**Mission : Analyser le planigramme de suivi des livraisons et repérer les livraisons qui posent problème**

Le ……………, Martine Dupont, votre tutrice vous remet le planigramme de livraisons du mois d’ (avril ?) (annexe ? ou page ?)

**🖰** Elle vous demande de réaliser les missions suivantes



* **Compléter la fiche d’analyse du planigramme**
* **Ouvrir le modèle de lettre type avec votre texteur**
* **.Préparer l’appel téléphonique**
* Fiche d’analyse du planigramme

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Questions** | **Réponses/Justifications** | |
| À quelle date réalisez- vous ce contrôle ? |  | |
| Quelles informations figurent sur ce planigramme ? |  |  |
| Quelles sont les livraisons reçues sans problème ? |  |  |
| Que signifie l’observation écrite pour la livraison du fournisseur LA FLEUR D’AQUITAINE ? |  | |
| Que faut-il envisager pour cette livraison ? |  | |
| Quelles sont les livraisons non reçues ? |  |  |
| Que faut-il faire ? |  |  |

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Planigramme de suivi des livraisons du mois d’avril** | | | | | | |
| Date de commande | N° de commande | Fournisseur | Livraison | | | Observations |
| Prévue  le | Livrée le | N° du bon de livraison |
| 16 mars | PO00001 | Pépinière Strive | 02 avril | 02 avril | BL 0985 |  |
| 02 avril | PO00002 | SARL ROMFLOR | 10 avril | 10 avril | BL 456 |  |
| 02 avril | PO00003 | AQUIFLORA | 12 avril | 11 avril | BL 10-88 |  |
| 03 avril | PO00004 | LA FLEUR D’AQUITAINE | 18 avril | 18 avril | BL 973 | *30 hortensias à fleurs géantes réf ARBU07 livrés au lieu des 60 commandés* |
| 04 avril | PO00005 | Muguet Guillot (EARL) | 19 avril | 19 avril | BL 432 |  |
| 05 avril | PO00006 | SARL ROMFLOR | 13 avril |  |  |  |
| 09 avril | PO00007 | SIVONNET FLEUR | 23 avril | 23 avril | BL 1654 |  |
| 12 avril | PO00008 | TOUT POUR LE FLEURISTE | 24 avril | 24 avril | BL 543 |  |
| 16 avril | PO00009 | Roumage (EARL) | 22 avril |  |  |  |
| 18 avril | PO000010 | LE JARDIN DU CHATEAU | 26 avril | 26 avril | BL 760 |  |
| 23 avril | PO000011 | Fr TAB | 30 avril | 30 avril | BL 832 |  |
| 29 avril | PO000012 | Bianchini international | 3 mai |  |  |  |

* Martine Dupont vous charge de continuer votre travail en gérant les dossiers de retard de livraisons que vous avez mis en évidence lors du contrôle du planigramme.
* Vous devez choisir le modèle de lettre type correspondant à une anomalie constatée lors d’une livraison
* et celui correspondant à un retard de livraison
* Puis vous compléterez la fiche d’appel téléphonique (annexe )