

M3

Séquence: Devis

M3-03-01

ASSISTER OU DEPANNER LES  
CLIENTS OU LES  
UTILISATEURS

## SUPPORT DE FORMATION



### ELABORER UN DEVIS

# QU'EST-CE QU'UN DEVIS ?

## DEFINITION :

Le « devis » est un document écrit dans le texte duquel un fournisseur propose de vendre un bien à un certain prix qu'il s'engage à ne pas modifier tant que l'acheteur n'a pas exprimé son intention de renoncer à en faire l'acquisition. Plus généralement le devis est utilisé dans le cas d'une offre de travaux à prix fait. Le mot devis s'applique pareillement à la proposition de contrat portant sur des services.

Le devis n'est pas en soi un contrat mais un engagement qui ne devient un contrat que lorsque le devis a été accepté par l'acheteur et que le devis est remis. A moins que le devis n'indique la limite de temps pendant laquelle le fournisseur s'engage à maintenir son offre, celle-ci est censée faire pour un temps indéterminé et la longueur est fonction des usages de la profession à laquelle appartient le fournisseur. (Code civil art. 1779, 1787)

- ❖ ATTENTION ! Un devis en bonne et due forme, signé par le prestataire de service et le client constitue un véritable contrat.
- ❖ Le devis est l'estimation du coût d'un travail, mais peut aussi comporter des indications du temps de réalisation du travail, de la date d'intervention prévue et peut être opposable sur ces différents éléments.
- ❖ Il s'agit donc du prix à payer pour une prestation dont le coût varie selon les circonstances et qui ne peut être communiqué au moyen d'un tarif standard.
- ❖ Il vous permet de connaître à l'avance le prix d'un travail auprès du prestataire de services de votre choix ;
- ❖ Il est contraignant pour celui qui l'a établi. En effet, il s'agit d'une offre ferme et définitive qui l'a émise ;
- ❖ Pour que le véritable contrat soit conclu, il faut que le client accepte l'offre en signant le devis par exemple.
- ❖ Une fois qu'un devis a été établi et qu'il a été accepté par le client, il est définitif. C'est à dire que le client accepte non seulement le montant de la prestation, mais aussi son montant.
- ❖ ATTENTION ! Un devis signé par le prestataire de service et le client constitue un véritable contrat.
- ❖ En principe, un devis est gratuit.
- ❖ Toutefois, un prestataire de services peut en convenir autrement. Dans ce cas, il doit vous en informer par le devis.

NE PAS REPRODUIRE



# MENTIONS OBLIGATOIRES SUR UN DEVIS

## 1. Création d'un devis : le fond

### 1.1 Adapter la configuration aux clients

Lorsque vous devez faire une proposition à un client, vous devez être sensible à trois choses :

- ✓ ses désirs
- ✓ son besoin réel
- ✓ son budget

### 1.2 Le désir du client

Certains clients sont soit des passionnés soit des rêveurs. Pour les premiers, c'est simple, ils savent généralement ce qu'ils veulent et ils le disent. Pour les seconds, la règle : proposez-leur ce qu'il demande.

Pour les seconds, c'est plus délicat, il faut leur proposer ce qu'ils vous demandent une configuration très haut de gamme sans vraiment se rendre compte du coût de ce qu'il demande. Ce type de client va vous proposer des objectifs équivalents : si vous proposez ce qu'il veut, il risque de trouver cela trop cher et de voir un de vos concurrents.

### 1.3 Le besoin réel du client

Il vous faut également percevoir les besoins réels des clients afin de pouvoir leur faire une proposition adaptée à leurs réels besoins.

### 1.4 Le budget du client

Le point le plus important est de connaître ce que le payeur est prêt à payer. Attention le payeur n'est pas toujours l'acheteur. Si on peut aller un peu au-delà de son budget, vous ne pourrez guère aller plus loin.

## 1.5 Réaliser le devis

Votre devis devra tenir compte du désir du client, de son besoin et de son budget. Lors de sa rédaction, il y a des choses non conseillées et d'autres interdites. Parmi les choses déconseillées vous éviterez de donner le détail pièce par pièce de la configuration que vous proposez. Il faut savoir que certains clients iront voir vos concurrents avec votre devis. Un devis détaillé facilitera beaucoup le travail de ces derniers.

En ce qui concerne **les licences OEM**, il vous faut savoir qu'il est interdit, non seulement d'indiquer leur prix mais qu'ils ne doivent même pas apparaître sur une ligne indépendante du devis.

## 2. Un devis doit comporter les mentions suivantes :

- ❖ La mention « Devis » ou « Proposition de »
- ❖ La date de rédaction du devis,
- ❖ Le nom du chef d'entreprise (ou le raisin social de l'entreprise) et son adresse
- ❖ Les activités de l'entreprise
- ❖ Le n° de Registre du Commerce et des Sociétés ou le n° de Répertoire des Métiers
- ❖ Le nom du client et son adresse, le lieu d'exécution de l'intervention
- ❖ Le montant des prestations (H.T.) et Toutes Taxes Comprises (T.T.C.), en précisant le détail des taxes de T.V.A.
- ❖ Le détail, en quantité et en prix, de chaque prestation, matière et produit
- ❖ Le détail de l'opération prévue : dénomination, prix unitaire et désignation de l'unité à appliquer (taux horaire de la main d'œuvre, mètre linéaire ou mètre carré, ...), et la quantité prévue
- ❖ L'indication du caractère payant ou gratuit du devis
- ❖ Les frais de déplacement



## 3. Le cas échéant :

- ❖ La durée de validité de l'offre,
- ❖ L'indication manuscrite, datée et signée du client : « Devis reçu avant l'exécution des travaux, lu et accepté »
- ❖ La mention « Lu et accepté », daté et signé par l'entrepreneur.

#### 4. Sont facultatives les indications suivantes :

- ❖ Le numéro de téléphone et les horaires d'appel,
- ❖ Les coordonnées bancaires de l'entrepreneur,
- ❖ Le service après-vente,
- ❖ Les indications publicitaires (spécialités, marques et procédés, qualification, titre d'artisan ou de maître artisan, ...),
- ❖ Le délai de réponse souhaité pour la proposition,
- ❖ Les clauses relatives aux conditions de paiement, de règlement et d'exécution des travaux



- ❖ **Important :** En cas où l'entrepreneur doit exécuter des travaux non prévus dans le devis initial, il doit établir un avenant à ce devis et faire accepter et signer le document par le client.

## CONCLUSION

La réalisation de devis n'est pas à la portée du premier venu. N'oubliez pas qu'un devis engage votre société et que certains clients sont malins....

# EXEMPLE DE DEVIS

1- Indiquer les coordonnées de votre entreprise :  
Nom, Adresse, N° SIREN, Téléphone...

Nom de votre société :  
Adresse :  
Code Postal, Ville :  
Numéro Siren :  
Téléphone (+33) 2 54 54 54 54  
Télécopie (+33) 2 54 54 54 58

LOGO  
ENTREPRISE

Nom de l'Entreprise / Client :  
Adresse :  
Code Postal, Ville :  
Téléphone (+33) 2 54 54 54 54  
Code client :

2- Indiquer les coordonnées de votre client :  
Nom, adresse...

3 - Indiquer le numéro du devis. Attention, vos numéros de factures doivent se suivre chronologiquement

DEVIS N°

Date :

4 - Indiquer la date du devis

5 - Indiquer les composants, références des produits vendus ou les prestations effectuées

Réf	Désignation	Qté	P.Unit.	Montant	T.
INTELI78700	CPU 1 x Intel Core i7 8700K	1	415,96	415,96 €	
VENTIBQPR	VENTIRAD Be Quiet Pure Rock	1	31,99	31,99 €	
CMASUSZ390	ASUS Z390 ROG MAXIMUS XI HERO	1	389,00	389,00 €	
RAMCORSSGO	Corsair Vengeance DDR4 8 Go 3000 MHz CAS	1	129,30	129,30 €	
CVMSIGTX1070	MSI GeForce GTX 1070 Aero ITX OC	1	291,62	291,62 €	
SSDCRUCMX500	SSD Crucial MX500 - 500 Go	1	70,80	70,80 €	
WD1TO	Western Digital (WD) Blue 3,5	1	39,92	39,92 €	
BOITANTECP7	Antec P7	1	40,75	40,75 €	
ALIMBQDP750	Be Quiet Dark Power Pro 750W	1	166,63	166,63 €	
LECTBUFPT58	Buffalo Graphics Card - D	1	29,08	29,08 €	
CSONASUSDGX	Asus Sonar	1	35,75	35,75 €	
CARTRESASUSEWIFI	Asus	1	29,08	29,08 €	
SYSW10PEUSB	SYSW10PEUSB	1	216,63	216,63 €	
FOUR	FOUR	1	85,31	85,31 €	

6 - Indiquer la quantité

7 - Indiquer le prix unitaire HT

9 - Indiquer la période de validité du devis

Validité : 30 jours à compter de la date de signature

10 - Indiquer le délai de réalisation de la prestation

Délai de réalisation : 15 jours ouvrés

11 - Indiquer les modalités de règlement

Modalités de règlement : 50% à la commande, 50% à la livraison

Total H.T.	1 903,91 €
T.V.A. 20%	388,41 €
T.V.A. 5.5%	4,69 €
Total T.T.C	2 297,01 €
Acompte	
Net à payer	2 297,01 €

8 - Les montants totaux se calculent automatiquement

Bon pour accord le : "date"  
Client : \_\_\_\_\_ Fournisseur : \_\_\_\_\_

12 - Faire signer votre devis avec la mention figurant au dessus

NE PAS REPRODUIRE