

# Gérer les commandes

## Table des matières

- [Gérer les commandes](#)
  - [Voir le détail des commandes](#)
  - [Factures](#)
  - [Statuts](#)
  - [Bons de livraison](#)
  - [Retours produits](#)
  - [Avoirs](#)
  - [Envoyer des messages aux clients](#)
  - [PDF](#)

## 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 à faire aboutir les commandes de vos clients, ainsi que gérer les avoirs et les inévitables retours de marchandise.

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

Page 1 / 1 | Afficher  / 4 résultat(s) [Réinitialiser](#) [Filtrer](#)

ID	Nouveau	Client	Total	Paiement	Statut	Date	PDF	Actions
<input type="text"/>	--	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	--	De A	--	--
4		J. Doe	1 807,37 €	Chèque	En attente du paiement par chèque	19-08-2011 14:51:38		
3		J. Doe	1 807,37 €	Virement Bancaire	En attente du paiement par virement bancaire	19-08-2011 14:46:14		
2		J. Doe	1 807,37 €	Virement Bancaire	En attente du paiement par virement bancaire	19-08-2011 14:39:51		
1	<span style="background-color: orange; padding: 2px;">NEW</span>	J. DOE	477,37 €	Chèque	En attente du paiement par chèque	09-08-2011 10:50:53		

**Total : 5 899,48 €**

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".

### 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 s'affiche alors.

John DOE - Commande n°000001 →

Pas de facture -  Pas de bon de livraison - Imprimer la page

09-08-2011 10:50:53 En attente du paiement par chèque

En attente du paiement par chèque [Modifier](#)

**Informations client**

John DOE (n°1)  
(pub@prestashop.com)

Compte créé le : 09-08-2011 10:50:53  
Commandes validées : 0  
Total payé depuis la création du compte : 0,00 €

**Facture**

Pas encore de facture.

**Informations transporteur**

Poids total : 0.000 kg  
Transporteur : My carrier

**Détail de la commande**

Panier original : Panier n°000001

Mode de paiement : Chèque (cheque)

Produits	489,00 €
Transport	8,37 €
<b>Total</b>	<b>477,37 €</b>

Emballage recyclé :  Paquet cadeau :

**Adresse de livraison**

John DOE  
My Company  
1E, Main street  
2nd floor  
75000 Paris  
France  
0102030405

**Adresse de facturation**

John DOE  
My Company  
1E, Main street  
2nd floor  
75000 Paris  
France  
0102030405

**Produits**

Produit	PU	Qté	Stock	Total	Annuler
iPod touch - Capacité: 32Go	489,00 €	1	70	489,00 €	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> 0/1

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

[Annuler les produits](#)

**Nouveau message**

Cliquez ici pour ajouter un commentaire ou envoyer un message au client

**Retours produit**

Aucun retour produit pour cette commande.

**Avoirs**

Aucun avoir pour cette commande.

Ce résumé de la commande vous donne accès :

- Au statut 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 "Adresse de livraison" figurant sur la page, vous pouvez voir un icône "G" : cela permet que l'adresse soit localisée sur Google Maps.

### Envoyer un message à votre client

Dans la section "Nouveau Message", en bas de la page, vous pouvez envoyer un message à votre client pour lui donner des informations relatives à la commande, à un retard, à une surprise, ou le garder informé des offres spéciales.

Nouveau message

-- Choisissez un message prédéfini --

Montrer au client  Oui  Non

Envoyer

- Vous pouvez envoyer un message en l'écrivant dans la boîte prévue à cet effet.
- Des messages pré-rédigés peuvent être enregistrés et utilisés à plusieurs reprises, vous épargnant de devoir les réécrire à chaque fois. Si vous voulez envoyer un de ces messages, sélectionnez-en un à partir du menu-déroulant. Vous pouvez ajouter des détails aux messages pré-rédigés si besoin.

Dans les deux cas, une fois que votre message est prêt, cliquez sur "Envoyer". Votre client recevra votre message dans sa boîte de réception (celle qui est indiquée sur leur compte utilisateur).

## Factures

Chaque fois qu'une commande est validée dans votre boutique, une facture est envoyée au client. S'il n'y a pas de problèmes, le statut de la commande sera "OK" ou "Paiement accepté". Vous pouvez la télécharger directement depuis le résumé de la commande, en cliquant sur la section "Facture" en haut à droite.

Le client aura accès à sa facture en allant sur son compte.

### Imprimer les factures

Si vous souhaitez imprimer plusieurs factures à la fois, allez dans le sous-onglet "Factures" de l'onglet "Commandes". Vous verrez alors l'interface dédiée.

## Imprimer un PDF des factures

**Par date**

Depuis :  \*

Format : 2007-12-31 (inclus)

Jusque :  \*

Format : 2008-12-31 (inclus)

[Générer un fichier PDF](#)

\* Champs requis

**Par statuts**

Statuts :

- Annulé (0)
- En attente de réapprovisionnement (0)
- En attente du paiement par chèque (1)**
- 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 (0)
- Remboursé (0)

Vous pouvez également exporter des commandes qui n'ont pas encore été facturées. ()

[Générer un fichier PDF](#)

Afin d'imprimer plusieurs factures comprises dans une période donnée, écrivez les dates en question dans les champs "Depuis" et "Jusque", dans la section "Imprimer un PDF des factures", puis cliquez sur "Générer un fichier PDF".

Dans la deuxième section "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. Enfin, vous pouvez ajouter un paragraphe de texte qui apparaîtra en bas de toutes vos factures.

## Options des factures

**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 s'incrémentera à chaque nouvelle facture. 0 correspond au numéro courant (#1).

Texte libre:

Ce texte apparaîtra au bas de la facture

[Enregistrer](#)

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.

## HISTORIQUE DE VOS COMMANDES

Vous trouverez ici vos commandes passées depuis la création de votre compte.

Commande	Date	Prix total	Paiement	Statut	Facture
<a href="#">n°000004</a>	19-08-2011	<b>1 807,37 €</b>	Chèque	Paiement accepté	<a href="#">détails</a>
<a href="#">n°000003</a>	19-08-2011	<b>1 807,37 €</b>	Virement Bancaire	Paiement accepté	<a href="#">détails</a>
<a href="#">n°000002</a>	19-08-2011	<b>1 807,37 €</b>	Virement Bancaire	Paiement accepté	<a href="#">détails</a>

## Statuts

Avoir différents statuts vous permet de gérer facilement vos clients. Ces différents statuts sont visibles et modifiables dans l'onglet "Statuts".

Nouveau

Page 1 / 1 | Afficher  / 17 résultat(s) [Réinitialiser](#) [Filtrer](#)

<input type="checkbox"/>	ID	Nom	Icône	Envoyer un e-mail au client	Facture	Template de l'email	Actions
<input type="checkbox"/>	--	<input type="text"/>	--	<input type="text" value="--"/>	<input type="text" value="--"/>	<input type="text"/>	--
<input type="checkbox"/>	1	En attente du paiement par chèque		<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	cheque	
<input type="checkbox"/>	2	Paiement accepté		<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	payment	
<input type="checkbox"/>	3	Préparation en cours		<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	preparation	
<input type="checkbox"/>	4	En cours de livraison		<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	shipped	
<input type="checkbox"/>	5	Livré		<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>		
<input type="checkbox"/>	6	Annulé		<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	order_canceled	
<input type="checkbox"/>	7	Remboursé		<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	refund	
<input type="checkbox"/>	8	Erreur de paiement		<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	payment_error	
<input type="checkbox"/>	9	En attente de réapprovisionnement		<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	outofstock	
<input type="checkbox"/>	10	En attente du paiement par virement bancaire		<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	bankwire	
<input type="checkbox"/>	11	En attente du paiement par PayPal		<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>		
<input type="checkbox"/>	12	Paiement à distance accepté		<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>		
<input type="checkbox"/>	13	En attente du paiement par CashTicket		<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>		
<input type="checkbox"/>	14	Payé partiellement via CashTicket		<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>		
<input type="checkbox"/>	15	Autorisation acceptée par PayPal		<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>		
<input type="checkbox"/>	16	En attente du paiement par PaysafeCard		<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>		
<input type="checkbox"/>	17	Payé partiellement via PaysafeCard		<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>		

[Supprimer la sélection](#)

Vous pouvez bien sûr créer un nouveau statut, en cliquant sur le bouton "Nouveau". Remplissez le formulaire suivant, et enregistrez-le.

## Statuts de commande

### Etats de la commande

Nom du statut :    
Statut de commande (ex : en attente)

Icône :    
Choisissez une icône depuis votre ordinateur (Type de fichier : .gif, taille suggérée : 16x16)




Couleur :    
Permet de surligner d'une couleur les statuts. HTML seulement (ex: "lightblue", "#CC6600")


- Considérer la commande associée comme validée
- Autoriser le client à voir et télécharger sa facture PDF
- Cacher ce statut dans la commande pour le client
- Envoyer un e-mail au client lors du passage à cet état


\* Champs requis

Des couleurs seront utilisées pour indiquer le statut des commandes et seront écrites, comme vu précédemment avec les attributs couleurs, en code HTML.

## ← John Doe - Commande n° 000005

 Voir la facture -  Voir le bon de livraison -  Imprimer la page

22-08-2011 11:20:33  Livré (B. Ben)

22-08-2011 11:19:38  En attente du paiement par chèque

Livré

- Annulé
- Autorisation acceptée par PayPal
- En attente de réapprovisionnement
- En attente du paiement par CashTicket
- En attente du paiement par chèque
- En attente du paiement par PayPal
- En attente du paiement par PaysafeCard
- En attente du paiement par virement bancaire
- En cours de livraison**
- Erreur de paiement
- Livré
- Paiement à distance accepté
- Paiement accepté
- Payé partiellement via CashTicket
- Payé partiellement via PaysafeCard
- Préparation en cours
- Remboursé

## 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 le sous-onglet "Message prédéfinis" dans l'onglet "Commandes". Un message prédéfini est déjà enregistré : "Délai". Pour en ajouter d'autres, cliquez sur le bouton "Nouveau". Vous pouvez également modifier le message par défaut "Délai".

**Messages prédéfinis**

Nom : Délai FR

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

[Sauvegarder](#)

\* Champs requis

- Dans le champ "Nom", indiquez l'objet de votre message, de sorte à ce qu'il soit facilement trouvable par la suite.
- Dans le champ "Message", écrivez le contenu que vous souhaitez envoyer à vos clients.

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

Vous pouvez créer autant de messages que vous voulez.

Vous pouvez envoyer ces messages en allant directement sur la commande d'un client :

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

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

## Bons de livraison

L'impression d'un bon de livraison s'exécute de la même manière que l'impression d'une facture. Sélectionnez les dates, les options que vous voulez mentionner, puis générez le fichier PDF.

## Imprimer un PDF des bons

Merci de choisir une période, celle-ci s'applique aux dates de livraison des commandes :

Depuis :  \*

Format : 2007-12-31 (inclus)

Jusque :  \*

Format : 2008-12-31 (inclus)


[Générer un fichier PDF](#)

\* Champs requis

Vous pouvez également configurer le préfixe des bons, ainsi que le numéro du prochain bon dans la série en cours.

## Options des bons de livraison

### Options des bons de livraison

Préfixe :  

Préfixe utilisé pour la numérotation des bons de livraison

Numéro des bons :

Le prochain bon de livraison commencera à ce numéro, qui augmentera pour chaque nouveau bon

[Enregistrer](#)

## Retours produits

Avec l'onglet "Retours produits", vous avez la possibilité d'autoriser les clients à vous renvoyer des produits.

Cliquez sur l'onglet et un formulaire apparaîtra. Activez ou non la possibilité de retours de produits, le nombre de jours pour le faire, et enregistrez.



## Options des retours produits

### Options des retours produits

Activer les retours :  Oui  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

[Enregistrer](#)

Une fois que vous avez activé cette option dans votre back-office, le client peut choisir de renvoyer un produit. 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.

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

<input type="checkbox"/>	Référence	Produit	Quantité	Prix unitaire	Prix total
<input type="checkbox"/>	--	iPod shuffle - Couleur : Vert	1	79,00 €	79,00 €
<input checked="" type="checkbox"/>	--	Écouteurs à isolation sonore Shure SE210	<input type="text" value="1"/>	149,00 €	149,00 €
					Total produits TTC: <b>228,00 €</b>
					Total frais de port TTC: <b>8,37 €</b>
					Total : <b>236,37 €</b>

**Retour de marchandise**

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

[Générer un retour](#)

Une liste de retours produits apparaîtra sur votre back-office.

- Cliquez sur le nom du retour pour avoir plus de détails.
- Changez le statut pour continuer le processus de retour produits.

Retour produit

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

**Commande :** Commande n°000005 du 22-08-2011  
[Plus d'informations sur la fiche commande](#)

**Motif de retour :** écouteur défectueux

**Statut :** En attente de confirmation ▼

En attente de confirmation  
En attente du colis  
 Colis reçu  
 Retour refusé  
 Retour terminé

**Produits :**

Produit	Quantité	Outils
isolation sonore Shure SE210	1	

Liste des produits contenus dans le colis

Enregistrer

## Avoirs

Une fois qu'un produit a été renvoyé, vous devez créer un avoir correspondant.

Pour afficher plus de détails, allez dans la liste de vos commandes, et cliquez sur la commande contenant le produit qui vous a été renvoyé.

Total *			Retour			
79,00 €	<input type="checkbox"/>		0/1			
149,00 €	<input checked="" type="checkbox"/>	1	0/1			

Réinjecter

Générer un avoir

Bon de réduction

Inclure frais de port

Retourner les produits


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 réjouir un client malgré une erreur dans sa commande, pensez à lui offrir un bon 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.

 **Retours produit**

(22-08-2011) : n°000001 - Retour terminé

... et également dans l'onglet "Avoirs".

Page 1 / 1 | Afficher 50 / 1 résultat(s) [Réinitialiser](#) [Filtrer](#)

ID	ID Commande	Date d'émission	Actions
--		De A	--
1	n°000005	2011-08-22 11:34:05	 

[Supprimer la sélection](#)

Vous pouvez cliquer sur le lien pour télécharger le PDF.



Votre client verra l'avoir dans son espace utilisateur.

Accueil > Mon compte > Retour produits

**RETOUR PRODUITS**

Voici la liste des retours produits en cours.

Retour	Commande	Etat du retour	Date d'émission	Etiquette de retour
<a href="#">n°000001</a>	<a href="#">n°000005</a>	<b>Retour terminé</b>	<b>22-08-2011</b>	--


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



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.

Accueil > Mon compte > Avoirs

**AVOIRS**

Liste des avoirs reçus suite à des annulations de commandes.

Avoir	Commande	Date d'émission	Afficher l'avoir
<a href="#">n°000001</a>	<a href="#">n°000005</a>	22-08-2011	 <a href="#">PDF</a>

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

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.

### Envoyer des messages aux clients

Votre boutique en ligne PrestaShop vous donne la possibilité de communiquer avec vos clients grâce à un système de messagerie intégrée.

Vos clients peuvent vous envoyer des messages à propos de leurs commandes depuis la section "Mes commandes" dans leur compte utilisateur. Ils sélectionnent la commande pour laquelle ils veulent vous contacter, puis remplissent le formulaire dédié.

**Ajouter un message :**

Si vous voulez nous laisser un message à propos de votre commande, merci de l'écrire ici.

Une fois que le message a été envoyé par le client, il apparaîtra directement dans le sous-onglet "Messages clients", dans l'onglet "Commandes".

Un clic sur la rangée où se trouve le message vous redirige vers la commande en question. Vous pouvez voir le message à partir de ce point, en bas à gauche de la page.

 **Nouveau message**

Cliquez ici pour ajouter un commentaire ou envoyer un message au client

 **Messages**

 Le 22-08-2011 11:43:04 de John Doe  
Merci pour le respect des délais de livraison!

Une fois le message lu, merci de cliquer sur l'encoche verte

Cliquez sur la coche verte pour signaler que vous avez lu et compris le message.

Prenez le temps pour répondre à votre client ! Vous pouvez le faire en cliquant sur le bouton "Nouveau", se trouvant juste au-dessus, et que nous avons déjà mentionné dans ce guide.

## PDF

Le dernier sous-onglet de l'onglet "Commandes" vous donne accès aux réglages de base des fichiers PDF que PrestaShop générera. Deux réglages sont disponibles : encodage et police. Ne les changez que si vos PDF ne sont actuellement pas générés correctement.

 **Configuration des PDF dans la langue courante : Français (French)**

Encodage :     
Encodage des factures PDF

Police :     
Police des factures PDF

[Enregistrer](#)