MISSION N°1

Proposition d'offre commerciale
Documents 1 à 6

Une demande d'offre vient de parvenir à LABARONNE - CITAF via AgriExpo pour un prospect situé au Costa Rica. S'agissant d'une entreprise n'ayant encore jamais passé commande, il est important de lui faire une offre conforme aux Conditions Générales de Vente.

LABARONNE - CITAF a une politique très stricte concernant la gestion des risques, en particulier à l'international. Ainsi, l'entreprise exige un paiement anticipé pour toute affaire avec un nouveau client. Elle évite la mise en place de solutions de couverture de risques et utilise prioritairement l'incoterm EXW pour initier un courant d'affaires.

Cependant, face à un contexte concurrentiel qui s'intensifie, LABARONNE - CITAF envisage d'assouplir ses conditions de livraison.

Votre responsable export vous demande d'étudier la demande du prospect costaricain et de proposer une offre commerciale pertinente.

MISSION N°2

Proposition d'une nouvelle stratégie de gestion du risque de non-paiement

Documents 7 à 9

LABARONNE - CITAF a assuré son développement à l'international en choisissant de limiter les risques et notamment le risque de non-paiement.

Ainsi, pour chaque nouveau client, l'intégralité de la commande est réglée avant la livraison. Pour les autres clients, les paiements se font en général à 60 jours date de commande, par virement SWIFT.

LABARONNE - CITAF constate ces dernières années une augmentation des incidents de paiement auprès des clients réguliers. Par ailleurs, de plus en plus de nouveaux clients n'adhèrent pas aux conditions de règlement et demandent des délais de paiement que des concurrents de LABARONNE - CITAF acceptent.

LABARONNE - CITAF a envoyé une proposition d'offre à un prospect brésilien SOCALIS AUTOMACAO LTDA. Ce dernier contacte le service export et précise qu'il aimerait mettre en place un crédit documentaire irrévocable. LABARONNE - CITAF envisage alors d'aménager ses conditions de paiement. Il s'agit à la fois de développer une approche plus commerciale tout en améliorant la couverture du risque de non-paiement.

Aurélie POUDRET s'interroge sur l'opportunité de recourir à un crédit documentaire irrévocable et confirmé. Elle réfléchit également à la souscription d'une assurance-crédit.

Dans le cadre d'une vente éventuelle au prospect SOCALIS AUTOMACAO LTDA, Aurélie POUDRET vous demande de réaliser une étude comparative des deux solutions.

Le service export est déjà très sollicité et Aurélie POUDRET s'inquiète des conséquences organisationnelles du recours à ces solutions sur le service export. En effet, s'il s'agit de pratiques nouvelles qui doivent permettre à l'entreprise de répondre aux attentes des clients tout en préservant ses intérêts, elles vont modifier les modalités de travail du gestionnaire ADV. Actuellement, le gestionnaire ADV a pour mission de relancer les clients en cas d'impayés puis de transférer le dossier au service contentieux. Dans la perspective d'un recours systématique à l'assurance-crédit, son périmètre d'action serait élargi et il aurait à assurer, en plus du suivi du recouvrement, sa bonne mise en œuvre.

Aurélie POUDRET vous demande de proposer un mode opératoire pour guider le gestionnaire ADV dans sa nouvelle mission en cas de recours à l'assurance crédit. Elle vous charge également de construire un tableau de bord pour le suivi efficace du recouvrement des créances assurées.