

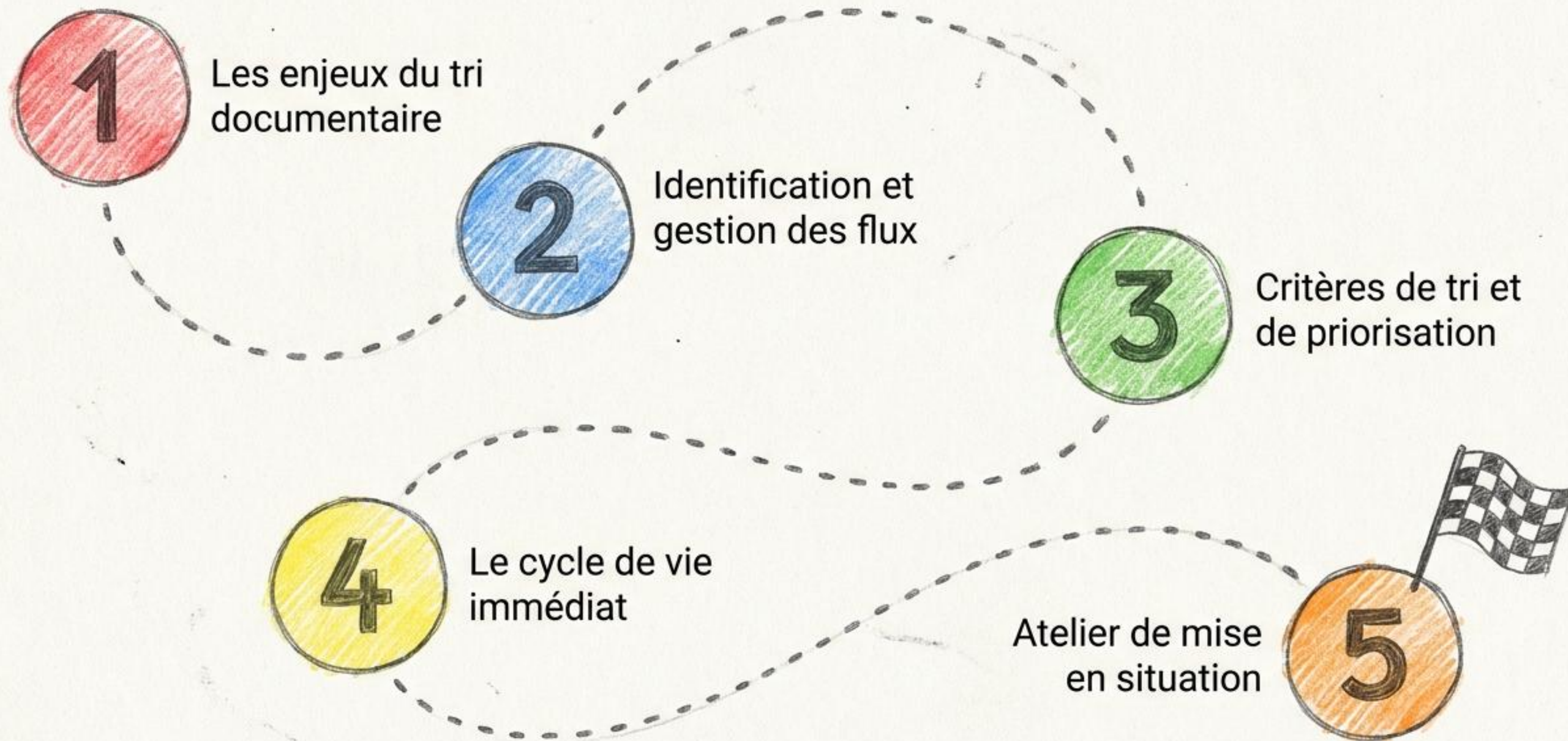


THÈME 1: LE TRI DES PIÈCES COMMERCIALES

Maîtriser l'administration des ventes

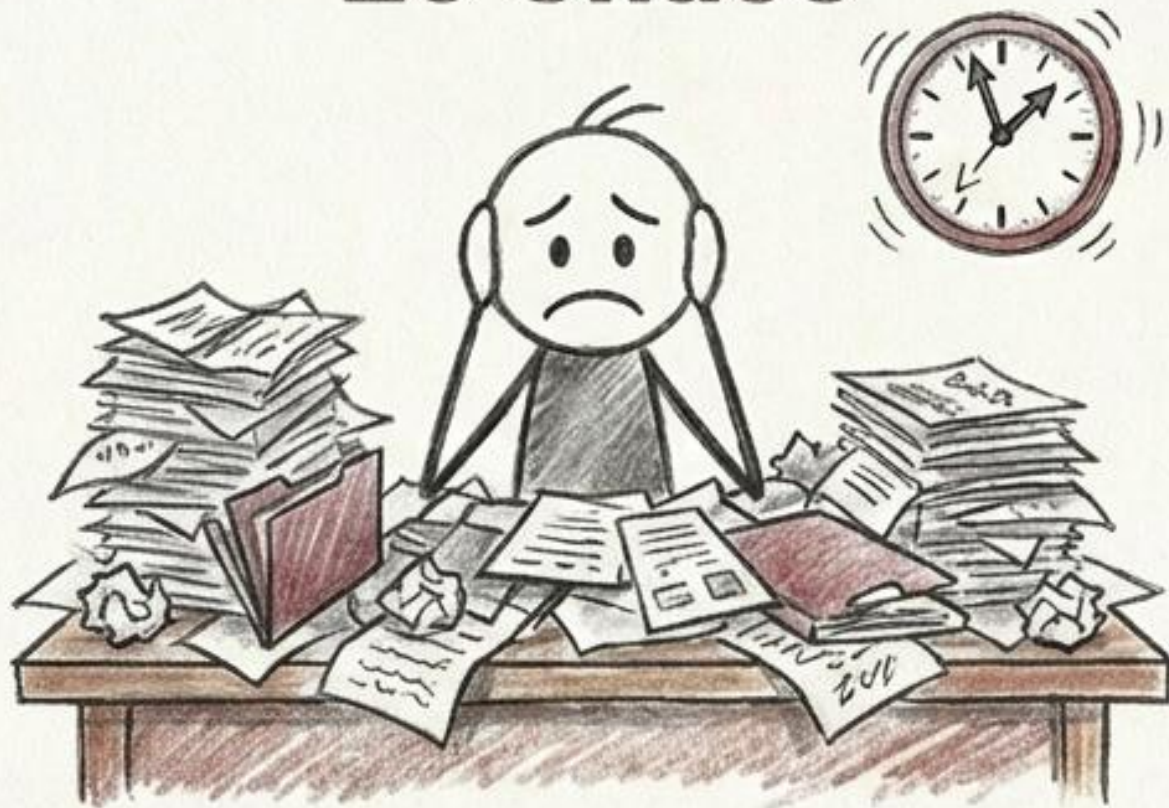


Notre voyage d'aujourd'hui



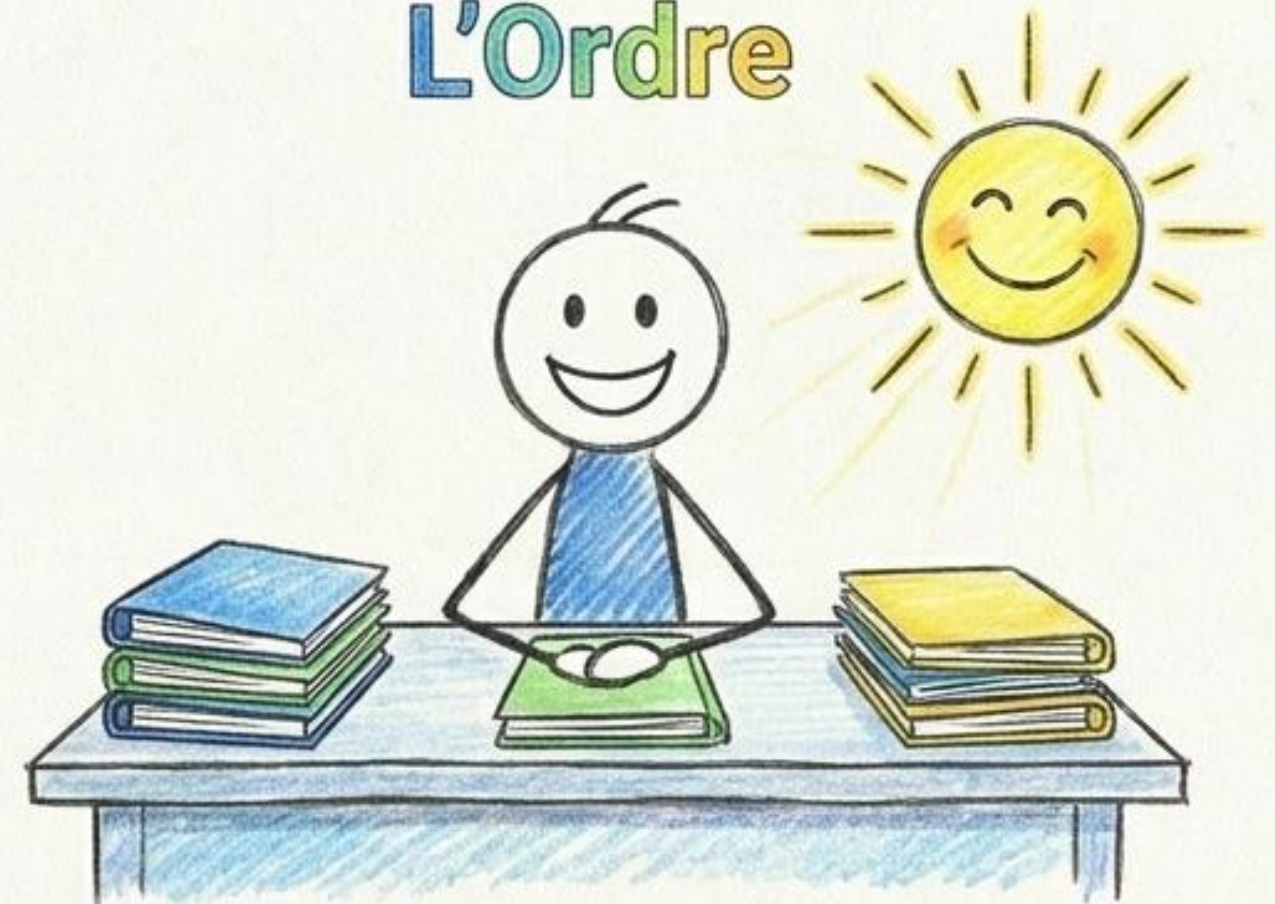
Pourquoi le tri est-il vital en ADV ?

Le Chaos



- Perte de temps (recherche de documents)
- Insatisfaction client
- Pertes financières

L'Ordre

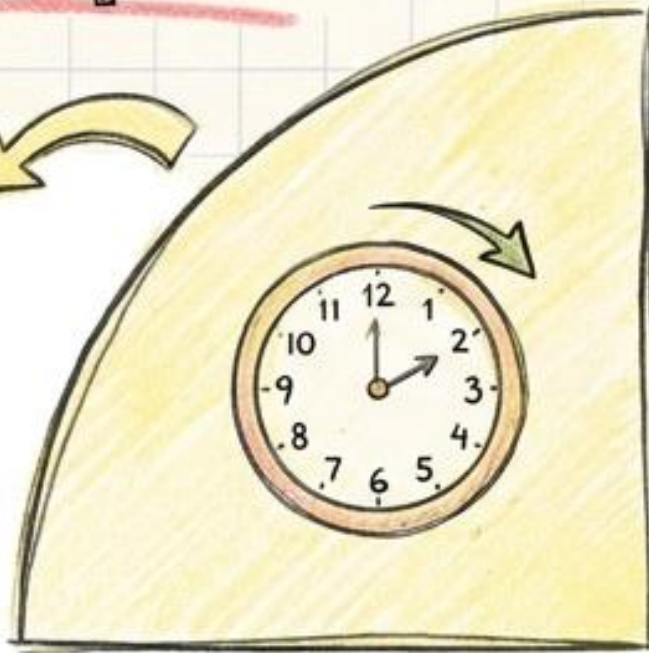


- Traitement rapide et fluide
- Image de marque valorisée
- Traçabilité et sécurité juridique

Pourquoi l'organisation est-elle stratégique ?

Gagner du temps

Trouver l'information instantanément pour assurer la continuité opérationnelle.



Sécuriser l'information

Garantir la confidentialité et l'intégrité des données face aux risques de perte ou de vol.



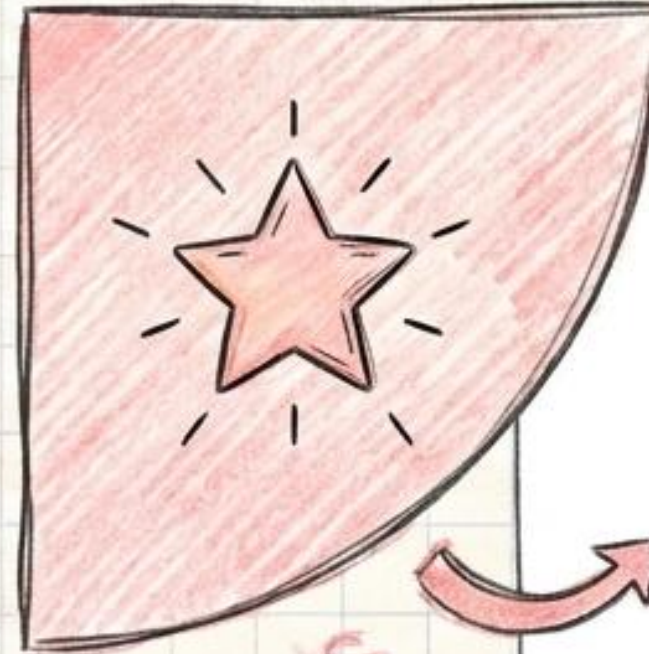
Maîtriser les risques

Se préparer aux audits et respecter les obligations légales en cas de litige.



Valoriser l'image

Projeter une image professionnelle, rigoureuse et fiable auprès des partenaires et clients.

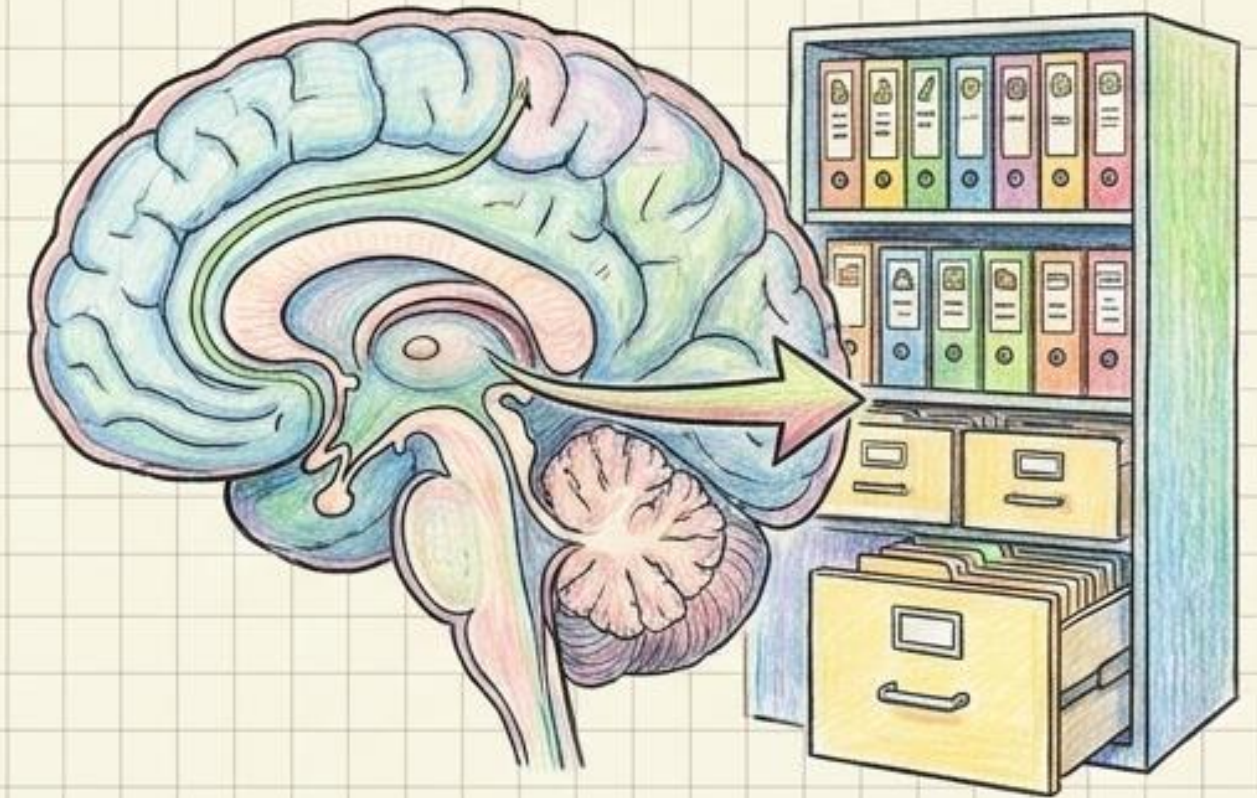


Le Règle d'Or : Ne pas simplement "Ranger", mais "Classer"



Ranger :

Mettre une chose à sa place pour faire de l'espace, sans ordre logique prédéfini.



Classer :

Ranger selon une méthode réfléchie et un ordre prévu à l'avance.
Objectif unique : Pouvoir retrouver l'information immédiatement !

Le Cycle de Vie du Document : Les 3 Âges

1. Les archives courantes (Le Quotidien)

Documents liés aux activités en cours. Facilement accessibles, ils servent au suivi administratif journalier de l'entreprise.

2. Les archives intermédiaires (Le Dormant)

Dossiers clos conservés pour répondre aux obligations légales (preuve en cas de contrôle). Consultation occasionnelle réservée aux services habilités.

3. Les archives définitives (Le Sort Final)

Élimination sécurisée (destruction) OU conservation à vie pour les pièces ayant une valeur historique, stratégique ou patrimoniale (brevets, actes fondateurs).



L'Équipement de l'Assistant : *De la Boîte au Cloud*

Support Physique



- Chemises et sous-chemises
- Classeurs (à anneaux ou à levier)
- Dossiers suspendus (pour un rangement vertical)
- Boîtes d'archives (conditionnement pour les archives intermédiaires)

Support Numérique

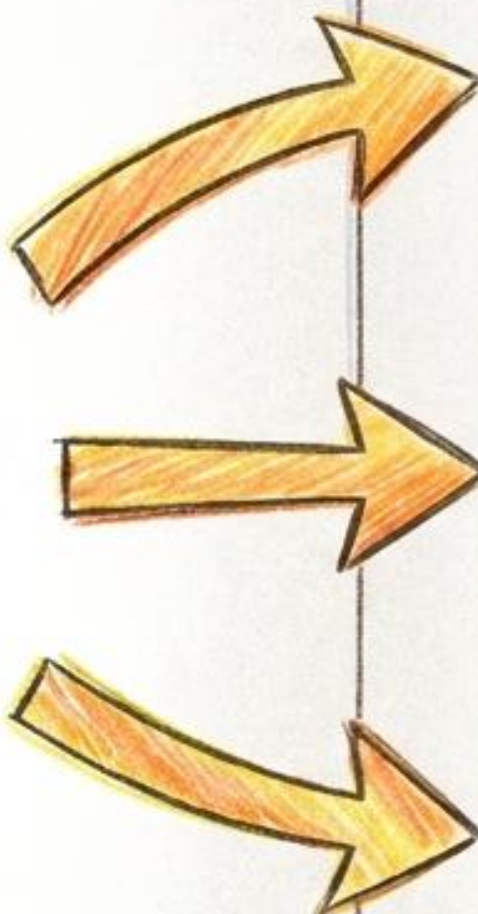


- Serveurs partagés (arborescence de répertoires)
- Disques durs / Stockage Cloud
- Système de GED (Gestion Électronique des Documents)

Votre Mission : Les Règles du Jeu



Super Assistant



✓ Reconnaître les pièces commerciales (devis, bons de commande, factures).

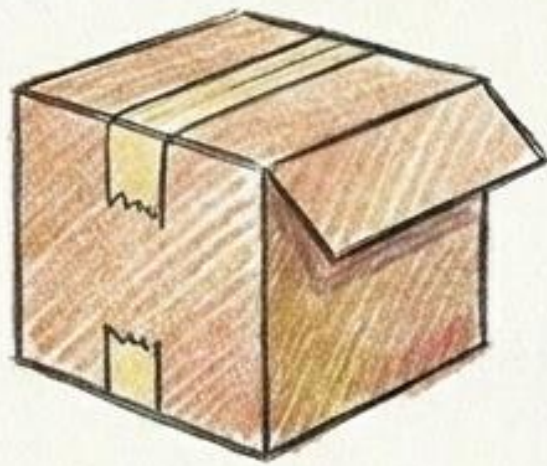
✓ Maîtriser les flux physiques (papier) et numériques (ordinateur).

✓ Trier sans erreur selon la nature et la durée de vie du document.

Zéro erreur d'identification autorisée !

Anatomie d'un document

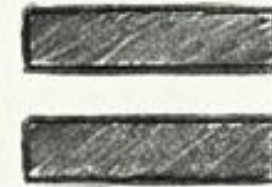
"Un ensemble formé par un support et une information"



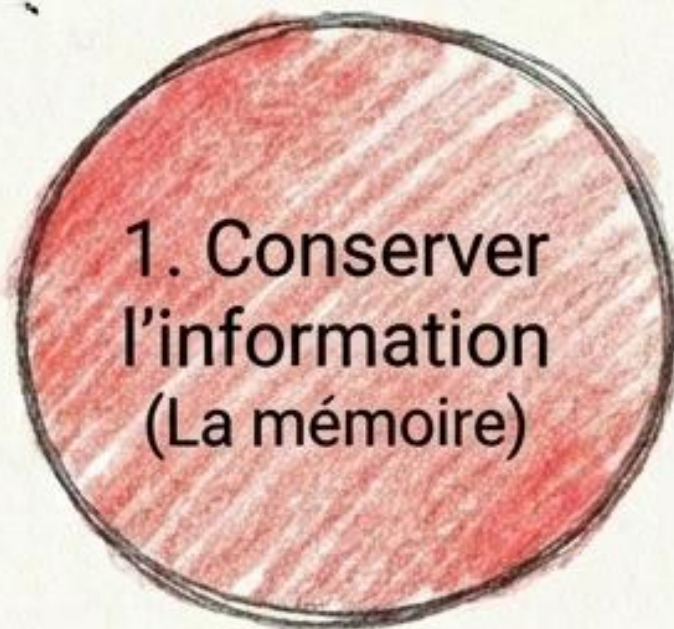
Le Support
(Le Contenant)



L'Information
(Le Contenu)



Le Document
Complet



1. Conserver
l'information
(La mémoire)



2. Communiquer
l'information
(Le partage)

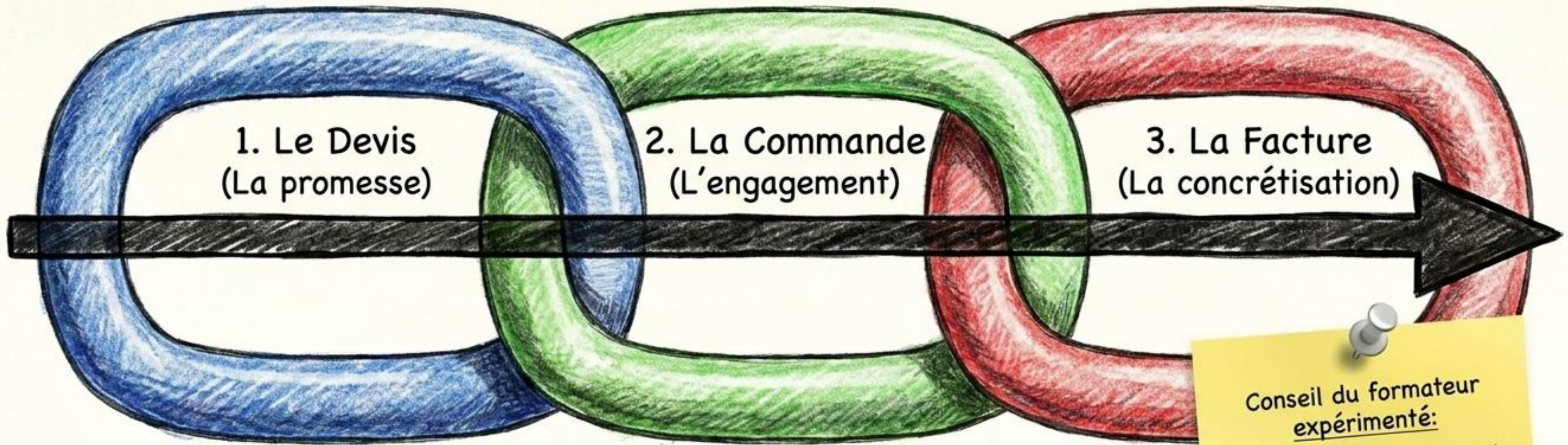


3. Valoriser l'image
de l'entreprise
(Le professionnalisme)

1.1 Typologie des pièces commerciales

	 LE DEVIS	 LA COMMANDE	 LA FACTURE
Nature	Proposition commerciale	Accord formel	Demande de paiement
Impact	N'engage pas le client	Engage les deux parties	Créance exigible et comptable
Action ADV	À relancer / Suivre	À traiter / Livrer	À encaisser / Archiver

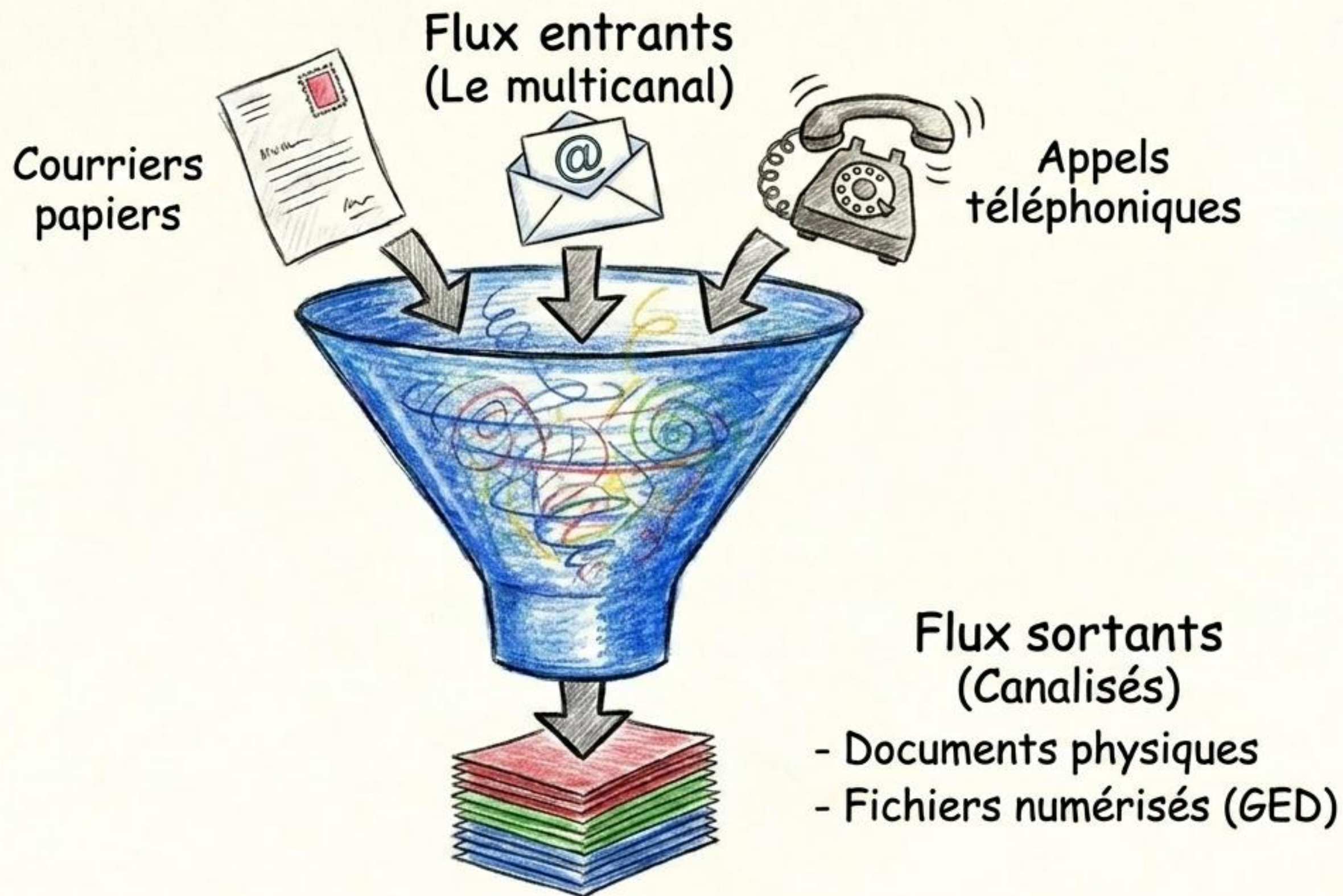
Le maillon de la vente



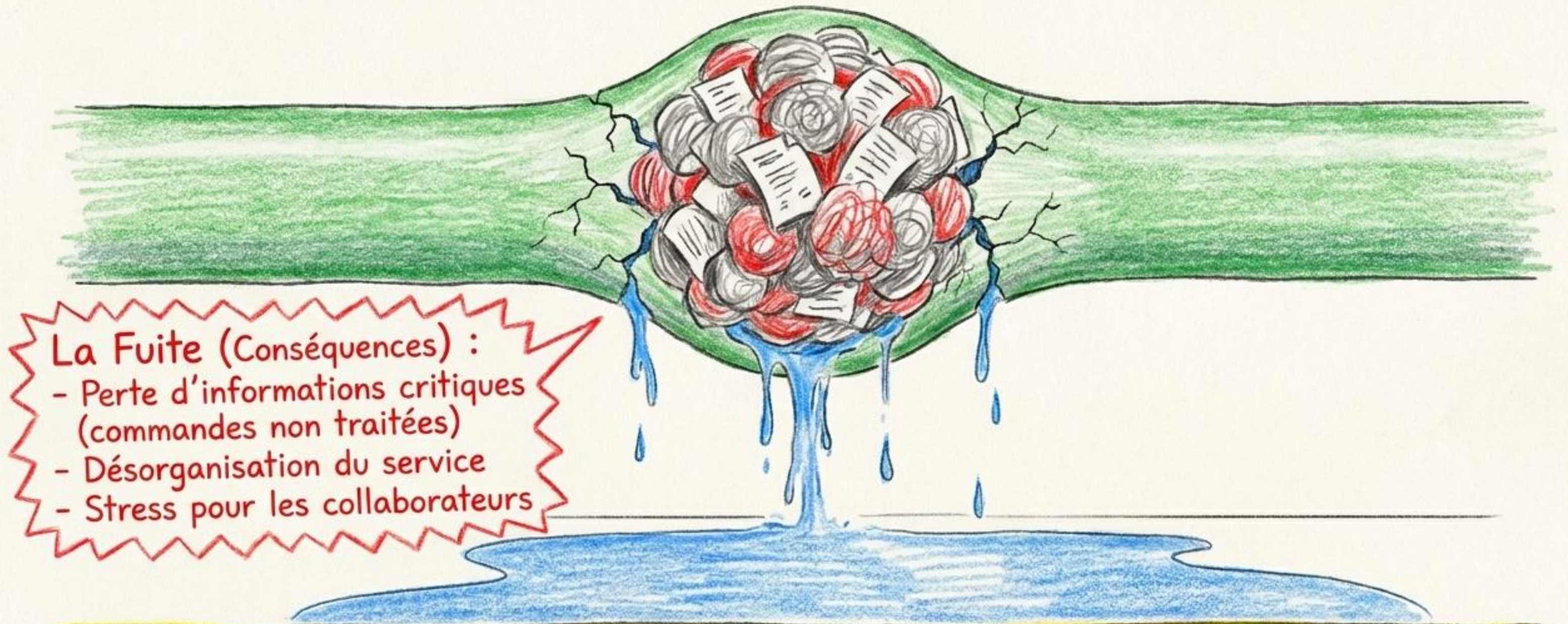
Conseil du formateur
expérimenté:

Rappelez-vous : ces trois documents racontent la même histoire.
Une erreur sur le maillon 1 impactera toute la chaîne jusqu'au maillon 3 !

2. Identifier les flux d'informations



Le risque du "Bouchon" d'information



La Fuite (Conséquences) :

- Perte d'informations critiques (commandes non traitées)
- Désorganisation du service
- Stress pour les collaborateurs

La Solution : Identifier la nature du flux dès sa réception pour l'orienter dans le bon 'tuyau' sans attendre.

3. Les 3 tampons du trieur (Critères de base)



Qui nous l'envoie ?
(Client, Fournisseur,
Interne ?)



Quand a-t-il été
émis / reçu ?
(Ordre chronologique)



Quoi ?
(Est-ce une facture,
une pub, un contrat ?)

Ces trois questions permettent d'orienter le document
vers le bon dossier en quelques secondes.

La Priorisation : Que traiter en premier ?



À FAIRE DE SUITE
(Ex: Commande d'un client VIP bloquée)



À PLANIFIER
(Ex: Mise à jour d'un fichier client)

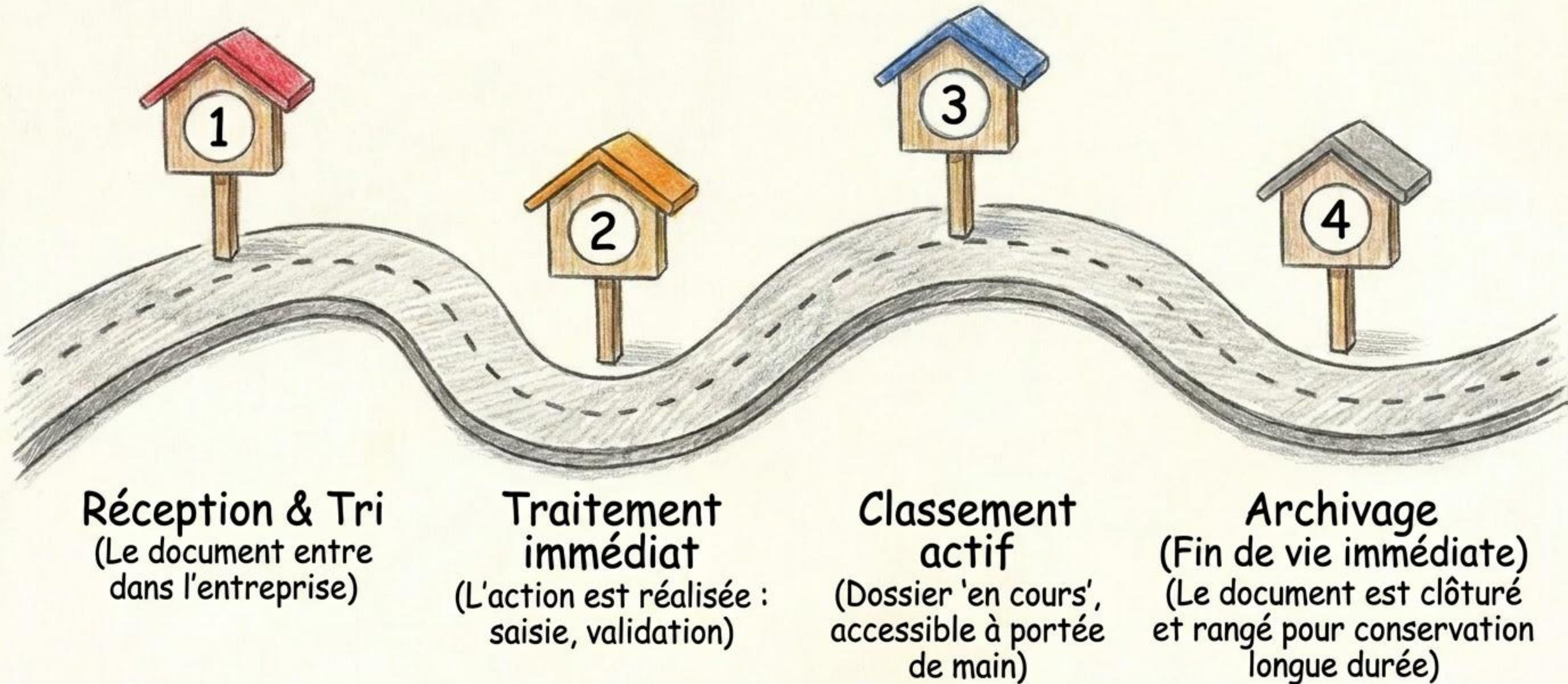


À DÉLÉGUER / RÉORIENTER
(Ex: Demande d'un autre service)



À JETER / ARCHIVER
(Ex: Publicité non sollicitée)

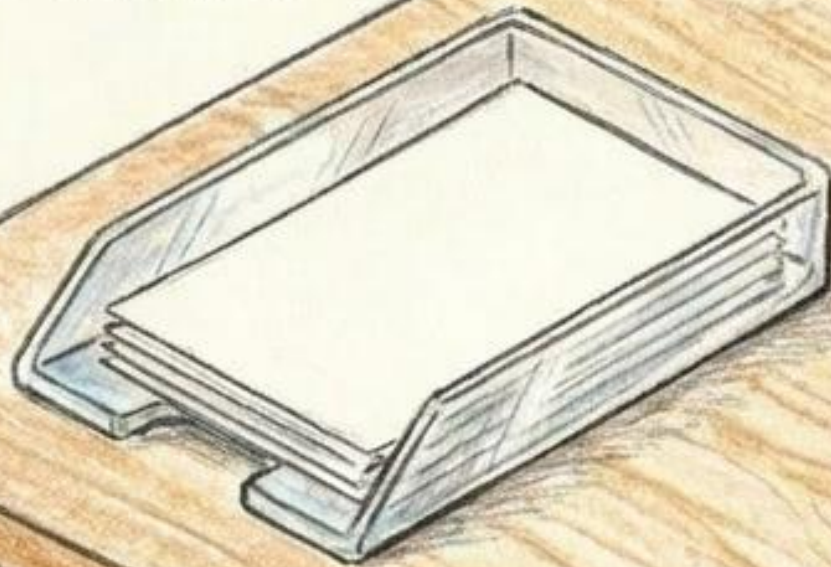
4. Le cycle de vie immédiat du document



Focus : L'organisation du classement actif

Option 1 :

Le classement horizontal
(À plat)



- Idéal pour les dossiers volumineux (ex: Plans, gros devis).
- **Avantage:** Simple.
- **Inconvénient:** Accès difficile au document du dessous.

Option 2 :

Le classement vertical
(Sur la tranche / Suspendu)

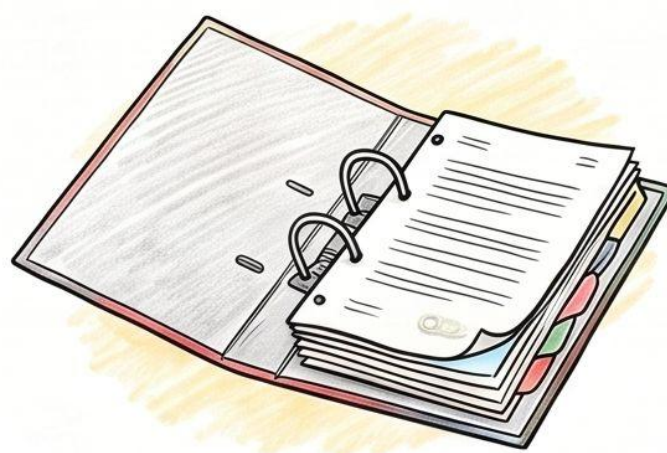


- Idéal pour les dossiers courants et évolutifs. Les chemises de couleur sont vos alliées !
- **Avantage:** Visibilité totale, recherche ultra-rapide.

L'Art du Classement Papier : Organiser pour mieux Retrouver

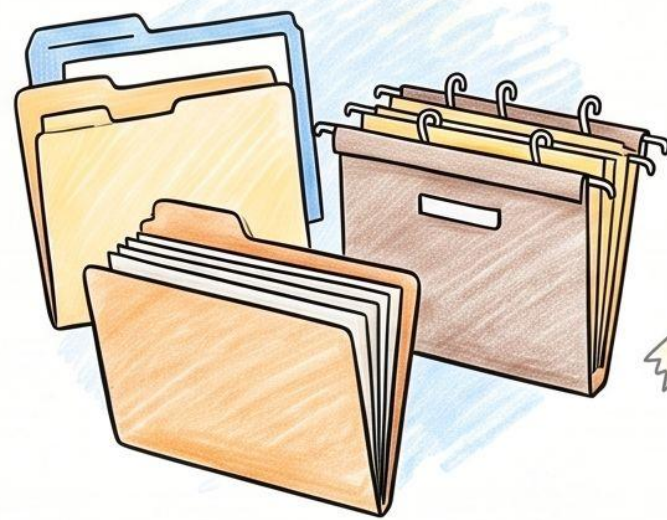
Cette infographie guide l'utilisateur à travers le choix des supports physiques (classeurs, chemises) et les méthodes d'organisation (alphabétique, thématique) pour transformer un chaos documentaire en un système d'archivage efficace et accessible.

LES SUPPORTS DE RANGEMENT



Les Classeurs (Le "Biblorhapte")
Modèles à anneaux, à levier ou à tirettes pour regrouper les documents perforés par gros volumes.

Les Chemises et Dossiers
Chemises simples, à rabats, à sangles ou dossiers suspendus pour un accès rapide en tiroir.

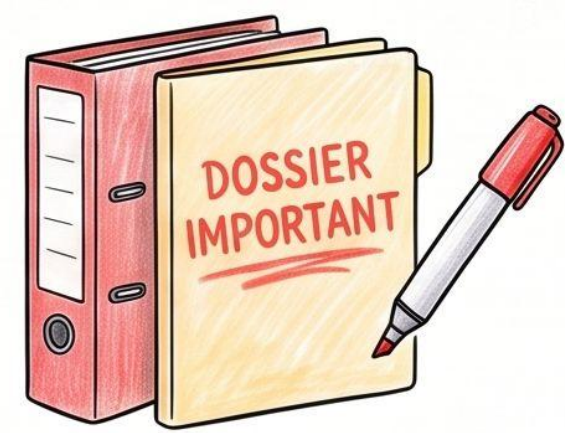


Le Porte-vue et Pochettes
Idéal pour protéger les documents sans les perforer et permettre une consultation fréquente et propre.

MÉTHODES ET OUTILS D'ORGANISATION

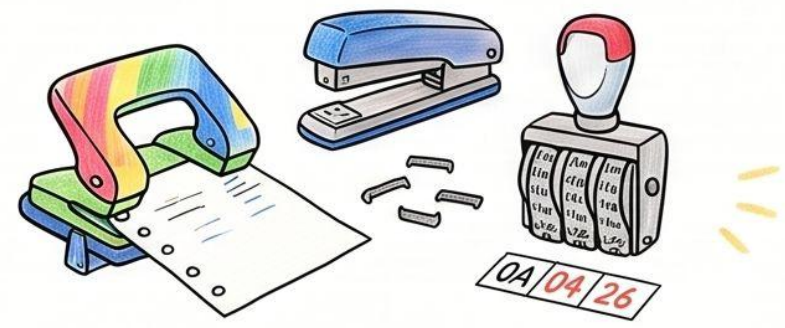


Choisir son Ordre de Tri
Utiliser un classement alphabétique, numérique, chronologique ou thématique (idéologique) selon le besoin.



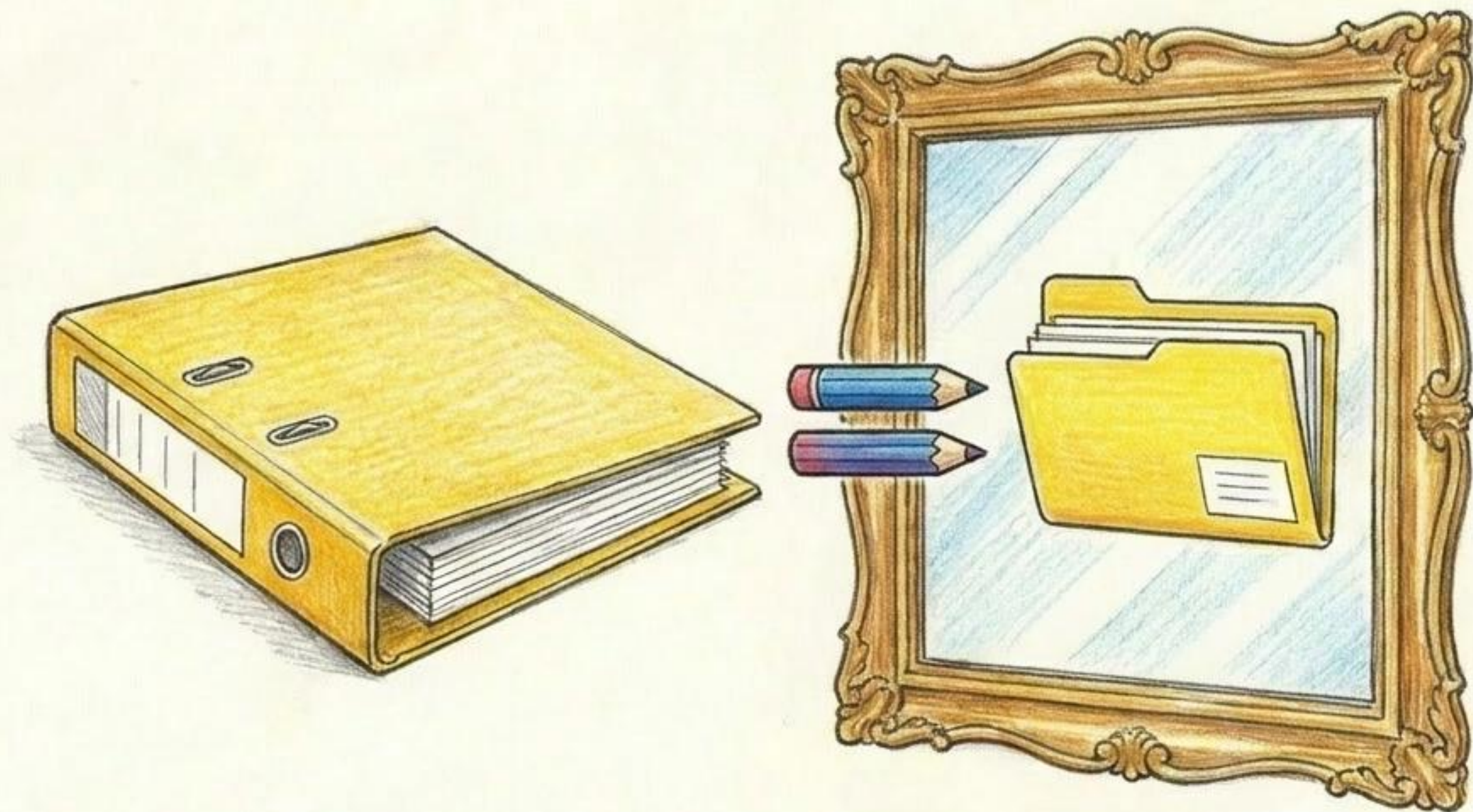
L'Identification est Cruciale
Marquer le dos et la face avec des étiquettes lisibles ou un marqueur indélébile (éviter le crayon).

Type de Dossier	Capacité de Feuilles
 Chemise simple / Sous-chemise	 Jusqu'à 50 feuilles
 Chemise à rabats ou élastiques	 50 à 250 feuilles
 Classeur à dos large (Biblorhapte)	 Plus de 250 feuilles



Le Petit Matériel Indispensable
Perforeuse pour les classeurs, agrafeuse pour lier, et dâteur pour le suivi chronologique.

Le miroir : L'équivalence Numérique



Le Principe :
Les règles de tri et de cycle de vie s'appliquent exactement de la même manière aux pièces jointes PDF (Numérique) qu'aux documents papiers (Physique).

Conseil du formateur :
Ne créez pas deux logiques différentes !
Si vous classez par 'Nom de Client' en papier, faites-le aussi sur votre ordinateur. La standardisation est la clé du succès.

Les 4 Piliers de l'Archivage Numérique Légal

Format Conforme :

Utilisation de formats pérennes et inaltérables (ex: PDF).



Signature Électronique :

Garantie de l'identité de l'émetteur et de l'intégrité du document.



Horodatage :

Datation certifiée prouvant l'existence du document à un instant T.



Système Certifié (SAE) :

Stockage dans un Service d'Archivage Électronique respectant la norme stricte NF Z42-013.



Les 5 idées essentielles à retenir (Mini-Quiz)



Voix du formateur : Êtes-vous capables de définir ces 5 points sans regarder vos notes ?

Créer la Procédure : La Règle des 5 Questions



Synthèse : La Check-list de l'Assistant(e) Idéal(e)



1. Une Place pour Chaque Chose : Adoptez la méthode de classement adaptée à vos documents pour garantir un accès immédiat.

2. La Sécurité avant tout : Contrôlez les accès, coordonnez le papier et le numérique, et tracez les consultations.

3. Le Respect de la Loi : Suivez scrupuleusement les durées légales de conservation et détruisez les archives obsolètes en toute sécurité.

5. À vous de jouer ! (Atelier Pratique)

Mission : Tri d'une bannette de documents mixtes (papier et e-mails) d'un service Administration des Ventes.

Objectif : Appliquer les tampons de tri et la matrice de priorité en temps limité.



Suivant :
Thème 2 : Classement
et indexation