

## Charpenterie : gestion des « ventes », chantiers à réaliser

La Charpenterie SousLesCieux construit et place des charpentes traditionnelles en bois. Elle restaure également les anciennes charpentes (Eglises, granges, fermes...) et construit et place des escaliers. Elle travaille uniquement sur devis et commandes des clients.

Un client contacte la charpenterie. Un premier rendez-vous est fixé pour rencontrer le client et présenter le chantier.

Si le chantier correspond aux travaux que prend en charge la charpenterie, les mesures sont prises. Le charpentier prépare son devis ; une fois celui-ci terminé, il l'envoie au client.

Le client, s'il accepte le devis, doit le renvoyer signé, ce qui signifie qu'il passe alors commande pour les travaux décrits.

Le charpentier détermine alors, suivant son planning, le moment où il pourra commencer les travaux. Il envoie une facture d'acompte de 30% du montant total. Cette facture doit être payée pour la date de début des travaux.

En l'absence de paiement de l'acompte, les travaux sont repoussés à une date ultérieure.

Il arrive que le client souhaite annuler sa commande. Tant que le charpentier n'a pas commencé les travaux, la commande est simplement annulée.

Avant le début des travaux, le charpentier commande les marchandises à ses fournisseurs et les fait livrer sur le chantier, le jour de début des travaux.

Au milieu du chantier, le charpentier envoie une facture de 40% payable dans la semaine, ceci est inscrit dans les conditions générales de vente qui se trouve au dos de tous les documents envoyés au client.

A la fin du chantier, le charpentier envoie la facture de décompte au client. Celui-ci doit payer dans les 30 jours. Passé ce délai, un rappel est envoyé.

Après un nouveau délai de 30 jours, on confie l'affaire à un avocat et on considère que le processus est achevé.

30 jours après le paiement, on archive toutes les factures.

Il se peut que le client conteste la facture, si la contestation est fondée, on lui adresse une note de crédit qui viendra diminuer le montant de la facture. La procédure reprend son cours normal ensuite.

Dessinez le diagramme d'activités qui représente ce processus.