

Gérer les commandes

[<< Page précédente](#)

[Page suivante >>](#)

Table des matières

- [Gérer les commandes](#)
 - [Commandes](#)
 - [Créer une commande](#)
 - [Voir le détail des commandes](#)
 - [Modifier la commande](#)
 - [Modifier les détails de la commande](#)
 - [Attacher un commentaire à la commande](#)
 - [Factures](#)
 - [Options des factures](#)
 - [Retours produits](#)
 - [Le retour produits du point de vue du client](#)
 - [Le retour produits du point de vue du marchand](#)
 - [Rembourser un client](#)
 - [Bons de livraison](#)
 - [Options des bons de livraison](#)
 - [Créer un avoir](#)
 - [Statuts](#)
 - [Créer un nouveau statut](#)
 - [Créer un nouvel état de retour](#)
 - [Messages prédéfinis](#)

Gérer les commandes

Le gérant d'une boutique doit faire face à un grand nombre de commandes, de factures et de demande de SAV – tout du moins, c'est ce que nous vous souhaitons. Au quotidien, gérer toutes ces commandes peut devenir une tâche laborieuse ; heureusement, PrestaShop fait de son mieux pour vous aider à vous en sortir et faire aboutir les commandes de vos clients, ainsi que gérer les avoirs et les inévitables retours de marchandise.

Commandes

La page "Commandes" vous permet d'accéder à toutes les informations relatives aux achats sur votre boutique. Toutes les transactions sont disponibles ici, rangées par date (par défaut, de la plus récente à la plus ancienne).

ID	Références	Nouveau	Client	Total	Païement	État	Date	PDF	Actions
		--				--	De À	--	--
1	XKBNABJK		J. DOE	626,37 €	Chèque	EN ATTENTE DU PAIEMENT PAR CHÈQUE	23/10/2012 11:21:47	--	

Vous pouvez filtrer les résultats et facilement trouver les commandes que vous recherchez en utilisant les champs ci-dessus. Par exemple, pour identifier les commandes de M. Durand, tapez "Durand" dans le champ "Client" puis cliquez sur "Filtrer".

i VOUS NE POUVEZ PAS SUPPRIMER UNE COMMANDE. En Europe, il est interdit de permettre la suppression d'informations de paiement, de facturation ou de commande. C'est pourquoi l'implémentation d'un bouton "Supprimer" pour les commandes rendrait PrestaShop illégal en Europe.

Pour supprimer correctement la commande par défaut (et donc être en mesure de supprimer l'iPod Touch de votre catalogue), installez le module "Nettoyage de PrestaShop" (qui est disponible dans l'installation par défaut depuis la version 1.5.4), ouvrez son écran de configuration et cochez la case "Commandes et clients" avec de cliquer sur le bouton "Supprimer les commandes et clients".

Vous pouvez exporter une liste de vos commandes en cliquant sur le bouton "Export" situé en haut. Vous ne pouvez pas importer de commandes.

Créer une commande

L'une des grandes nouveautés de PrestaShop 1.5 est la possibilité de créer une commande directement depuis le back-office. Cela peut par exemple se révéler extrêmement utile quand un client veut acheter un produit mais n'y parvient pas, et il vous faut prendre la main et faire la commande tandis que vous êtes en contact avec le client, par téléphone ou par e-mail.

En cliquant sur le bouton "Créer", une page s'ouvre, avec un seul champ textuel, nommé "Recherche de clients". Lorsque vous créez une nouvelle commande via le back-office, votre première tâche consiste à associer cette commande à un client. Saisissez les premières lettres de son nom, prénom ou adresse e-mail, et PrestaShop vous affichera les comptes correspondants.

Client

Recherche de clients :

Rechercher un client en tapant les premières lettres de son nom

[Ajouter un nouveau client](#)

John DOE 1970-01-15 pub@prestashop.com Choisir	Jane Doe pub2@prestashop.com Choisir
---	---

- i** Si le client pour lequel vous créez la commande n'a même pas encore de compte sur votre boutique, vous pouvez en créer un à la volée : cliquez sur le bouton "Ajouter un nouveau client" pour ouvrir une fenêtre avec les principaux détails à remplir. Une fois le compte enregistré, il devient aussitôt le compte associé à la commande.

Clients > Créer

Titre de civilité : M. Mme Mlle

Prénom :

Nom :

Adresse e-mail :

Mot de passe :

5 caractères min., uniquement lettres, chiffres, ou _

Date de naissance : - -

État :

Autoriser ou non ce client à se connecter

Newsletter :

Client abonné à la newsletter

Opt-in :

Client acceptant de recevoir des publicités

Groupe d'accès :

ID	Nom du groupe
<input checked="" type="checkbox"/>	3 Client

Cochez tous les groupes auxquels appartient le membre

Groupe par défaut :

Seule la remise du groupe sélectionné s'appliquera au client

* Champ requis

Notez bien que vous devrez également enregistrer les adresses du client – un bouton "Ajouter une nouvelle adresse" est disponible en bas de la page, dans la section "Adresses".

Cliquez sur le bouton "Choisir" du bon client, et l'intégralité du formulaire de commande apparaît. Tous les ajouts de produits se feront dans sa section principale, "Panier".

Panier

Rechercher un produit :

Rechercher un produit en tapant les premières lettres de son nom

Produit	Description	Réf.	Prix unique	Qté	Prix
---------	-------------	------	-------------	-----	------

Les prix sont Hors Taxe

Devise :

Langue :

Le champ "Rechercher un produit" vous permet de faire une recherche dynamique sur les produits à ajouter : saisissez les premières lettres du nom du produit, et PrestaShop affichera une liste déroulante avec les produits correspondants. Choisissez le produit, sélectionnez la quantité, et cliquez sur le bouton "Ajouter au panier". Si le produit est disponible en plusieurs déclinaisons, vous pouvez bien sûr choisir celle désirée grâce à la liste déroulante qui apparaît dans ce cas. Notez que PrestaShop vous indique le stock restant pour un produit donné, ce qui vous permet de faire savoir au client que vous êtes en rupture de stock pour ce produit dès le formulaire de commande.

Panier

Rechercher un produit :

Rechercher un produit en tapant les premières lettres de son nom

Produit :

Déclinaison :

Quantité : En stock : 10

Produit	Description	Réf.	Prix unique	Qté	Prix
	iPod Nano 16Go, Noir		158,07 €		158,07 €

Les prix sont Hors Taxe

Devise :

Langue :

Cette page vous permet de voir les paniers et commandes précédent(e)s de ce client, s'il y en a. S'il se trouve que vous deviez gérer un panier que le client n'arrive pas à valider, vous pouvez utiliser ce panier pour cette commande en cliquant sur l'action "Utiliser ce panier" (l'icône "deux fenêtres").

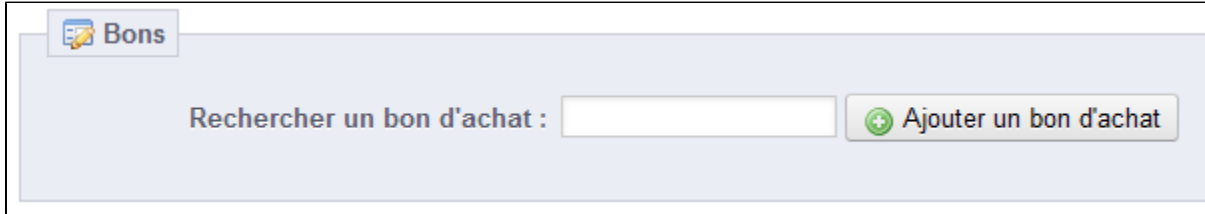
Paniers :

ID	Date	Total	Action
4	2012-10-24 16:29:21	378,10 €	
3	2012-10-23 18:13:23	79,00 €	
2	2012-10-23 18:09:58	79,00 €	

Commandes :

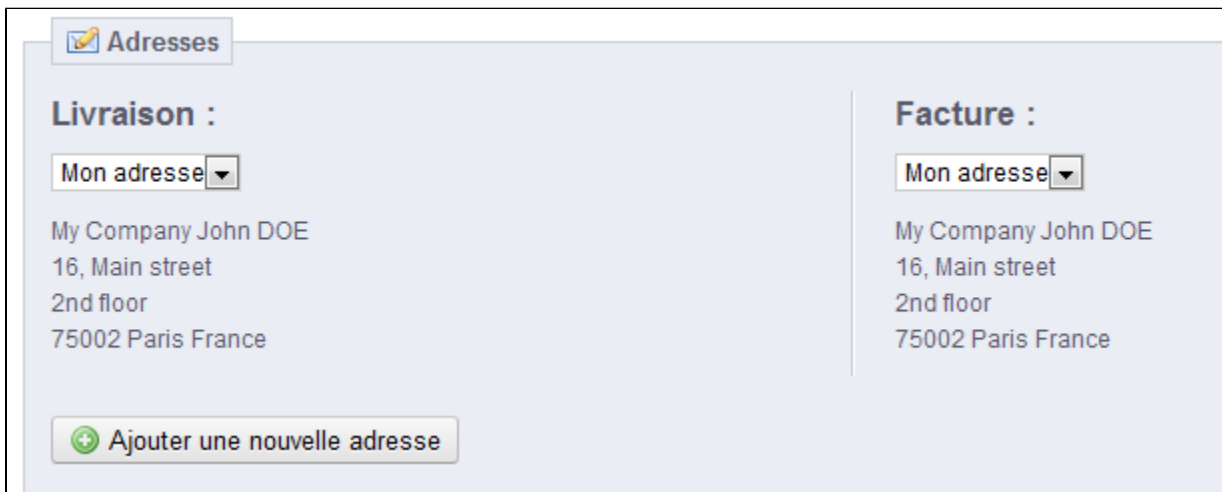
ID	Date	Produits	Total payé	Paiement	État	Action
1	2012-10-23 11:21:47	2	626,37 €	Chèque	En attente du paiement par chèque	

Si besoin est, vous pouvez également octroyer un bon d'achat ou une règle de panier pour cette commande, et même en créer une à la volée en cliquant sur le bouton "Ajouter un bon d'achat".



The screenshot shows a section titled "Bons" with a coupon icon. Below the title, there is a search field labeled "Rechercher un bon d'achat :" followed by a text input box. To the right of the input box is a button with a green plus sign and the text "Ajouter un bon d'achat".

Enfin, vous devez préciser à quelle adresse la commande doit être envoyée (et possiblement facturée). Ici encore, vous pouvez créer de nouvelles adresses à la volée à l'aide du bouton "Ajouter une nouvelle adresse".



The screenshot shows a section titled "Adresses" with an address icon. It is divided into two columns: "Livraison :" (Delivery) and "Facture :" (Billing). Each column has a dropdown menu labeled "Mon adresse" and a list of address details: "My Company John DOE", "16, Main street", "2nd floor", and "75002 Paris France". At the bottom left, there is a button with a green plus sign and the text "Ajouter une nouvelle adresse".

Voir le détail des commandes

Afin de traiter les commandes que vous recevez, vous devez avoir accès aux informations qu'elles contiennent.


Cliquez sur la ligne contenant la commande, ou cliquez sur le bouton à la droite de la commande.

La fiche détaillant la commande occupe une pleine page.

Commande n°1 (XKBKNABJK) - John DOE

 Ajouter un produit
  Retour à la liste
  Aide


Date : 23/10/2012 11:21:47 | Messages : 0 | Nouveau message des clients : 0 | Produits : 2 |

Pas de facture | Pas de bon de livraison |  Imprimer la commande

Total : 626,37 €

Annulé

Commandes :

 En attente du paiement par chèque 23/10/2012 11:21:48

Informations client

John DOE (n°1)
(pub@prestashop.com)

Compte créé le : 23/10/2012 11:21:11
Commandes validées : 0
Total payé depuis la création du compte : 0,00 €

Documents

Date	Document	Numéro	Montant
Ce document n'est pas disponible			
<input type="button" value="Générer la facture"/>			

Paieement

Date	Méthode de paiement	ID de la transaction	Montant	Facture
Aucun paiement disponible				
2012-10-24 17:14:1€	Virement bancaire	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="button" value="Ajouter"/>

Transport

Emballage recyclé : Paquet cadeau :

Date :	Type	Transporteur	Poids	Coût du transport	Numéro de suivi
23/10/2012 11:21:47	Delivery	My carrier	0.000 kg	0,00 €	

Retours produit

Aucune marchandise n'a été retournée

Adresse de livraison

Mon adresse - 16, Main street 75002 Paris , France







John DOE
My Company
16, Main street
2nd floor
75002 Paris
France
0102030405

Adresse de facturation

Mon adresse - 16, Main street 75002 Paris , France

John DOE
My Company
16, Main street
2nd floor
75002 Paris
France
0102030405

Produits


Produit	PU *	Qté	Quantités disponibles	Total *	Action
 iPod touch - Capacité: 32Go	469,00 €	1	40	469,00 €	 
 Écouteurs à isolation sonore Shure SE210	149,00 €	1	15	149,00 €	 

* Selon le groupe de l'utilisateur, les prix sont affichés en : TTC

Les retours produits sont désactivés

Produits	618,00 €
Transport	8,37 €
Total	626,37 €

Nom de la réduction	Valeur	Action
<input type="button" value="Ajouter une réduction"/>		

 Nouveau message

Cliquez ici pour ajouter un commentaire ou envoyer un message au client
Cliquez ici pour voir tous les messages

Ce résumé de la commande vous donne accès :

- À l'état et à l'historique de la commande
- Aux informations relatives au transport : poids total de la commande, transporteur choisi par le client.
- La méthode de paiement utilisée, le coût des produits, le coût du transport.
- Divers détails sur les produits commandés.

Dans la section "Adresse de livraison" de la page, vous pouvez voir une icône "G" : elle vous permet de localiser l'adresse sur Google Maps.

Modifier la commande

Les commandes ne sont gravées dans le marbre. Il existe de nombreuses raisons pour lesquelles vous pourriez vouloir modifier une commande avant de lancer la récupération des produits, leur emballage et leur envoi à leur nouveau propriétaire : l'un des produits est en fait déstocké, le client a changé d'avis, etc.

Ajouter un produit

En haut de la page, vous pouvez trouver un bouton "Ajouter un produit", qui déclenche deux actions lors du clic :

1. Faire défiler l'écran vers la section "Produits".
2. Ajouter une ligne à la commande.

	Écouteurs à isolation sonore Shure SE210	149,00 €	1	15
Produit	<input type="text"/>	€ taxe excl.	<input type="text"/>	<input type="text"/>
		€ taxe incl.	<input type="text" value="1"/>	<input type="text" value="0"/>
* Selon le groupe de l'utilisateur, les prix sont affichés en : TTC				Produits
Les retours produits sont désactivés				Transport

En ajoutant un produit, la liste des produits se voit ajouter une ligne avec une poignée de champs. Le premier champ est en fait un moteur de recherche : saisissez les premières lettres d'un produit pour voir apparaître les produits correspondants. Sélectionnez celui que vous souhaitez ajouter, et les champs grisés deviennent disponibles.

Si le produit dispose de déclinaisons, vous pouvez sélectionner la vôtre dans la liste déroulante qui apparaît sous le nom : le prix par unité changera en conséquence.



Régalez la quantité du produit, puis cliquez sur le bouton "Ajouter le produit" : c'est fait.

Notez que le bouton "Ajouter un produit" de la section "Produits" déclenche les mêmes actions que le bouton du même nom en haut de la page.

Vous ne pouvez pas ajouter plus de quantité de produit qu'il n'y a de quantité disponible.

Enlever un produit

Pour annuler un produit, rendez-vous dans la liste de produits et, au choix, soit supprimer le produit en cliquant sur l'action "Supprimer" (l'icône de poubelle), soit en cliquant sur l'action "Modifier" si vous souhaitez simplement enlever de la quantité de produit.

Produit	PU *	Qté	Quantités disponibles	Total *	Action
 iPod touch - Capacité: 32Go	392.14 € tax. excl. 469 € tax. incl.	1	40	469,00 €	Mettre à jour 
 Écouteurs à isolation sonore Shure SE210	149,00 €	1	15	149,00 €	 

Vous pouvez modifier la quantité de plusieurs produits à la fois.
Si la quantité d'un produit atteint 0, il est enlevé directement de la commande.
Vous ne pouvez pas enlever plus de quantité que celle déjà en place dans la commande.
Cliquez sur l'icône de croix rouge pour annuler votre modification.

Modifier les détails de la commande

De nombreuses sections de la commande peuvent être modifiées, vous permettant de les mettre à jour ou de corriger les données fournis par le client.

État de la commande

La première liste déroulante de la page de commande vous permet de changer son état. C'est un aspect très important du processus de suivi d'une commande, car chaque étape débloquera des fonctionnalités et documentations pour la commande.

Annulé		Ajouter
 Paiement accepté	Javier Border	24/10/2012 17:18:48
 En attente du paiement par chèque		23/10/2012 11:21:48

Vous pouvez choisir parmi les états suivants :

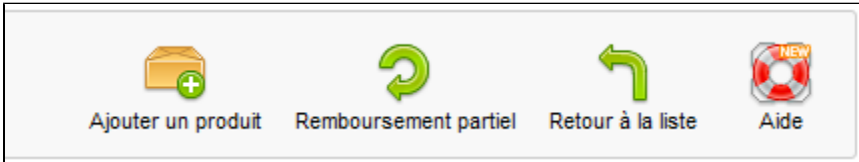
- Annulé.
- En attente de réapprovisionnement.
- En attente du paiement par chèque.
- En attente du paiement par PayPal.
- En attente du paiement par virement bancaire.
- En cours de livraison.
- Erreur de paiement.
- Livré.
- Paiement à distance accepté.
- Paiement accepté.
- Préparation en cours.
- Remboursé.

Afin d'avoir un meilleur aperçu des évolutions de la commande, chaque changement d'état est enregistré, et le journal apparaît juste en-dessous de la liste déroulante. De fait, vous devriez ne changer un état que s'il a été clairement confirmé : n'indiquez pas qu'une commande a atteint l'état "Livré" alors que vous venez d'envoyer le colis, utilisez plutôt "En cours de livraison" ; n'utilisez pas "Préparation en cours" si vous n'avez fait que jeter un oeil rapide à la commande, etc.

Boutons d'action

Les boutons d'action de la barre supérieure dépendent de l'état de la commande. Par exemple, une fois que la commande est marquée comme livrée, les boutons "Ajouter un produit" et "Enlever des produits" sont remplacés par deux nouveaux boutons : "Retourner un produit" et "Remboursement partiel".

i Le retour produit n'est pas activé par défaut. Pour l'activer, aller dans la page "Retours produit" du menu "Commandes", et activer l'option se trouvant en bas de la page. Ce réglage s'appliquera à tous les produits et toutes les commandes.



- **Retourner les produits.** Ne doit être qu'à partir du moment où un client vous a effectivement renvoyé des produits : une fois que le paquet a été reçu, vous devez marquer les produits comme retournés directement dans la page de la commande. Cliquez sur le bouton "Retourner les produits" et une nouvelle colonne apparaîtra dans le tableau des produits, intitulée "Retour". Cochez la case du ou des produits concernés, indiquez la quantité retournée, et cliquez sur le bouton "Retourner les produits" en bas du tableau.
- **Remboursement partiel.** Ne doit être utilisé que quand vous souhaitez rembourser une partie de la commande, et non la commande entière, quelle que soit la raison – ce peut être parce qu'un client vous a renvoyé un produit, ou simplement pour faire un geste commercial pour un produit endommagé que le client a décidé de garder malgré tout. Cliquez sur le bouton "Remboursement partiel" et une nouvelle colonne apparaîtra dans le tableau des produits, intitulée "Remboursement partiel". Indiquez le montant et la quantité pour chacun des produits affectés, choisissez l'une des options situées en bas de la liste (voir ci-dessous) et cliquez sur le bouton "Remboursement partiel" en bas du tableau.

Quand vous marquez des produits comme ayant été retournés ou à rembourser, quatre options sont disponibles sous le tableau des produits :

- **Réinjecter.** Une fois coché, PrestaShop considère que le produit renvoyé est remis en vente, et augmentera alors le stock de ce produit. Ne cliquez pas cette option si un produit a été renvoyé car il était cassé...
- **Générer un avoir.** Une fois coché, un avoir sera créé, correspondant au montant des produits sélectionnés. Un avoir est l'indication que vous reconnaissez qu'un produit a été retourné et qu'un remboursement a été mis en place. Le client peut utiliser cet avoir pour son prochain achat.
- **Bon de réduction.** Une fois coché, un bon de réduction sera créé, correspondant au montant des produits sélectionnés. Un bon de réduction prend la forme d'un code de réduction que le client peut saisir lors du processus de commande.

Vous pouvez modifier les bons existants du client en affichant la page du client : depuis la page de la commande actuelle, cliquez sur le lien sous le nom du client dans la section "Information client" ; une fois sur la page du client, allez dans la section "Bons". Vous pouvez modifier chaque bon en cliquant sur leur icône "Modifier".

i Dans PrestaShop 1.5, les bons de réduction font partie d'une nouvelle fonctionnalité : les "règles de paniers". Elles peuvent être créées et modifiées depuis la page "Règles paniers", dans le menu "Promotions". Le processus de création d'une règle panier est expliqué dans le chapitre suivant, "Mettre en place des promotions".

- **Rembourser les frais d'envoi.** Vous pouvez aussi choisir de rembourser les frais d'expédition, ce qui est toujours apprécié.

✔ La différence entre un avoir, un bon de réduction et une règle panier

Un avoir est avant tout une preuve écrite qu'un produit a été retourné. La plupart du temps, le client peut s'en servir comme d'un bon de réduction

Un bon de réduction est un code promotionnel qui n'a pas à être lié à un retour marchandise ou à un remboursement, et peut prendre plus de formes qu'un simple avoir :

- une réduction sur une commande (en pourcentage).
- une réduction sur une commande (un montant précis).
- la livraison gratuite.

Vous pouvez appliquer un bon de réduction à tous vos clients, ou un groupe de clients, ou à un seul client ; vous pouvez également lui donner une date d'expiration.

Une règle de panier est une version améliorée du bon de réduction : en plus de faire ce que pouvait faire un bon de réduction dans PrestaShop 1.4, le système règles paniers introduit avec PrestaShop 1.5 vous permet de :

- Donner un nom à la réduction.
- Autoriser le client à n'utiliser qu'une partie de la réduction.
- Mettre en place des priorités entre règles paniers.
- Indiquer la compatibilité entre règles paniers.
- Faire en sorte que la réduction ne fonctionne qu'avec certains transporteurs.
- Faire en sorte que la réduction ne fonctionne qu'avec une sélection de produits et/ou de catégories et/ou de marques et/ou de fournisseurs et/ou d'attributs... ou tous en même temps si nécessaire !
- Faire en sorte que la réduction comprenne la livraison gratuite et/ou une réduction sur la commande et/ou un produit gratuit... ou tous en même temps si nécessaire !

Documents

Vous pouvez obtenir de nombreux documents PDF depuis la page de la commande. Une fois rendus disponibles, ils sont listés dans la section "Documents" de la page.



Date	Document	Numéro	Montant
24/10/2012	Facture	#FA000001	626,37 €
24/10/2012	Bon de livraison	#LI000001	--

Par défaut, vous pouvez télécharger la commande elle-même au format PDF, en cliquant sur le bouton "Imprimer la commande" en haut à droite.

Vous pouvez récupérer la facture de la commande en cliquant sur le bouton "Générer la facture" de la section "Documents". La facture peut également être générée une fois que vous avez passé la commande à l'état "Paiement accepté".

Une fois généré, le bouton "Afficher la facture" apparaît sous la barre principale.

- ✔ Vous pouvez facilement personnaliser l'apparence de la facture : les modèles de fichiers PDF sont situés dans le dossier `/pdf`. Ces fichiers `.tpl` sont en fait des fichiers HTML contenant des balises Smarty pour les données dynamiques. Vous pouvez modifier l'apparence de la facture en modifiant le fichier `invoice.tpl`.

Une fois que vous avez mis la commande à l'état "Préparation en cours", un bon de livraison en PDF est généré, que vous pouvez ensuite télécharger depuis la section "Documents".

Transport

Les détails de livraison de la commande en cours peuvent être en partie modifiés. Plus précisément, vous pouvez modifier le numéro de suivi : dans la section "Transport", cliquez sur l'icône d'édition de la colonne "Numéro de suivi", et saisissez votre nouveau numéro.

Transport					
Emballage recyclé : ✖ Paquet cadeau : ✖					
Date :	Type	Transporteur	Poids	Coût du transport	Numéro de suivi
23/10/2012 11:21:47	Delivery	My carrier	0.000 kg	0,00 €	

Adresse de livraison



La section "Adresse de livraison" vous permet de modifier l'adresse de destination du colis que votre équipe s'apprête à envoyer. Vous pouvez soit utiliser la liste déroulante pour choisir une autre des adresses que le client a déjà enregistré dans votre boutique, ou vous pouvez utiliser l'icône "Modifier" pour corriger l'adresse actuellement utilisée.

Si vous avez besoin d'envoyer un colis à une adresse qui n'est pas encore enregistrée dans PrestaShop, vous devez d'abord la créer. Pour ce faire, rendez-vous dans le menu "Clients", ouvrez la page "Adresses", et cliquez sur le bouton "Créer". N'oubliez pas de mettre la bonne adresse e-mail du client, car c'est de cette manière que PrestaShop saura associer la nouvelle adresse avec votre client existant ! Ceci fait, retournez dans la page de la commande, et changez l'adresse à l'aide de la liste déroulante.

Notez l'icône "G" : elle vous permet de localiser l'adresse de destination sur Google Maps.

Adresse de facturation

La section "Adresse de facturation" vous permet de modifier l'adresse de règlement de la commande. De la même manière que pour l'adresse de livraison, vous pouvez soit utiliser la liste déroulante pour choisir une autre des adresses que le client a déjà enregistré dans votre boutique, ou vous pouvez utiliser l'icône "Modifier" pour corriger l'adresse actuellement utilisée.

Adresse de livraison	Adresse de facturation
Mon adresse - 16, Main street 75002 Paris , France <input type="button" value="Modifier"/>	Mon adresse - 16, Main street 75002 Paris , France <input type="button" value="Modifier"/>
John DOE My Company 16, Main street 2nd floor 75002 Paris France 0102030405 	John DOE My Company 16, Main street 2nd floor 75002 Paris France 0102030405 

Si vous avez besoin que le règlement soit associé à une adresse qui n'est pas encore enregistrée dans PrestaShop, vous devez d'abord la créer. Pour ce faire, rendez-vous dans le menu "Clients", ouvrez la page "Adresses", et cliquez sur le bouton "Créer". N'oubliez pas de mettre la bonne adresse e-mail du client, car c'est de cette manière que PrestaShop saura associer la nouvelle adresse avec votre client existant ! Ceci fait, retournez dans la page de la commande, et changez l'adresse à l'aide de la liste déroulante.

Réduction

Dans la section "Produits", en-dessous de la liste des produits, vous pouvez trouver un tableau vide, avec un bouton "Ajouter une réduction". Cela crée une simple réduction, pas aussi élaborée qu'avec le système règles paniers/bon d'achat, mais reste cependant utile.

149,00 €	1	0	0	15	149,00 €
----------	---	---	---	----	----------

Produits	618,00 €
Transport	8,37 €
Total	626,37 €

Nom de la réduction	Valeur	Action
Nom	<input type="text"/>	
Type	Pourcentage	<input type="button" value="v"/>
Valeur	<input type="text"/> %	
Facture	#FA000001 - 626,37 €	<input type="button" value="v"/>
	<input type="checkbox"/> Appliquer à toutes les factures	
<i>Si vous décidez de créer cette remise pour toutes les factures, une remise sera créée par commande et leurs factures.</i>		
<input type="button" value="Ajouter"/> <input type="button" value="Annuler"/>		

En cliquant sur le bouton, un nouveau formulaire s'ouvre, avec les éléments suivants :

- **Nom.** Donnez un nom à cette réduction. Il sera lisible par le client.
- **Type.** Choisissez un type de réduction : "pourcentage", "montant" ou "livraison offerte".
- **Valeur.** Pour les types "pourcentage" ou "montant", vous devez indiquer la valeur de la réduction.
- **Facture.** Sélectionnez la facture à laquelle cette réduction sera appliquée. S'il y a plus d'une facture, vous pouvez cocher une case afin d'appliquer la réduction à toutes les factures.

Le réduction sera appliquée au total avant l'application des coûts d'expédition.

Attacher un commentaire à la commande



Avec la section "Nouveau message", tout en bas de la page, vous pouvez laisser un commentaire à destination de votre équipe.

Vous pouvez également envoyer ce message à votre client, afin de lui donner des informations relatives à la commande, à un retard, une surprise, ou pour le tenir informé des offres et promotions en cours. C'est là un aspect essentiel de la relation client.

Deux liens sont disponibles :

- **Cliquez ici pour ajouter un commentaire ou envoyer un message au client.**
 - Vous pouvez ajouter votre message simplement en remplissant le champ texte et en cliquant sur "Envoyer". Le message sera intégré à la base SAV du client, accessible depuis soit la page du client, soit depuis la page du SAV. Le message sera également envoyé à l'adresse e-mail du client si vous en avez fait le choix.
 - Vous pouvez enregistrer des messages pré-écrits et les réutiliser autant de fois que nécessaire, ce qui vous économise du temps de rédaction. Pour envoyer l'un de ces messages, sélectionnez-le dans la liste déroulante. Vous pouvez ensuite y ajouter plus de détails si nécessaire.
Vous pouvez créer autant de message pré-écrits que vous le souhaitez à l'aide de l'outil de la page "Message prédéfinis" de la page "Commandes".
- **Cliquez ici pour voir tous les messages.** Ce lien mène à la page du Service Après-Vente, disponible dans le menu "Clients". Cette page est expliquée en détails dans le chapitre "Gérer les clients" de ce guide.

Factures

Chaque fois qu'une commande est validée dans votre boutique, une facture est envoyée au client. Vous pouvez télécharger toutes les factures d'une même commande depuis la page de cette commande. La page "Factures" du menu "Commandes" vous permet de télécharger certaines factures passées au format PDF, d'un seul coup (toutes dans un seul fichier PDF).

Par date

Depuis le : *

Format : 2007-12-31 (inclus)

Jusqu'au : *

Format : 2008-12-31 (inclus)

* Champ requis

Par états

États :

- Annulé (0)
- En attente de réapprovisionnement (0)
- En attente du paiement par chèque (0)
- En attente du paiement par PayPal (0)
- En attente du paiement par virement bancaire (0)
- En cours de livraison (0)
- Erreur de paiement (0)
- Livré (0)
- Paiement à distance accepté (0)
- Paiement accepté (0)
- Préparation en cours (1)**
- Remboursé (0)

Vous pouvez aussi exporter les commandes qui n'ont pas encore été payées ().

Vous pouvez récupérer plusieurs factures en fonction de deux critères :

- **Par date.** Très utile quand vous avez besoin d'imprimer toutes les factures d'un mois donné ou d'un trimestre donné. Sélectionnez les dates de début et de fin, et cliquez sur "Générer un fichier PDF par date" dans la barre supérieure.
- **Par états.** Nécessaire dans le cas où vous avez besoin d'imprimer précisément les commandes qui ont été annulées, remboursées ou en rupture de stock. Pour vous aider, PrestaShop vous indique le nombre de factures liées à chaque état, entre parenthèse.

Dans les deux cas, les factures sont générées au sein d'un même fichier PDF, chacune sur sa propre page. Vous ne pouvez pas obtenir un fichier PDF par facture à l'aide de cette page.

Vous pouvez facilement personnaliser l'apparence de la facture : les modèles de fichiers PDF sont situés dans le dossier `/pdf`. Ces fichiers `.tpl` sont en fait des fichiers HTML contenant des balises Smarty pour les données dynamiques. Vous pouvez modifier l'apparence de la facture en modifiant le fichier `invoice.tpl`.

Options des factures

Vous pouvez choisir si les factures doivent être ou non imprimées dès que la commande est passée, de même que le préfixe de la facture et numéro facture que vous souhaitez voir apparaître dans la version imprimée de la section. Cette fonctionnalité peut vous aider à gérer votre compte.

Options des factures

Activer les factures : ✔ Oui ✘ Non
Activer ou désactiver la prise en charge des factures

Préfixe :
Préfixe utilisé pour la numérotation des factures

Numéro facture :
La prochaine facture commencera à ce numéro, qui augmentera à chaque nouvelle facture. Mettez un zéro si vous souhaitez conserver le numéro actuel (n°2).

Texte libre :
Ce texte apparaîtra au bas de la facture

Modèle de facture : ▼
Choisissez un modèle de facture ci-dessus

Utiliser le cache disque pour les factures PDF ✔ Oui ✘ Non
Economise de la mémoire mais ralentit la vitesse de génération des factures.

- **Activer les factures.** Si vous désactivez cette option, votre client ne recevra plus sa facture lors de son achat. Il vous reviendra de la lui envoyer, si le client en demande une.
- **Préfixe.** Par défaut, PrestaShop utilise des préfixes adaptés à chaque langue pour ses factures : "IN" en anglais ("invoice"), "FA" en français, "CU" en espagnol (pour "cuenta"), etc. Vous pouvez préférer utiliser des préfixes par langue : "EN", "FR", "SP", etc. Bien sûr, vous pouvez également choisir d'avoir un préfixe pour tous les cas, ou pas de préfixe du tout.
- **Numéro facture.** Si votre société a déjà eu des commandes et factures avant que vous ne vous lanciez avec PrestaShop, vous pouvez utiliser cette option pour commencer la numérotation de vos bons de livraison à un certain nombre.
- **Texte libre.** Vous pouvez ajouter du texte personnalisé en bas de toutes vos factures. Le texte apparaîtra sous le nom de votre boutique dans la facture.
- **Modèle de facture.** En fonction de vos thèmes, vous pourriez avoir plus d'un style de facture. Testez-les avec une fausse commande, afin de choisir celui que vous préférez. Si vous savez écrire du HTML, vous pouvez ajouter vos propres modèles de facture ou modifier ceux déjà en place : ils se trouvent dans le dossier /pdf de votre installation de PrestaShop.
- **Utiliser le cache disque pour les factures PDF.** Vous pouvez choisir de stocker les factures générées sur le disque du serveur de PrestaShop plutôt que sur son cache. Cela permet de préserver de la mémoire, mais cela ralentit la génération de fichiers PDF. De fait, utilisez cette option en toute connaissance de cause.


N'oubliez pas d'enregistrer vos modifications.

Quand les clients souhaitent obtenir leurs factures, vous pouvez les rediriger vers leurs comptes utilisateurs, dans leur historique des commandes, qui garde toutes les factures qui leur sont liés.

Retours produits

La page "Retours produits", vous donne une liste de tous les processus de retours produits.

En bas de la page, vous avez la possibilité d'autoriser les clients à vous renvoyer des produits. Activez ou non la possibilité de retours de produits, indiquez le nombre de jours après réception durant lesquels le client peut renvoyer un produit, et enregistrez vos réglages.

 Options des retours produits

Activer les retours : Oui Non
Activer ou désactiver la prise en charge des retours produits

Nombre de jours :
Nombre de jours après la date de livraison pendant lesquels le client peut retourner ses produits

Le retour produits du point de vue du client

Une fois que vous avez activé l'option de retour produits dans votre back-office, le client peut choisir de renvoyer un produit (à condition d'être toujours dans les délais choisis). Pour ce faire, il doit :

1. Accéder à son historique de commandes, depuis son compte.
2. Sélectionner la commande contenant le produit qu'il veut renvoyer.
3. Sélectionner le(s) produit(s) qu'il veut renvoyer en cochant la case à côté de leur(s) nom(s).
4. (facultatif) Ajouter une explication, afin que vous compreniez pourquoi la commande est renvoyée.

Retour de marchandise

Si vous désirez nous retourner un ou plusieurs produits, veuillez cocher chacun d'entre eux et spécifier un motif de retour, puis valider.

Je vous en ai déjà acheté un.

[Générer un retour](#)

Une fois ce formulaire rempli, le client clique sur "Faire un retour produit", et la requête vous est envoyée.

 > [Mon compte](#) > [Retour produits](#)

Retour produits

Voici la liste des retours produits en cours.

RETOUR	COMMANDE	ÉTAT DU RETOUR	DATE D'ÉMISSION	ETIQUETTE DE RETOUR
n°000001	n°000001	En attente de confirmation	24/10/2012	--

 [Retour à votre compte](#)  [Accueil](#)

Le retour produits du point de vue du marchand

La demande de retour produits apparaîtra sur votre back-office.

ID	ID commande	État	Date d'émission
1	1	En attente de confirmation	24/10/2012

Il vous revient maintenant d'accepter ou refuser ce retour produit :

- Cliquez sur le nom de la demande de retour pour avoir plus de détails.
- Dans un premier temps, la demande prend l'état de "en attente de confirmation". Changez le statut pour continuer le processus de retour produit.
- Validez-la.

Le processus de remboursement peut prendre plusieurs étapes, qui sont indiquées par l'état actuel du retour. Il n'y a qu'une poignée d'états, qui peuvent suivre tout le processus de remboursement :

- En attente de confirmation.
- En attente du paquet.
- Paquet reçu.
- Retour refusé.
- Retour terminé.

Si vous souhaitez arrêter le processus de retour (et refuser son remboursement au client), choisissez simplement l'état "Retour refusé".

Si vous acceptez le produit retourné et le remboursement du client, suivez précisément ces étapes :

1. Choisissez l'étape suivante du processus : "En attente du paquet". Cela enverra au client un e-mail indiquant qu'il peut vous renvoyer son produit.
2. Une fois que vous avez reçu le paquet, changez l'état du retour à "Paquet reçu".
3. Enfin, une fois que l'ensemble du processus est terminé (soit que le client a été remboursé, ou vous lui avez envoyé un bon), changez l'état du retour en "Retour terminé".

 **Retour produit**

Client : John DOE
[Plus d'informations sur la fiche client](#)

Commande : Commande n°1 du 24/10/2012
[Plus d'informations sur la fiche commande](#)

Motif de retour : Je vous en ai déjà acheté un.

État : 
État actuel du retour produit

Produits :

Référence	Nom du produit	Quantité	Outils
	iPod touch - Capacité: 32Go	1	

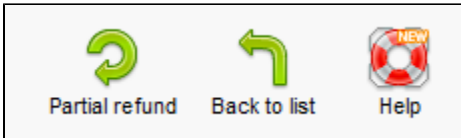
Liste des produits contenus dans le colis

Rembourser un client

Une commande peut être remboursée, partiellement ou en totalité. Pour cela, deux boutons actions sont disponibles dans la barre supérieure de la page de commande (et non sur la page des retours produits).

Les boutons d'actions évoluent en fonction de l'état de la commande. Par exemple, une fois que la commande a atteint l'état "Livré", les boutons "Ajouter un produit" et "Enlever un produit" sont remplacés par deux boutons : "Retourner les produits" ou "Remboursement partiel".

i Le retour produit n'est pas activé par défaut. Pour l'activer, vous devez vous rendre dans la page "Retours produits" du menu "Commandes" et activer l'option dans la section des options en bas de la page. Cela s'appliquera à tous les produits et toutes les commandes.



- **Retourner les produits.** À n'utiliser que lorsque le client a effectivement renvoyé ses produits : une fois que le produit renvoyé a été reçu, vous pouvez le marquer comme renvoyée dans le formulaire de la commande. Cliquez sur le bouton "Retourner les produits" et une nouvelle colonne apparaîtra dans la liste de produits, intitulée "Retour". Cochez la case des produits impliqués, indiquez la quantité du produit qui a été renvoyée et cliquez sur le bouton "Retourner les produits" en bas du tableau.
- **Remboursement partiel.** À n'utiliser que lorsque vous avez besoin de rembourser une partie de la commande, et non la commande complète ; soit parce que le client a renvoyé un produit commandé, soit par geste commercial pour un produit endommagé que le client a choisi de conserver malgré tout. Cliquez sur "Remboursement partiel" et une nouvelle colonne apparaîtra dans la liste de produits, intitulée "Remboursement partiel". Indiquez la quantité pour chaque produit impliqué, choisissez l'une des options en bas de la liste (voir ci-dessous) et cliquez sur le bouton "Remboursement partiel" en bas du tableau.

Quand vous marquez des produits comme ayant été retournés ou à rembourser, quatre options sont disponibles sous le tableau des produits :

- **Réinjecter.** Une fois coché, PrestaShop considère que le produit renvoyé est remis en vente, et augmentera alors le stock de ce produit. Ne cliquez pas cette option si un produit a été renvoyé car il était cassé...
- **Générer un avoir.** Une fois coché, un avoir sera créé, correspondant au montant des produits sélectionnés. Un avoir est l'indication que vous reconnaissez qu'un produit a été retourné et qu'un remboursement a été mis en place. Le client peut utiliser cet avoir pour son prochain achat.
- **Bon de réduction.** Une fois coché, un bon de réduction sera créé, correspondant au montant des produits sélectionnés. Un bon de réduction prend la forme d'un code de réduction que le client peut saisir lors du processus de commande.

Vous pouvez modifier les bons existants du client en affichant la page du client : depuis la page de la commande actuelle, cliquez sur le lien sous le nom du client dans la section "Information client" ; une fois sur la page du client, allez dans la section "Bons". Vous pouvez modifier chaque bon en cliquant sur leur icône "Modifier".

Rembourser les frais d'envoi. Vous pouvez aussi choisir de rembourser les frais d'expédition, ce qui est toujours apprécié.

Si le client a payé avec une carte de crédit, le système de paiement devrait rembourser la carte automatiquement. Si la commande a été payée avec un chèque ou transfert bancaire, vous devez créer le remboursement vous-même, puis marquer la commande comme ayant été remboursée manuellement dans le back-office (sur la page de la commande).

Bons de livraison

Un bon de livraison est une notification de livraison. Il est censé se trouver dans le colis, aux côtés des produits livrés. Il a le logo de votre boutique, et indique le contenu du colis. À la réception du colis, le client peut utiliser le bon de livraison pour vérifier le contenu, voir s'il manque quelque chose à sa commande initiale.

Le fait d'obtenir un bon de livraison revient à obtenir une facture. Sélectionnez les dates, ainsi que les options que vous souhaitez appliquer, puis confirmez le tout pour créer vos documents.

Vous pouvez obtenir un fichier PDF pour plusieurs bons de livraison en fonction de la date, ce qui se révèle très utile quand vous avez besoin d'imprimer tous les bons de livraison pour une journée donnée ou un trimestre donné. Sélectionnez les dates de début et de fin, et cliquez sur le bouton "Générer un fichier PDF".

Options des bons de livraison

Les options sont les mêmes que les options des factures :

- **Préfixe de livraison.** Par défaut, PrestaShop utilise des préfixes adaptés à langue pour ses factures : "DE" en anglais ("*delivery*"), "LI" en français, "EN" en espagnol (pour "*entrega*"), etc. Vous pouvez préférer utiliser des préfixe par langue : "EN", "FR", "SP", etc. Bien sûr, vous pouvez également choisir d'avoir un préfixe pour tous les cas, ou pas de préfixe du tout.
- **Numéro des bons.** Si votre société a déjà eu des commandes et factures avant que vous ne vous lanciez avec PrestaShop, vous pouvez utiliser cette option pour commencer la numérotation de vos factures à un certain nombre.

PrestaShop générera des bons numérotés en fonction de vos réglages : "#DE000001", "#LI000002", etc.

N'oubliez pas d'enregistrer vos modifications.

Créer un avoir

Suite à votre acceptation d'un retour produit demandé, vous devriez recevoir un colis en provenance du client. Une fois le produit entre vos mains, vous **devez** créer un avoir. La page "Avoirs" ne permet pas d'en créer, elle ne fait que les lister.

Dans la liste de vos commandes (page "Commandes"), cliquez sur la commande contenant le produit qui vous a été renvoyé pour avoir plus de détails.

En dessous du tableau "Produits" :

1. Cochez les articles renvoyés.
2. Cochez la case "Re-stocker les produits" si vous souhaitez remettre les produits dans votre stock.
3. Cochez la case "Générer un avoir".
4. Pour faire plaisir à un client malgré une erreur dans sa commande, pensez à lui offrir un bon de réduction en cochant la case "Générer un bon".
5. Vous pouvez aussi rembourser ses frais de port en cliquant sur "Inclure les frais de port".

Une fois que vous avez sélectionné toutes les options que vous désirez, confirmez en cliquant sur "Remboursement de produits".

L'avoir est désormais créé et disponible dans les détails de la commande, ainsi que dans la page "Avoirs".

De là, vous pouvez cliquer sur le lien pour télécharger le fichier PDF.

Votre client verra l'avoir dans son espace utilisateur.

Si vous avez créé un bon de réduction, il le verra dans la section "Mes bons de réduction" dans son compte utilisateur. S'il clique dessus, la page dédiée apparaîtra.

Le montant des articles renvoyés est ajouté au bon de réduction. Le client peut utiliser différents codes de réduction (à gauche de la rangée) la prochaine fois qu'il passe une commande.

Statuts

Avoir différents statuts/états de commande vous permet de gérer facilement vos commandes et retours, et garder vos clients informés de l'évolution de leur commande.

Ces différents statuts sont visibles et modifiables dans la page "Statuts" du menu "Commandes".











ID	Nom	Icône	Envoyer un e-mail au client	Facture	Modèle d'e-mail	Actions
1	EN ATTENTE DU PAIEMENT PAR CHÉQUE		✓	✗	cheque	
2	PAIEMENT ACCEPTÉ		✓	✓	payment	
3	PRÉPARATION EN COURS		✓	✓	preparation	
4	EN COURS DE LIVRAISON		✓	✓	shipped	
5	LIVRÉ		✗	✓		
6	ANNULÉ		✓	✗	order_canceled	
7	REMBOURSÉ		✓	✓	refund	
8	ERREUR DE PAIEMENT		✓	✗	payment_error	
9	EN ATTENTE DE RÉAPPROVISIONNEMENT		✓	✓	outofstock	
10	EN ATTENTE DU PAIEMENT PAR VIREMENT BANCAIRE		✓	✗	bankwire	
11	EN ATTENTE DU PAIEMENT PAR PAYPAL		✗	✗		
12	PAIEMENT À DISTANCE ACCEPTÉ		✗	✓		

La page affiche la liste de tous les statuts de commande enregistrés, avec :

- Leurs couleurs distinctes : les statuts en place disposent d'une couleur qui vous aide à rapidement vous rendre compte s'il y a un problème sur la commande ou si tout se déroule normalement.
- Leurs icônes.

- Leurs liens avec deux comportements de PrestaShop (il y en a d'autres) :
 - Le client doit-il recevoir un e-mail quand la commande passe à ce statut/état ?
 - Ce statut/état permet-il à l'utilisateur de télécharger une version PDF de la facture ?
- Le nom du modèle d'e-mail : vous pouvez modifier ces modèles, langue par langue, dans la page "Traductions" du menu "Localisation". Dans la section "Modifier les traductions" de cette page, choisissez "Traduction modèles d'e-mails" dans le menu déroulant, puis cliquez sur le drapeau de la langue dans laquelle vous voulez modifier ces modèles.
- Leurs icônes d'actions : "modifier" et "supprimer".


La liste des états de retour présente moins d'informations, car ces statuts sont tout au plus des étiquettes sans réel impact sur la commande.

ID	Nom	Actions
1	EN ATTENTE DE CONFIRMATION	 
2	EN ATTENTE DU COLIS	 
3	COLIS REÇU	 
4	RETOUR REFUSÉ	 
5	RETOUR TERMINÉ	 


Créer un nouveau statut

Vous pouvez bien sûr créer un nouveau statut, en cliquant sur le bouton "Créer".

Statuts de commande

Nom de l'état : 
Suivi commande (par exemple, « en suspens »)

Icône :
Mettre une icône en ligne depuis de votre ordinateur (type de fichier : .gif ; taille suggérée : 16x16)

Couleur : 
Les états seront mises en évidence dans cette couleur. Couleurs HTML uniquement (par exemple "lightblue", "#CC6600")

- Considérer la commande associée comme validée
- Autoriser les clients à télécharger et lire la version PDF de la facture
- Cacher cet état dans la commande pour les clients
- Envoyer un e-mail au client lorsque la commande est changé à cet état
- Marquer la commande associée comme expédiée
- Marquer la commande associée comme payé
- Afficher le PDF de bon de livraison

Remplissez le formulaire :

- **Nom de l'état.** Utilisez un nom court et représentatif.
- **Icône.** Vous pouvez utiliser n'importe quelle icône 16*16 pixels. Par exemple, le jeu d'icône Silk de FamFamFam (<http://www.famfamfam.com/lab/icons/silk/>) est excellent et gratuit.
- **Couleur.** Vous devez vous efforcer de donner à votre statut une couleur qui correspond aux couleurs déjà en place (si c'est cohérent). Les couleurs par défaut sont :
 - Rouge/Orange : commande annulée ou remboursée,
 - Rouge pourpre : erreur de règlement,
 - Bleu : commandes qui attendent encore leur règlement,
 - Vert clair : commandes payées,
 - Vert sombre : commandes livrées,
 - Violet : commandes expédiées,
 - Rose : rupture de stock.
- Les options :
 - **Considérer la commande associée comme validée.** Si l'option est activée, ce statut marquera les commandes associées comme étant payées, et les mettra dans le statut adéquat.

- **Autoriser les clients à télécharger et lire la version PDF de la facture.** Si l'option est désactivée, vous devrez vous-mêmes envoyer leurs factures à vos clients.
- **Cacher cet état dans la commande pour les clients.** Permet de créer des statuts internes, réservés à vous et votre équipe. Les clients ne verront jamais ce statut dans leur page de commande.
- **Envoyer un e-mail au client lorsque la commande est changée à cet état.** Si l'option est activée, un menu déroulant apparaît pour vous permettre de choisir un modèle d'e-mail à utiliser.
- **Marquer la commande associée comme expédiée.** Soyez prudent : une fois qu'une commande est marquée comme étant livrée, elle ne peut pas revenir en arrière.
- **Marquer la commande associée comme payé.** Même chose ici : une fois qu'une commande est marquée comme étant payée, elle ne peut pas revenir en arrière.
- **Afficher le PDF de bon de livraison.** Vous donne accès au bon de livraison, prêt à être imprimé.

Créer un nouvel état de retour

Vous pouvez créer un nouvel état de retour avec le bouton "Créer" situé en bas. Le formulaire de création s'ouvre.

🔍 États de commande

Nom de l'état : *

Nom de l'état de commande pour le retour produit

Couleur :

Les états seront mises en évidence dans cette couleur. Couleurs HTML uniquement (par exemple "lightblue", "#CC6600")

Il ne comprend que deux champs : donnez-lui le nom que vous voulez, assignez-lui une couleur, et enregistrez votre création.

Messages prédéfinis

Lorsque vous avez envoyé un message à vos clients en utilisant l'interface PrestaShop, vous pouvez choisir d'enregistrer ce message afin de le renvoyer à d'autres clients avec des questions et des commentaires similaires.

Pour ce faire, allez dans la page "Message prédéfinis" du menu "Commandes". Un message est déjà enregistré par défaut : "Délai".

	ID	Nom	Message	Actions
--	--	--	--	--
☐	1	Délai	Bonjour, Un des éléments de votre commande est actuellement en réapprovisionnement, ce qui peut légèrement retarder son envoi. Merci de votre compréhension. Cordialement,	✎ 🗑

Pour en ajouter d'autres, cliquez sur le bouton "Créer". Vous pouvez également modifier le message par défaut.

Messages prédéfinis

Nom : Délai 

Message : Bonjour, 
Un des éléments de votre commande est actuellement en réapprovisionnement, ce qui peut légèrement retarder son envoi.
Merci de votre compréhension.
Cordialement,

* Champ requis

Le formulaire va à l'essentiel :

- **Nom.** Indiquez l'objet de votre message, de sorte à ce qu'il soit facilement retrouvable par la suite.
- **Message.** Écrivez le contenu que vous souhaitez envoyer à vos clients.

Une fois ces champs remplis, cliquez sur "Enregistrer".

Vous pouvez créer autant de messages que vous voulez.

Une fois que vos messages prédéfinis sont en place, vous pouvez les envoyer en allant directement sur la commande d'un client :

- Sélectionnez le message.
- Modifiez-le si besoin est.
- Cliquez sur "Envoyer".

Votre client recevra le message sur le compte e-mail associé à son compte utilisateur.

[<< Page précédente](#)

[Page suivante >>](#)