓ Partie 2 : Suivi client et fidélisation

Outil CRM à utiliser

👉 **Outil recommandé** : tableau de bord CRM avec historique des achats

Cela permet d'analyser :

- La fréquence des commandes
- Le montant moyen d'achat
- Les types de produits commandés

🔍 Exemple d'outil : **Salesforce, Hubspot ou Zoho CRM**

Action personnalisée à proposer

👉 **Action recommandée** : appel téléphonique personnalisé

Justification :

- Permet une approche directe et humaine

- Donne la possibilité de recueillir des **besoins actuels ou objections**
- Idéal après une longue période d'inactivité (> 6 mois)

💬 Exemple :

« Bonjour, c'est [Votre prénom] d'OfficePlus. Je me permets de vous appeler car nous avons remarqué une pause dans vos commandes depuis quelque temps. Avez-vous de nouveaux besoins en mobilier de bureau ou souhaitez-vous des informations sur nos nouveautés ? »

Typologie des litiges

Problème signalé	Type de litige
1 bureau livré avec des rayures	Litige qualité
Délai de livraison dépassé de 2 jours	Litige logistique
Facture établie avant livraison	Litige administratif

✓ Partie 3 : Résolution de litige

Solution à proposer

👉 Proposition : remplacement du bureau rayé + geste commercial

Pourquoi ?

- Le remplacement montre votre professionnalisme
- Un geste commercial (avoir de 5 % ou livraison gratuite sur prochaine commande) favorise la fidélisation

Modèle d'email professionnel

Objet : Suite à votre réclamation – Bureau endommagé

Bonjour Monsieur Legrand,

Nous vous remercions pour votre retour concernant la livraison de votre commande n°[XXXX]. Nous sommes sincèrement désolés pour le désagrément occasionné par la réception d'un bureau présentant des rayures.

Afin de résoudre ce litige au plus vite, nous vous proposons :

- Le ****remplacement immédiat du bureau endommagé****, sans frais.
- À titre commercial, nous vous offrons une ****remise de 5 %**** sur votre prochaine commande.

Nous mettons tout en œuvre pour améliorer la qualité de notre service et restons à votre disposition pour toute autre demande.

Bien cordialement,
[Votre prénom et nom]
Chargé(e) de clientèle

OfficePlus

Tél. : [votre numéro] | Email : [votre mail]