

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 :



Bonjou

Vous avez reçu une nouvelle commande/réservation !



[Thé Vert Temple Tibétain Bio](#)

1

9.10 €

MODE DE LIVRAISON

Click & Collect

6 rue albert 1er

73100, Aix-les-Bains

Résumé

- Nombre d'article 4

Total TTC 31,90 €

[Voir ma commande](#)

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

2. Je prends connaissance de ma commande

Dans mon onglet "Accueil" ou "Ventes", je prends connaissance de la commande, que ce soit le montant ou le(s) article(s) commandé(s) :

Commandes						
Février 2022 152.00€						
Lun.	Mar.	Mer.	Jeu.	Ven.	Sam.	Dim.
31/01	01/02	02/02	03/02	04/02	05/02	06/02
-	-	-	-	-	-	-
07/02	08/02	09/02	10/02	11/02	12/02	13/02
-	4 / 400€	2 / 12870€	-	-	-	-
14/02	15/02	16/02	17/02	18/02	19/02	20/02
1 / 19.30€	-	-	-	-	-	-
21/02	22/02	23/02	24/02	25/02	26/02	27/02
-	-	-	-	-	-	-
28/02	01/03	02/03	03/03	04/03	05/03	06/03
-	-	-	-	-	-	-

N° Commande	Client	Livraison	Statut	Total
> 62038bc9-f390060031-398dfb-001		Au magasin	En cours de traitement	96.80€
> 62038bc9-f390060031-398dfb-002		Click & Collect		31.90€

3. Je tiens mon client informé en modifiant les statuts de de commande

Vous avez la possibilité de traiter votre commande en lui appliquant différents statuts.

The image shows a software interface for managing orders. On the left, a 'Commandes' overview screen displays a calendar and a list of orders, with one order circled in red. An arrow points from this order to a larger, detailed view of the order 'Commande << 62038bc9-f390060031-398dfb-002 >>'. This detailed view shows customer information, delivery mode, and a list of items. The 'Statut' field is circled in red and set to 'En cours de traitement'. To the right, a legend box lists the possible statuses with corresponding colored circles: 'Commande Enregistrée' (black), 'Confirmation en cours' (blue), 'En cours de traitement' (light blue), 'Terminé' (green), 'Annulée' (grey), and 'Erreur' (red).

Voici les différents statuts :

- **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

A savoir : chaque statut (sauf "erreur" et "annulé") génère automatiquement un email à votre client pour l'informer du traitement de sa commande. Grâce à l'en-tête de chaque email généré, le client peut suivre simplement et clairement sa commande.



4. Je reçois le paiement de la commande

Dans les 10 jours ouvrés suivants la commande, le montant de la vente vous est reversé moins les frais de dossier de 2,9% + 0,25€ sur le montant TTC de la vente.

Assurez-vous que votre IBAN est bien renseigné dans votre point d'activité.

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