

RÉFÉRENTIEL D'ACTIVITÉS <i>décrit les situations de travail et les activités exercées, les métiers ou emplois visés</i>	RÉFÉRENTIEL DE COMPÉTENCES <i>identifie les compétences et les connaissances, y compris transversales, qui découlent du référentiel d'activités</i>	RÉFÉRENTIEL D'ÉVALUATION <i>définit les critères et les modalités d'évaluation des acquis</i>	
		MODALITÉS D'ÉVALUATION	CRITÈRES D'ÉVALUATION
BC1 - Assurer la préparation administrative et commerciale des ventes et des évènements commerciaux en vins et spiritueux			
Activité 1.1 - Relation client, gestion et coordination des évènements et échanges commerciaux : - Accueil physique ou téléphonique des clients, prospects et partenaires - Orientation des interlocuteurs vers les bons contacts internes - Adaptation de la communication en fonction du profil et du canal - Coordination des échanges entre les services (commerce, logistique, comptabilité) - Transmission des informations nécessaires au bon déroulement du processus de vente - Participation à l'organisation des salons professionnels et des dégustations clients - Préparation des échantillons, des supports commerciaux et des outils de communication	C1.1. Assurer l'accueil et le renseignement de premier niveau des prospects, clients et fournisseurs, en adaptant son canal de communication et sa posture, ou en relayant efficacement la demande afin de garantir leur satisfaction et une représentation professionnelle de l'entreprise.	Epreuve 1 : Questionnaire à visée professionnelle Le candidat est interrogé à travers des études de cas et des mises en situation professionnelles fictives ou vécues organisées sous forme de questionnaire. Le questionnaire est élaboré sur la base d'un ensemble de questions contextualisées au secteur et au métier visé par le CQP. Ces questions vont porter sur : les procédures internes, les spécificités clients (exclusivités, accords tarifaires, CGV, CGA, etc.), la réglementation des flux et documents douaniers en fonction des pays, etc. (C1.5)	<u>Qualité et pertinence de l'accueil et des renseignements transmis :</u> - La demande de l'interlocuteur est identifiée et reformulée de manière claire et complète. - Le canal de communication est adapté au type d'interlocuteur et à la situation (physique, téléphonique ou numérique). - Les informations de premier niveau sont transmises de manière fiable et compréhensible. - Le relai vers un autre interlocuteur est réalisé lorsque nécessaire, avec transmission des informations utiles à la prise en charge.
	C1.2. Contribuer à la préparation des salons professionnels et des dégustations clients en mobilisant les outils de gestion, les échantillons, les supports commerciaux et les ressources logistiques nécessaires afin de promouvoir l'offre produit et renforcer la relation client.	Epreuve 2 : Dossier professionnel (partie A) et entretien avec le jury (C1.1, C1.2, C1.3 et C1.4) À partir de situations rencontrées en entreprise, le candidat réalise un dossier professionnel décrivant l'ensemble des procédures, pratiques et postures liées à la relation client avec les services internes et à la coordination des évènements et échanges commerciaux . À partir d'un cas concret vécu en entreprise, expliquer les procédures et	<u>La présentation et dégustation lors des salons professionnels est de qualité :</u> - Les besoins en échantillons, supports commerciaux et matériel logistique sont identifiés en fonction de l'évènement prévu. - Les outils de gestion des échantillons sont utilisés pour organiser les envois ou préparations dans les délais requis. - Les supports de présentation (fiches produits, catalogues, PLV, etc.) sont préparés et transmis de manière adaptée à l'évènement. - La coordination avec les services internes (commercial, logistique, marketing) est assurée pour garantir la bonne préparation de l'évènement.
	C1.3. Collaborer avec les services internes (commerciales, logistiques, comptables, etc.) en assurant une circulation fluide et pertinente des informations afin de		<u>Qualité et pertinence des échanges internes :</u> - Les informations sont transmises de manière exacte, pertinente, complète et dans les délais attendus.

	<p>sécuriser le processus de vente et anticiper les aléas.</p>	<p>pratiques relatives à la collecte des données, l'alimentation et la mise à jour des bases de données.</p> <p>Le candidat joint à son dossier la documentation et d'autres documents nécessaires et peut l'illustrer de photos ou de vidéos en veillant à respecter la protection des données et le droit à l'image.</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Le service ou l'interlocuteur concerné est identifié avec justesse en fonction de la nature de l'information à transmettre. - Les échanges avec les services concernés sont organisés de façon à faciliter la coordination et la compréhension mutuelle. - Les dysfonctionnements ou anomalies sont identifiés, signalés et partagés. - Les actions menées tiennent compte des contraintes et des besoins des autres services - Les échanges sont tracés et fluides.
<p>Activité 1.2 – Préparation administrative et commerciale des ventes :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Collecte des informations clients et partenaires commerciaux - Saisie et mise à jour des bases de données (CRM, ERP) - Vérification de la conformité des données commerciales - Contrôle des conditions générales et spécifiques de vente - Vérification des exclusivités clients, du respect des accords commerciaux - Contrôle de la solvabilité du client via les outils internes ou partenaires financiers - Application des procédures internes de validation des commandes - Identification des risques liés à la commande et transmission aux services concernés 	<p>C1.4. Alimenter les bases de données commerciales internes et externes en collectant les informations nécessaires auprès des différents interlocuteurs (clients, producteurs, courtiers) afin d'assurer la qualité et la fiabilité des données.</p>	<p>Le candidat réalise ensuite un entretien avec le jury. Il en fait une présentation orale, explicite ses choix et répond aux questions du jury lors du temps d'échange. Celui-ci permet de poser des questions d'approfondissement de l'évaluation des compétences.</p>	<p><u>Qualité et fiabilité des bases de données :</u></p> <ul style="list-style-type: none"> - Les informations à collecter sont identifiées en fonction des besoins. - Les bons interlocuteurs sont sollicités - Les données sont saisies ou mises à jour avec exactitude dans les outils numériques dédiés. - La fréquence de mise à jour permet de garantir la fiabilité et la pertinence des données
	<p>C1.5. Vérifier les conditions de réalisation d'une commande en contrôlant sa conformité par rapport aux procédures internes, aux réglementations de la profession, aux exclusivités clients et à la solvabilité du client, afin d'assurer une gestion rigoureuse et sécurisée des transactions.</p>		<p><u>Conformité des conditions de vente avec les procédures internes et réglementations en vigueur :</u></p> <ul style="list-style-type: none"> - Les documents et données de la commande sont contrôlés au regard des procédures internes et des spécificités clients (exclusivités, accords tarifaires, CGV, CGA, etc.). - La faisabilité technique de la saisie de la commande est correctement évaluée selon la demande du client. - La solvabilité du client est vérifiée à l'aide des outils ou processus prévus (plafond de crédit, assurances, validation comptable, etc.). - Les anomalies ou non-conformités détectées sont signalées ou traitées selon la procédure en place. - Les notions de base réglementaires des flux et documents douaniers sont connues selon la typologie des clients et pays

BC2 - Traiter les commandes et les demandes clients en vins et spiritueux

Activité 2.1 – Gestion, suivi et sécurisation du cycle de la commande dans les outils de gestion : <ul style="list-style-type: none">- Saisie des commandes dans un logiciel ERP ou CRM- Paramétrage des échanges de données informatisées (EDI) avec les clients- Contrôle des données commerciales (produits, quantités, conditions de vente)- Vérification des grilles tarifaires et des conditions clients- Contrôle de cohérence prix/achats/commissions- Identification des écarts ou anomalies commerciales	C2.1. Assurer la saisie des différentes commandes dans un ERP en mobilisant les fonctionnalités de gestion des ventes, de suivi des stocks et de facturation afin de garantir leur conformité et leur traitement dans les délais.	Epreuve 1 : Questionnaire à visée professionnelle <p>Le candidat est interrogé à travers des études de cas et des mises en situation professionnelles fictives ou vécues organisées sous forme de questionnaire.</p> <p>Le questionnaire est élaboré sur la base d'un ensemble de questions contextualisées au secteur et au métier visé par le CQP.</p> <p>Ces questions vont porter sur : le calcul de marge, la consultation des documents tarifaires, les procédures internes en cas de litiges, les actions de relances de paiement des clients, etc.</p> (C2.3, C2.6 et C2.7)	<u>Fiabilité et complétude des saisies :</u> <ul style="list-style-type: none">- Les données de la commande sont saisies avec exactitude dans l'ERP (références produits, quantités, prix, conditions commerciales).- Les fonctionnalités de gestion des ventes, de gestion des stocks et de la facturation sont mobilisées de manière appropriée- La cohérence des informations saisies est vérifiée avant validation dans l'ERP.- La commande est enregistrée dans les délais permettant le respect des échéances de livraison et de facturation.
	C2.2. Gérer les échanges de données informatisées (EDI) avec les clients en paramétrant et en contrôlant les flux électroniques, afin d'assurer la fiabilité des commandes, livraisons et facturations.	Epreuve 2 : Dossier professionnel (partie B) et entretien avec le jury (C2.1, C2.2, C2.4 et C2.5) <p>À partir de situation rencontrée en entreprise, le candidat réalise un dossier professionnel décrivant l'ensemble des étapes, des fonctionnalités et des informations à saisir et gérer pour assurer la fiabilité de la commande : sa conformité, le respect des délais, sa disponibilité en stock, sa facturation, son suivi auprès du client, etc.</p>	<u>Maitrise de la gestion des échanges EDI :</u> <ul style="list-style-type: none">- Le candidat identifie l'origine des données dans le cadre des échanges EDI (échange de données informatisées) et maîtrise les notions essentielles liées au fonctionnement du système (flux, types de messages, rôle des partenaires, etc.).- L'interface EDI est utilisée conformément aux spécificités définies avec le client.- Les paramétrages nécessaires au bon fonctionnement des flux EDI sont identifiés et réalisés.- Les échanges EDI (commandes, livraisons, factures) sont suivis et contrôlés en garantissant leur bon déroulement.- Les anomalies détectées dans les flux EDI sont signalées, corrigées et validées avec le client.
	C2.3. Vérifier la cohérence des prix de vente en effectuant les calculs à l'aide d'un logiciel ou de manière manuelle en		

	<p>tenant compte des prix d'achat, des commissions et des remises afin de prévenir les risques de vente à perte et garantir la rentabilité commerciale.</p>	<p>Le candidat joint à son dossier la documentation et d'autres documents nécessaires et peut l'illustrer de photos ou de vidéos en veillant à respecter la protection des données et le droit à l'image.</p> <p>Le candidat réalise ensuite un entretien avec le jury. Il en fait une présentation orale, explicite ses choix et répond aux questions du jury lors du temps d'échange. Celui-ci permet de poser des questions d'approfondissement de l'évaluation des compétences.</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Les éléments constitutifs du prix de vente (prix d'achat, commissions, remises éventuelles) sont correctement identifiés et pris en compte. - Le calcul de marge est réalisé avec précision, à l'aide d'un logiciel ou manuellement. - Les écarts ou incohérences pouvant entraîner une vente à perte sont correctement détectés. - Les anomalies tarifaires sont signalées ou corrigées selon les procédures en vigueur. - Les documents de référence sont connus et maîtrisés (fichier client, pricing, article)
<p>Activité 2.2 – Coordination des flux internes et anticipation des besoins pour garantir la continuité de service :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Analyse des besoins de production ou d'approvisionnement - Vérification des stocks disponibles et coordination interservices - Suivi de l'exécution logistique des commandes - Signalement de tout aléa ou information nécessaire au client 	<p>C2.4. Assurer la transmission des besoins en approvisionnement et/ou production en vérifiant les stocks disponibles via des outils de gestion des stocks et de prévisions de vente afin d'anticiper les ruptures et garantir les livraisons.</p>		<p><u>Fiabilité de la transmission des besoins en approvisionnement et/ou production :</u></p> <ul style="list-style-type: none"> - Les incohérences ou risques de vente à perte sont repérés et signalés selon la procédure en vigueur. - Les ajustements ou validations sont réalisés dans le respect des consignes commerciales et de la politique tarifaire. - Les informations relatives au niveau de stock (quantité disponible, réservée, en commande, etc.) sont consultées et interprétées correctement dans l'ERP.
	<p>C2.5. Piloter les commandes clients en coordonnant les actions des services concernés et en signalant les aléas afin d'assurer le bon déroulement et le suivi de la commande auprès du client.</p>		<p><u>Qualité du pilotage des commandes clients :</u></p> <ul style="list-style-type: none"> - L'état d'avancement des commandes est régulièrement vérifié à l'aide des outils ou tableaux de suivi disponibles. - Les échanges avec les services internes (logistique, production, administration des ventes, etc.) sont réalisés et permettent d'assurer la coordination et l'anticipation des éventuels retards. - Les anomalies, retards ou aléas identifiés sont signalés et documentés selon la procédure en place.

			<ul style="list-style-type: none"> - Les clients sont informés de l'état de leur commande de manière claire et dans un délai adapté à la situation.
Activité 2.3 – Gestion des litiges et des encours clients pour sécuriser les flux financiers : <ul style="list-style-type: none"> - Signalement des aléas ou retards aux services concernés - Analyse des réclamations ou litiges clients - Application des procédures de résolution des litiges - Suivi des encours clients et relances - Application du protocole de recouvrement en fonction des profils clients 	C2.6. Traiter les litiges clients relevant de son périmètre de responsabilité en analysant les causes et en appliquant les procédures internes afin d'assurer une résolution rapide et efficace.		<u>Qualité et pertinence de la gestion du litige :</u> <ul style="list-style-type: none"> - Le litige est identifié, documenté et analysé à partir des informations disponibles (commandes, livraisons, facturation, etc.). - Les procédures internes de traitement des litiges sont appliquées de manière conforme. - Les échanges avec les services concernés sont menés pour favoriser une résolution rapide et coordonnée. - Le taux de service est suivi et des actions correctrices sont proposées ou mise en œuvre si nécessaire. - Les pénalités de retard sont correctement suivies. - Les informations liées aux litiges sont correctement renseignées dans la base de données des incidents ou dans l'ERP, afin d'en assurer le suivi.
	C2.7. Gérer les relances clients dans la régularisation des paiements en appliquant les procédures internes de recouvrement et en adaptant la communication aux spécificités des clients afin de sécuriser la trésorerie et de réduire les risques d'impayés.		<u>Les relances clients sont conformes aux procédures internes en vigueur :</u> <ul style="list-style-type: none"> - Les clients en retard de paiement sont identifiés à partir des outils de suivi (balance âgée, ERP), et les relances sont planifiées en fonction des priorités. - Les actions de relance (mail, appel, courrier) sont réalisées dans les délais définis par la procédure interne. - La communication est adaptée au profil du client (grande distribution, CHR, export, etc.) afin de préserver la relation commerciale tout en assurant l'efficacité du recouvrement. - Les actions de relance sont tracées dans le système d'information, et les situations à risque sont signalées aux services concernés.

BC3 – Organiser et suivre les expéditions des vins et spiritueux

<p>Activité 3.1 – Organisation des expéditions en lien avec les exigences clients et les délais fixés :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Planification des expéditions en fonction des commandes validées - Utilisation d'un logiciel de gestion logistique (TMS, ERP, etc.) - Coordination des plannings transporteurs - Transmission des documents d'expédition aux intervenants internes et externes - Suivi des livraisons auprès des transporteurs via des outils de tracking/logistique - Relance en cas de retard ou incident de livraison - Mise en place d'alertes logistiques pour anticiper les écarts 	<p>C3.1. Organiser les expéditions de commandes en planifiant avec les transporteurs via un logiciel de gestion logistique et en appliquant les procédures d'expédition afin de respecter les délais fixés avec les clients.</p> <p>C3.2. Assurer le suivi des expéditions en utilisant des outils de tracking des colis, en communiquant avec les transporteurs, en effectuant les relances nécessaires et en mettant en place des alertes de suivi pour garantir la bonne réception des marchandises en adéquation avec les délais fixés.</p>	<p>Epreuve 1 : Questionnaire à visée professionnelle</p> <p>Le candidat est interrogé à travers des études de cas et des mises en situation professionnelles fictives ou vécues organisées sous forme de questionnaire.</p> <p>Le questionnaire est élaboré sur la base d'un ensemble de questions contextualisées au secteur et au métier visé par le CQP.</p> <p>Ces questions vont porter sur : les procédures et documents relatifs à la planification et le suivi des expéditions, les choix de conditionnement des produits, les contrôles de conformités, etc. (C3.1, C3.2, C3.3 et C3.4)</p> <p>Epreuve 2 : Dossier professionnel (partie C) et entretien avec le jury (C3.1, C3.2, C3.3 et C3.4)</p> <p>À partir de situation rencontrée en entreprise, le candidat réalise un dossier professionnel décrivant l'ensemble des étapes d'organisation et de suivi des expéditions et de leur conformité.</p> <p>Le candidat joint à son dossier la documentation et d'autres documents nécessaires et peut l'illustrer de photos ou de vidéos en veillant à respecter la protection des données et le droit à l'image.</p> <p>Le candidat réalise ensuite un entretien</p>	<p><u>Fiabilité et conformité de l'organisation des expéditions :</u></p> <ul style="list-style-type: none"> - Les expéditions sont planifiées à partir des commandes validées, en tenant compte des délais convenus et des contraintes logistiques. - Les documents nécessaires à l'expédition (bons de livraison, étiquettes, CMR, etc.) sont générés via un logiciel de gestion logistique. - Les modalités de transport sont coordonnées avec les transporteurs selon les volumes, les destinations et les engagements négociés avec le client (incoterm). - Les expéditions sont vérifiées pour leur conformité (quantité, conditionnement, traçabilité) et enregistrées dans le système de suivi. <p><u>Le suivi des expéditions est conforme aux procédures et réalisé avec rigueur :</u></p> <ul style="list-style-type: none"> - Les informations relatives à l'expédition (quantités, références produits, destinataire, incoterms, transporteur, date de livraison, documents associés) sont lues, comprises et interprétées correctement - Les expéditions sont suivies en temps réel à l'aide d'outils de tracking (portail transporteur, ERP), et les statuts sont mis à jour régulièrement. - Les anomalies ou retards sont détectés grâce aux alertes paramétrées et donnent lieu à des actions correctives. - Les échanges avec les transporteurs sont documentés, et les relances sont effectuées en cas de retard, d'absence de preuve de livraison ou d'incident de transport. - La bonne réception des marchandises est confirmée par les clients, et les informations sont enregistrées dans le système pour assurer la traçabilité.
<p>Activité 3.2 – Préservation de la conformité et de l'intégrité des produits à expédier :</p>	<p>C3.3. Optimiser les méthodes de conditionnement et de transport en sélectionnant les emballages et habillages adaptés aux caractéristiques des vins et</p>	<p>Le candidat réalise ensuite un entretien</p>	<p><u>Les méthodes et choix de conditionnement sont pertinents et optimaux :</u></p> <ul style="list-style-type: none"> - Les solutions de conditionnement sont sélectionnées en fonction des caractéristiques des produits (verre,

<ul style="list-style-type: none"> - Choix des emballages et habillages adaptés au produit et au transport - Vérification de la conformité réglementaire des emballages (vins, spiritueux, export) - Sélection des prestataires logistiques spécialisés - Contrôle visuel des étiquetages (mentions légales, mentions commerciales) - Application des procédures de contrôle qualité avant expédition - Archivage des bons à expédier et des fiches de contrôle - Signalement des anomalies d'habillage ou d'emballage aux services concernés 	<p>spiritueux et aux exigences spécifiques des clients, en respectant les réglementations en vigueur et en collaborant avec les prestataires logistiques afin de préserver l'intégrité des produits et de maîtriser les coûts.</p> <p>C3.4. Contrôler la conformité des étiquetages et des conditionnements avant expédition en réalisant des vérifications visuelles et documentaires et en appliquant les procédures de contrôle qualité afin de garantir leur conformité aux attentes et aux normes clients.</p>	<p>avec le jury. Il en fait une présentation orale, explicite ses choix et répond aux questions du jury lors du temps d'échange. Celui-ci permet de poser des questions d'approfondissement de l'évaluation des compétences.</p>	<p>volume, format, fragilité, échantillon) et des exigences clients (personnalisation, étiquetage, export, etc.).</p> <ul style="list-style-type: none"> - Les emballages et habillages choisis sont conformes aux réglementations en vigueur (transport, douane, sécurité, développement durable). - Les modes de transport sont ajustés avec les prestataires, garantissant la stabilité des produits et permettant d'optimiser les délais et les coûts logistiques. - Les propositions d'optimisation permettent de réduire les risques de casse ou de non-conformité tout en respectant les marges logistiques définies. <p><u>Conformité des étiquetages et conditionnements des produits expédiés :</u></p> <ul style="list-style-type: none"> - Les éléments d'étiquetage (mentions légales, logos, millésimes, appellations, langues, etc.) sont vérifiés visuellement et comparés aux données de facturation et aux informations liées au pays du destinataire. - Les conditionnements (caisses, cartons, palettes) sont contrôlés selon les critères définis (propreté, solidité, empilage, filmage, etc.) avant expédition. - Les non-conformités identifiées sont signalées et traitées selon la procédure qualité en vigueur. - Les contrôles réalisés sont tracés dans les supports prévus (fiches de contrôle, ERP, rapports qualité), permettant d'assurer la traçabilité des vérifications.
BC4 - Contrôler les documents administratifs et la conformité réglementaire nationale et/ou internationale des vins et spiritueux			
<p>Activité 4.1 – Assurance de la conformité documentaire et réglementaire des opérations commerciales :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Vérification des factures clients et fournisseurs - Contrôle de la concordance entre commandes, livraisons et facturation 	<p>C4.1. Vérifier les factures et packing lists en utilisant un logiciel de gestion commerciale (ERP, CRM), en appliquant les procédures internes et en intégrant les exigences réglementaires nationales et internationales afin de garantir la conformité des transactions et la traçabilité des opérations commerciales.</p>	<p>Epreuve 1 : Questionnaire à visée professionnelle</p> <p>Le candidat est interrogé à travers des études de cas et des mises en situation professionnelles fictives ou vécues organisées sous forme de questionnaire.</p> <p>Le questionnaire est élaboré sur la base d'un ensemble de questions contextualisées au secteur et au métier visé par le CQP.</p>	<p><u>La vérification des factures est correctement réalisée :</u></p> <ul style="list-style-type: none"> - Les données des factures (références, quantités, prix, taxes, remises, incoterms) sont vérifiées à partir des contrats de ventes et/ou propositions commerciales. - Les packing lists sont contrôlées en s'assurant de la correspondance entre les marchandises expédiées et les documents commerciaux. - Les anomalies détectées (écarts de prix, quantités, informations manquantes) sont signalées et traitées conformément à la procédure interne.

<ul style="list-style-type: none"> - Application des procédures internes de validation comptable et commerciale - Préparation des documents douaniers d'expédition - Utilisation des plateformes de dématérialisation - Vérification des mentions fiscales et douanières obligatoires - Archivage numérique ou physique des documents réglementaires 	<p>C4.2. Préparer la liasse documentaire en utilisant les plateformes de dématérialisation des formalités douanières et en appliquant les réglementations fiscales et douanières en vigueur afin de garantir la conformité des expéditions aux exigences nationales et internationales.</p>	<p>Ces questions vont porter sur : les données de facture et packing lists, la réglementation fiscale et douanière en vigueur, les frais annexes et grilles tarifaires, etc. (C4.1, C4.2 et C4.3)</p> <p>Epreuve 2 : Dossier professionnel (partie D) et entretien avec le jury (C4.1, C4.2, C4.3 et 4.4)</p> <p>À partir de situation rencontrée en entreprise, le candidat réalise un dossier professionnel décrivant l'ensemble des étapes et procédures de préparation de la liasse documentaire, de contrôle des documents administratifs et de la conformité réglementaire.</p> <p>Le candidat joint à son dossier la documentation et d'autres documents nécessaires et peut l'illustrer de photos ou de vidéos en veillant à respecter la protection des données et le droit à l'image.</p> <p>Le candidat réalise ensuite un entretien avec le jury. Il présente oralement son dossier, explicite ses choix et répond aux questions du jury lors du temps d'échange. Celui-ci permet de poser des questions d'approfondissement de l'évaluation des compétences.</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Les vérifications sont tracées dans l'outil de gestion commerciale (ERP, CRM) et permettent de garantir la conformité comptable et la traçabilité des documents. - Le colisage d'expédition est renseigné avec précision (nombre de colis, contenu par colis, poids, dimensions, identification palette) et permet une traçabilité complète. - Les mentions obligatoires spécifiques au pays de destination (libellé, langue, mentions réglementaires, format) sont correctement appliquées sur les documents d'expédition. <p><u>La liasse documentaire est réalisée en conformité avec la réglementation fiscale et douanière en vigueur :</u></p> <ul style="list-style-type: none"> - Les documents obligatoires (facture commerciale, packing list, certificat d'origine, déclaration en douane, CMR, etc.) sont sélectionnés et préparés selon la nature de l'expédition (UE / hors UE). - Les formalités douanières sont réalisées via les plateformes de dématérialisation (ex : DELTA, GUN, autres portails selon les pays) dans le respect des délais et exigences légales. - Les informations fiscales et douanières (codes douaniers, incoterms, TVA, droits de douane, mentions réglementaires) sont renseignées avec exactitude. - La liasse documentaire est archivée et transmise aux parties concernées (transporteur, client, service comptable) selon la procédure définie, assurant la conformité et la traçabilité.
<p>Activité 4.2 – Contrôle des coûts et amélioration des processus ADV :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Vérification des pièces justificatives de frais 	<p>C4.3. Valider les frais annexes en s'appuyant sur les pièces justificatives, les grilles tarifaires négociées et les circuits de validation internes afin d'assurer la conformité comptable et contractuelle des opérations commerciales.</p>		<p><u>Qualité du contrôle des frais annexes :</u></p> <ul style="list-style-type: none"> - Les frais annexes (transport, stockage, douane, manutention, éco-contribution, etc.) sont identifiés et rapprochés des grilles tarifaires négociées. - Les justificatifs associés (factures, bons de livraison, relevés transporteurs, etc.) sont vérifiés en

<p>(transport, conditionnement, douane)</p> <ul style="list-style-type: none"> - Contrôle des tarifs appliqués en lien avec les grilles négociées - Application des circuits de validation budgétaire ou comptable - Suivi des écarts entre prévisionnel et facturation réelle - Analyse des dysfonctionnements ADV (erreurs de saisie, retards, non-conformités) - Proposition d'actions correctives ou préventives - Participation à la mise en œuvre de solutions opérationnelles - Contribution aux échanges avec les autres services (commerce, logistique, finance) pour fluidifier les processus 	<p>C4.4. Contribuer à l'amélioration continue des processus d'administration des ventes en analysant les dysfonctionnements identifiés, en proposant des actions correctives ou préventives et en participant à leur mise en œuvre afin d'optimiser la qualité de service, la satisfaction client et l'efficacité des opérations dans le respect des spécificités du secteur des vins et spiritueux.</p>		<p>s'assurant de la cohérence entre le service rendu et le montant facturé.</p> <ul style="list-style-type: none"> - Les circuits de validation internes sont respectés selon les seuils de délégation, les budgets prévus et les règles comptables en vigueur. - Les frais validés sont correctement intégrés dans le système de gestion pour garantir leur imputation comptable et leur traçabilité contractuelle <p><u>Pertinence des améliorations proposées :</u></p> <ul style="list-style-type: none"> - Les dysfonctionnements récurrents (erreurs de facturation, retards de livraison, litiges clients, anomalies documentaires) sont identifiés à partir de l'analyse des incidents et indicateurs d'administration des ventes. - Des actions correctives ou préventives sont proposées en lien avec les causes identifiées, en tenant compte des contraintes spécifiques au secteur (réglementation, traçabilité, saisonnalité, etc.). - Les solutions retenues sont mises en œuvre en collaboration avec les services concernés (logistique, commercial, finance, qualité) selon un plan d'action défini. - Les résultats des améliorations sont suivis à l'aide d'indicateurs de performance (réduction des erreurs, délais de traitement, satisfaction client) et documentés dans une démarche de capitalisation.
--	--	--	--