

## DÉROULEMENT LOGIQUE D'UNE AFFAIRE

### LE CLIENT DEMANDE ...

**Demande d'offre**  
(précise ou générale)

**Commande**

**Modification**  
*ou*  
**Annulation**

**Réclamation**  
(retard de livraison)

**Réclamation**  
a) erreur de facturation  
b) erreur de livraison  
c) envoi incomplet  
d) qualité médiocre

**Paiement**  
*ou*  
**Demande de prorogation  
d'échéance**

### LE VENDEUR RÉPOND ...

- a) offre spontanée (publicité)  
ou provoquée
- b) offre précise ou générale
- c) aucune offre possible

- a) livraison
- b) confirmation
- c) modification
- d) annulation

Réponse (positive ou négative)

Réponse  
Avis d'expédition (si nécessaire)  
*ou*  
Marchandise + facture

Réponse,  
éventuellement envoi d'une nouvelle  
facture

Réponse (positive ou négative)  
1<sup>er</sup> rappel  
2<sup>e</sup> rappel  
3<sup>e</sup> rappel  
Procédure de poursuite