

# Comment gérer mes commandes ?

## 1. Prenez connaissance de la commande

- Quand un client achète un de vos produits sur la plateforme vous recevez instantanément un mail de commande comme celui-ci :



Vous serez également alerté par SMS si vous avez renseigné votre numéro de portable dans votre espace « Profil ».

- Cliquez sur « voir la commande ». Après vous être connecté avec votre identifiant/ mot de passe, vous arriverez dans l'onglet « Commandes » du back office :

Commandes

Janvier 2021 2,00 €

Lun.	Mar.	Mer.	Jeu.	Ven.	Sam.	Dim.
28/12	29/12	30/12	31/12	01/01	02/01	03/01
-	-	1 / 1,00 €	-	-	-	-
04/01	05/01	06/01	07/01	08/01	09/01	10/01
-	-	-	-	-	-	-
11/01	12/01	13/01	14/01	15/01	16/01	17/01
-	-	-	-	-	-	-
18/01	19/01	20/01	21/01	22/01	23/01	24/01
1 / 1,00 €	1 / 1,00 €	-	-	-	-	-
25/01	26/01	27/01	28/01	29/01	30/01	31/01
-	-	1 / 0,00 €	-	-	-	-

N° Commande	Client	Total	Livraison	Statut	Actions
5fec417c-c1f882001c-318c84-001		1,00 €	Retrait	●	
Thé de Noël	1,00 EUR	x 1	1,00 EUR	20,00%	confirmé
<b>Total</b>		<b>1,00 EUR</b>			

Voir le détail de la commande dans le back office.

Voir le détail de la commande en format PDF.

## 2. Préparez votre commande et gérez les statuts pour tenir informé votre client

Commande 5fec417c-c1f882001c-318c84-001

Client	Livraison / Retrait
Détail du client : <ul style="list-style-type: none"><li>Nom</li><li>Adresse mail</li><li>Adresse postale</li><li>Portable</li></ul>	Information détaillée sur la livraison ou le retrait.

COMMANDE EFFECTUÉE LE	FRAIS DE PORT	TOTAL	N° DE COMMANDE	Statut
30/12/2020	0,00 EUR	1,00 EUR	5fec417c-c1f882001c-318c84-001	Commande Enregistrée

Thé de Noël  
Thé  
vendu par Point d'activité

Total : 1,00 EUR  
Tva : 20,00%  
Quantité : 1

- **Confirmation en cours** : indique à votre client que la commande est en cours de confirmation (par exemple le temps que vous vérifiez la disponibilité de l'offre sélectionnée)
- **En cours de traitement** : en cliquant ici, vous aurez ensuite la possibilité de sélectionner le statut « **Commande prête** ». Puis en cliquant sur commande prête un nouveau statut apparaîtra « **Livraison/retrait en cours** ».
- **Terminé** : indiquera directement que la commande est terminée.
- **Annulée** : permet d'annuler la commande et de rembourser le client. Le système vous demandera un motif d'annulation.
- **Erreur** : ne pas toucher ce statut. Une commande se met en Erreur

● Commande Enregistrée ▾

- Confirmation en cours
- En cours de traitement
- Terminé
- Annulée
- Erreur

Chaque statut de commande, mise à part **Annulée** et **Erreur**, générera l'envoi d'un mail automatique au client. Cela lui permettra de savoir où en est sa commande, notamment grâce à l'entête du mail :



## 3. Reversement de la commande

Le montant de la vente est reversé moins les frais de dossier de 2,9% sur le montant TTC + 0,25€ par transaction dans les 10 jours ouvrés suivants la commande. Merci de bien vous assurer que votre IBAN est renseigné dans votre point d'activité.

Dans l'espace « Finances » vous retrouverez toutes les factures de vos commandes.