

SimPGI – SITUATION PROFESSIONNELLE 13

Le traitement d'une réclamation par un avoir

Bac Pro AGOrA – Compétences	Savoirs associés
Bloc de compétences 1 – Gérer des relations avec les clients, les usagers et les adhérents Activité 1.2. Traitement des opérations administratives et de gestion liées aux relations avec le client, l'utilisateur ou l'adhérent C1.2.1 Appliquer les procédures internes de traitement des relations « clients » C1.2.2 Produire les documents liés au traitement des relations « clients » dans un environnement numérique	<i>La chaîne des documents liés aux ventes</i> <i>Le suivi de la relation « client »</i> <i>La communication « client »</i>

 edurl.fr/simpgi

Situation professionnelle

Réclamation d'un client professionnel pour marchandise défectueuse sur une facture déjà réglée : établissement d'une facture d'avoir et remboursement.



URBAN PULSE

Magasin de proximité – 12 avenue des Rives, centre-ville

Activité : commerce de détail – achat et revente en l'état d'articles de mode, de sport, de papeterie, de beauté et de snacking

Tél : 05 56 41 27 90 - E-mail : contact@urban-pulse.fr

SAS au capital de 20 000 € – SIRET 852 147 966 00018 – TVA FR83 852147966

Banque Bancatous – IBAN FR76 1820 6000 4512 3456 7890 189 – BIC BCTSFRRP

Le magasin propose sept rayons destinés surtout aux jeunes : mode, accessoires, sport, papeterie, beauté, mangas et bandes dessinées, *snacking*. Sa clientèle est composée de particuliers (clientèle *B2C*) et de professionnels : clubs, associations, entreprises et collectivités (clientèle *B2B*).

L'équipe est réduite : Inès LAMBERT, présidente et gérante ; Chloé MARTIN, vendeuse ; Karim MARCHAND, responsable administratif et comptable. Toute la gestion (ventes, achats, stocks, factures, banque, comptabilité) est réalisée dans le progiciel de gestion intégré *SimPGI*.

Tu effectues ta période de formation en milieu professionnel (PFMP) au poste d'assistant(e) de gestion, sous la responsabilité de Karim MARCHAND, ton tuteur.

L'Agence immo Horizon, cliente professionnelle, a acheté 8 gourdes isothermes pour les offrir à ses clients et a déjà réglé sa facture. Sa responsable, Julie FAURE, signale ce matin que deux gourdes sont défectueuses.

Mission 1 – L'analyse de la réclamation

Une réclamation bien traitée renforce la confiance du client. Il convient d'en identifier précisément l'objet et de vérifier la situation de la facture avant de proposer une solution.

1.1 Identifier le problème signalé, la solution demandée et la facture concernée.

1.2 Vérifier l'état de paiement de cette facture.

1.3 Justifier l'interdiction de modifier une facture déjà émise.

Ressources à disposition :

- Courriel de la cliente (Document 1)
- Note interne de Karim MARCHAND (Document 2)
- Navigation PGI (Document 3)

Mission 2 – L'établissement de l'avoir et la réponse à la cliente

La facture d'avoir annule une partie de la vente : elle réduit le chiffre d'affaires, la TVA collectée et, si la facture est déjà payée, entraîne un remboursement.

2.1 Calculer le montant HT, la TVA et le montant TTC de l'avoir.

2.2 Établir l'avoir (motif « Retour de marchandise ») et relever son numéro et le montant remboursé.

2.3 Présenter les écritures de l'avoir et du remboursement et expliquer leur effet sur la créance et sur la banque.

2.4 Rédiger la réponse à Julie FAURE (excuses, solution apportée, numéro et montant de l'avoir, modalité de remboursement), puis l'envoyer depuis la messagerie avec l'avoir en pièce jointe.

Ressources à disposition :

- Note interne de Karim MARCHAND
(Document 2)

- Navigation PGI (Document 3)

DOCUMENTS SUPPORTS

Document 1 – Courriel de la cliente

Messagerie – contact@urban-pulse.fr

Répondre · Transférer · Archiver

Gourdes défectueuses – votre facture

Julie FAURE <agence@immo-horizon.fr> Aujourd'hui, 09:40
À : contact@urban-pulse.fr

Bonjour,

Nous avons offert à nos clients les 8 gourdes isothermes achetées chez vous et réglées par virement. Malheureusement, deux d'entre elles présentent un défaut d'étanchéité : nous vous les rapportons ce jour.

Pourriez-vous nous rembourser ces deux gourdes ?

Cordialement,

Julie FAURE

Responsable de l'agence – Agence immo Horizon

Document 2 – Note interne de Karim MARCHAND**URBAN PULSE**

SAS au capital de 20 000 € · 12 avenue des Rives · 05 56 41 27 90 · contact@urban-pulse.fr

NOTE INTERNE

De : Karim MARCHAND, responsable administratif et comptable
À : Assistant(e) de gestion
Date : mardi 20 octobre 2026
Objet : **Réclamation de l'Agence immo Horizon**

L'Agence immo Horizon nous rapporte deux gourdes défectueuses. Le défaut est confirmé : nous reprenons ces deux gourdes.

Établis le document de correction dans *SimPGI* et réponds à la cliente.

Rappel : toute correction d'une facture se fait par un **avoir**. On ne modifie jamais une facture déjà émise.

K. Marchand

Document 3 – Navigation PGI

Chemins d'accès, dans *SimPGI*, aux informations et aux opérations utiles pour cette situation.

Pour...	Module	Menu, filtre ou bouton
Retrouver la vente et la facture du client	Ventes	Menu Devis et commandes, recherche par client
Créer un avoir	Ventes	Fiche de la vente, bouton « Créer un avoir »
Consulter l'avoir	Facturation	Menu Factures clients, filtre « Avoirs »
Consulter les écritures	Comptabilité	Menu Journal (journaux VT et BQ)
Envoyer un courriel ou un SMS au client	Messagerie	Fiche de la vente, bouton « Envoyer un message » (modèle, pièce jointe)

