

réception de l'acheteur. Une maison d'exportation peut prendre en charge toutes les fonctions exécutées par le bureau des ventes à l'exportation des grandes sociétés : prise et traitement des commandes, dispositions pour l'expédition et facturation de l'acheteur.

LA TENUE DE DOSSIERS

De nombreux documents internes sont préparés pour permettre à chaque sous-unité de la société d'effectuer sa tâche spécifique : bons de travail, calendriers de planification, bordereaux d'expédition et instructions de marquage. Beaucoup de ces documents sont des copies de la commande d'origine qui sont modifiées par l'ajout de données destinées à permettre à chaque unité de la société de faire son travail. Chacun devrait comporter une section pour noter toute difficulté qui est survenue, quoique les formulaires doivent également être simples et uniformes, dans la mesure du possible. Le but consiste à suivre le progrès d'une commande sans pour autant engendrer trop de paperasserie.

Le suivi général du progrès de la commande peut incomber au service des ventes à l'exportation ou au service d'expédition. Le responsable doit rester en communication avec le personnel de production et d'entrepôt au fur et à mesure que les éléments du calendrier se succèdent. Il faut aussi prévoir suffisamment de temps pour rassembler tous les documents et compléter les écritures administratives.

Les documents utilisés pour suivre une commande peuvent être classés dans l'ordre des tâches exécutées ou selon le type des activités à réaliser. Quelle que soit la méthode choisie, un dossier distinct doit être ouvert pour chaque commande afin de la suivre quotidiennement jusqu'à son achèvement. Ce dossier doit comprendre toute la correspondance et tous les documents qui se rapportent à la commande, de la demande initiale aux données de prix de revient compilées après le versement du paiement final. Ces dossiers sont d'une grande utilité pour préparer des propositions de prix futures. Ils permettent en outre d'éviter de répéter certaines erreurs.

LE SUIVI ET LE CONTRÔLE

Les commandes doivent être suivies et contrôlées à chaque étape du processus, jusqu'à la livraison chez le client. Cette responsabilité incombe au service à la clientèle. Les renseignements requis doivent être transmis au système des commandes afin que le suivi puisse être géré de façon rapide et efficace. Le contrôle des commandes peut inclure les éléments suivants :

- entrée des commandes;
- approbation de crédit;
- commande complète exécutée par l'entrepôt, conformément à la commande;