

Votre situation professionnelle :



Nous sommes le 15 juillet 2020.

Vous travaillez comme vendeur pour l'été dans l'agence Cycland, située à la flotte sur Ré (17), spécialisée dans la location de vélos et accessoires.

Votre clientèle est constituée de 13 % de professionnels et de 87 % particuliers. Ces clients qui viennent louer un vélo souhaitent faire un peu de sport et découvrir l'île autrement.

Vous êtes sous la responsabilité de M. Dubuisson, responsable des dix agences de l'île. Il emploie 25 personnes, pour la plupart saisonniers.

3.B.1. En amont du contact, exploiter l'information utile au contact avec le client interne, externe ou avec le prospect (offres, profil de clientèle, etc.)

CT 4. S'impliquer dans son action

CT 6. Rechercher l'information et l'exploiter

CT 7. A l'écrit, s'exprimer avec la qualité rédactionnelle attendue

CT 10. Adopter une posture professionnelle (non verbal)

CT 9. Développer son agilité numérique

1.A. Prendre contact avec le client interne ou externe (ou prospect), dans un cadre omnicanal :

1.B.1. Identifier le client externe ou interne

1.B.2. Repérer ses caractéristiques

1.C.4. Identifier le besoin du client/prospect

2.B.1. Contribuer à la satisfaction du client/prospect par la qualité de la relation établie

3.C.1. Transmettre l'information utile au contact avec le client interne, externe ou avec le prospect

FICHE DE MISSION

Piste verte : Réaliser un devis

1. Suite à la demande d'un particulier reçue par mail ce matin, votre responsable vous demande de réaliser un devis.
2. Vous consultez votre carte mail et vous prenez connaissance du message
3. Vous utilisez le modèle de devis que vous trouverez dans le dossier CYCLAND présent dans vos documents.
4. Vous l'enregistrez dans le dossier DEVIS qui se trouve dans vos documents en respectant la forme suivante : devisparticulier+votre NOM en majuscule
5. Vous complétez le devis en consultant les tarifs sur le site de l'agence Cycland : <http://www.cycland.fr/>
6. Vous pensez bien à l'enregistrer après avoir terminé.
7. Vous répondez au client par courriel **en utilisant les formules adaptées** et vous mettez le devis en pièce jointe

Piste bleue :

Cela étant fait, vous allez au bureau du professeur qui vous donnera une nouvelle épreuve :

1. Vous lisez cette carte et vous modifiez votre devis en conséquence
2. Vous enregistrez dans le dossier DEVIS
3. **Vous renvoyez par courriel le devis actualisé en utilisant les formules adaptées**

Piste rouge

Compléter un contrat de location

1. M. Dubuisson vous demande de préparer le contrat accepté par votre client
2. Vous envoyez le contrat par courriel au client en pièce jointe.

Piste noire

Préparer un devis et une facture pour un client professionnel :


Le professeur vous demande de tirer 3 cartes :

- Une carte courriel
 - Deux cartes épreuves :
 - Une carte de condition de vente ou Une assurance
 - Une carte retour du matériel
1. Vous préparez le devis en utilisant le modèle correspondant au type de client et en fonction des conditions de vente ou d'assurance.
 2. Vous préparez la facture en fonction des cartes retour du matériel.
 3. Vous enregistrez vos fichiers et vous les envoyez par mail.

FICHE OUTILS

Comment rédiger un mail ?

Voici le plan classique mais à vous de l'adapter selon la situation et pensez à compléter l'objet pour que le client connaisse la raison de votre message.

 Envoyer	De :	
	CC :	
	Objet :	Devis de location de vélos

Bonjour, Madame ou Monsieur, prénom + Nom

Nous avons bien reçu votre demande et nous vous en remercions.

Vous trouverez ci-joint notre devis qui correspond à vos attentes.

Nous restons à votre disposition pour de plus amples informations.

Cordialement

Prénom + Nom

Fonction

Nom de la société

Voici diverses formulations qui peuvent vous servir :

- Suite à votre demande de renseignement en date du 12 janvier, veuillez trouver en pièce-jointe le devis correspondant.
- Nous avons accusé réception de votre commande n°0258 en date du 12 janvier 2020
- Vous faites partis de nos plus fidèles clients et nous souhaitons vous remercier en vous faisant bénéficier d'une remise de 8 % sur le montant total de votre commande
- Nous avons le plaisir de vous communiquer notre nouvelle proposition qui nous l'espérons vous donnera entière satisfaction.
- Toute l'équipe vous remercie de la confiance que vous nous portez.

FICHE OUTILS

Comment appliquer une remise à un prix ?

Exemple pour une remise de **8 %** sur un produit qui coûte **45 €**

1. Montant de la remise = $45 \text{ €} \times (8/100) = 3,60 \text{ €}$

2. Prix après remise : $45 \text{ €} - 3,60 \text{ €} = 41,40 \text{ €}$

Comment calculer un Prix de Vente Toute Taxe Comprise (TTC)

Exemple avec un taux de Taxe sur la valeur ajoutée (TVA) de **20 %**
et un produit à **68 € Hors taxe (HT)**

A SAVOIR :

Prix de vente TTC = Prix de vente Hors Taxe + Montant de TVA

Etape 1 :

Calcul du **montant de la TVA** en euros = $68 \text{ €} \times 20/100 = 13,60 \text{ €}$

Etape 2 :

Calcul du Prix de vente TTC = $68 \text{ €} + 13,60 \text{ €} = 81,60 \text{ €}$

Devis de location Client Particulier



DEPUIS 30 ANS : Le spécialiste de la location de vélo sur l'Île de Ré

15 rue du marché de la flotte, 17630 La Flotte – Tel : 04 46 09 65 27 –

laflotte@cycland.fr

Lieu de location					
Dates de location	Date d'arrivée :				
	Date de départ :				
Nom du client					
Prénom du client					
Matériel loué		Quantité	Durée	Tarif unitaire	Total TTC
Adultes	VTC Confort				
	VTT				
	Tandem				
	Vélo à assistance électrique				
	Vélos Spéciaux (biporteur, triporteur)				
Enfants	Vélo suiveur seul				
	Vélo enfant taille 12" (-de 5ans)				
	Vélo enfant taille 16" (-de 5ans)				
	Vélo enfant taille 20" (de 6 à 12 ans)				
	Vélo enfant taille 24" (de 6 à 12 ans)				
	Casque				
	Sièges enfant				
Remorques	Remorque enfant				
	Remorque chien				
				Total TTC
				Remise %
				Total TTC net

Devis de location Client Professionnel



DEPUIS 30 ANS : Le spécialiste de la location de vélo sur l'Île de Ré

15 rue du marché de la flotte, 17630 La Flotte – Tel : 04 46 09 65 27 –

laflotte@cycland.fr

Lieu de location					
Dates de location	Date d'arrivée :				
	Date de départ :				
Nom du client					
Prénom du client					
Matériel loué	Quantité	Durée	Tarif unitaire	Total HT	
Adultes	VTC Confort				
	VTT				
	Tandem				
	Vélo à assistance électrique				
	Vélos Spéciaux (biporteur, triporteur)				
				Total HT
				Remise %
				Montant TVA
				Total TTC

CONTRAT DE LOCATION PARTICULIER/PROFESSIONNEL



DATE :

Le client contractant

15 rue du marché de la flotte

Nom :

17630 La Flotte

Prénom :

04 46 09 65 27

Date de naissance :

laflotte@cycland.fr

Adresse : Code postal :

Commune : Tel portable :

Courriel :

N° de carte d'identité/Permis de conduire/Passeport/Siret (rayer les mentions inutiles) :
.....

Durée de location :

Type de vélo : ☐ Vélo adulte H/F Nombre : ☐ Vélo enfant H/F Nombre :

☐ Vélo adulte H/F Nombre : ☐ Vélo spéciaux H/F Nombre :

Accessoires : ☐ casque Nombre : ☐ Remorque - type : Nombre :

TOTAL TTC :

(Caution de 10 euros par vélo et remorque, 10 euros par casque) :

Règlement : ☐ Espèces ☐ Carte bancaire

Acceptation du contrat :

Je soussigné (indiquez votre nom et prénom :

- Déclare avoir pris connaissance des conditions générales de location de vélo affichées et les accepter.

- Déclare être titulaire d'une assurance couvrant ma responsabilité civile.

- Reconnais louer le(s) vélo(s) mentionné dans le présent contrat en parfait état de marche

Heure de départ du loueur :

Signature du contractant (précédée de « lu et approuvé ») :

TARIFS DE LOCATION DE CYCLE POUR PARTICULIER

Voir les tarifs Toute Taxe Comprise (TTC) sur le site de l'entreprise :

<http://www.cycland.fr/>

TARIFS DE LOCATION DE CYCLE POUR PROFESSIONNEL ENTREPRISE

(Prix en euros Hors Taxe)

Les casques sont compris dans le prix

	1 heure	$\frac{1}{2}$ journée	1 jour	2 jours	3 jours
Vélo adulte (confort, VTT...)	6 € hors taxe	7 € hors taxe	11 € hors taxe	19 € hors taxe	21 € hors taxe
Vélo à assistance électrique	13 € hors taxe	17 € hors taxe	23 € hors taxe	43 € hors taxe	58 € hors taxe
Tandem	13 € hors taxe	16 € hors taxe	23 € hors taxe	32 € hors taxe	42 € hors taxe
Vélos spéciaux (Bi porteur électrique, triporteur)	20 € hors taxe	23 € hors taxe	28 € hors taxe	48 € hors taxe	67 € hors taxe

La TVA (Taxe sur la valeur ajoutée est de 20 %)



15 rue du marché de la flotte
17630 La Flotte
Tel : 04 46 09 65 27
laflotte@cycland.fr

FACTURE

Référence : 265

Société et/ou Nom du client

Adresse :

CP Ville :

Intitulé : Location de vélo

Quantité	Désignation	Prix unitaire HT	Prix total HT
3	Vélo à assistance électrique - adultes - 2jours	45,00 €	135,00€

Total Hors Taxe 135,00 €

Remise de%

Total Hors taxe

TVA à 20% 27,00 €

Total TTC en euros 162,00 €

En votre aimable règlement,
Cordialement,

Conditions de paiement : paiement à réception de facture

Tout incident de paiement est passible d'intérêt de retard. Le montant des pénalités résulte de l'application aux sommes restant dues d'un taux d'intérêt légal en vigueur au moment de l'incident.

Indemnité forfaitaire pour frais de recouvrement due au créancier en cas de retard de paiement : 40€