

# LA COMMANDE

## I. LA PASSATION DE LA COMMANDE

### Définition

La passation de la commande est l'acte déclenché par un client et adressé à un fournisseur, créant ainsi des obligations réciproques pour les 2 parties : la livraison conforme par le fournisseur et le paiement du prix par le client.

Plusieurs moyens sont utilisés : par écrit (le bon de commande « client », le bulletin de commande « fournisseur », la lettre de commande), par téléphone ou par le recours aux N.T.I.C (e. mail etc.).

LE BON DE COMMANDE (cf annexes)

### Le suivi de la commande

Après la passation de la commande, le processus n'est pas terminé, il faut procéder au suivi de la commande.

La première relance concerne la confirmation de la commande par le fournisseur, c'est-à-dire l'accusé de réception de la commande : c'est la réclamation de commande.

Quelques jours avant la date de livraison convenue, il est utile de se faire confirmer cette livraison : c'est la relance préventive.

En cas de retard de livraison, il faudra faire une nouvelle relance avant d'en arriver éventuellement à une mise en demeure de livrer sous la forme d'une lettre recommandée avec accusé de réception.

## II. LE CONTROLE DE LA COMMANDE

Lors de la livraison, le Réceptionnaire (patron, économe ou chef) doit effectuer un certain nombre de contrôle sur la marchandise livrée :

- Au niveau Quantité,
- Au niveau Qualité.

Pour effectuer ces contrôles, le réceptionnaire va utiliser les documents suivants :

- Le double du bon de commande,
- Le bon de livraison des produits livrés.

Ceci afin de pouvoir comparer, dans un premier temps l'exactitude de la livraison par rapport à la commande passée, au niveau :

- Du type de produit,
- De sa date de livraison,

Après avoir contrôlé les quantités (comptage des marchandises livrées), le réceptionnaire doit contrôler la qualité de la marchandise, à plusieurs niveaux :

- Qualité des emballages,
- Vérification des étiquettes de salubrité,
- D.L.C., D.L.U.O....

Si une différence est constatée sur l'un de ces points de contrôle il faut donc :

- Rectifier le bon de livraison du fournisseur,
- Emettre des réserves quant aux qualités des produits,
- Noter les quantités réellement reçues.

Une fois ces marchandises, réceptionnées, contrôlées et acceptées, il faut les **STOCKER**.