

## Disque "Contrôle des coûts/Risques"

8 sources d'erreurs fréquentes dans le domaine de l'expédition dispo et ses amorces de solution

Source d'erreurs 7:

### **Coûts supplémentaires pour prestations spéciales non facturés**

Prestations spéciales est une notion collective. Ces prestations peuvent aller de prestations simples à des activités complexes. Pour les prestations simples, nous parlons d'aviser de prendre en charge ou de livraison jusqu'à l'établissement de documents pour affaires bancaires. Ces prestations ont une caractéristique commune – elles coûtent du temps et donc de l'argent.

Toutes les prestations fournies devraient en principe être prises en compte lors du décompte. La base est constituée par le fait que chaque collaborateur reçoit un salaire et l'infrastructure (bureau, entrepôt, équipement technique) qui coûte de l'argent.

## **Conséquences**

### **Facteur de coûts**

Jugez autant que possible le total de vos coûts sur la base d'un processus défini. Il faudrait tenir compte du temps nécessaire. Vous pouvez donc apprécier du point de vue financier chaque pas dans ce sens que sont retenus les coûts par heure et qui permettent d'être calculés sur la durée de l'activité.

## **Perte de bénéfice**

Scheibe "Check Kosten/Risiko": 8 häufige Fehlerquellen in der Dispo/Spedition und ihre Lösungsansätze  
**Fehler 7: Mehraufwand für Sonderdienstleistungen nicht abgerechnet**

Le danger du calcul «de toute façon» est constant: "Le porte-palette est là quoi qu'il en soit et le camion suit toujours ce parcours". Par ce processus de réflexion erroné, vous risquez de ne plus connaître les coûts à partir d'un certain point. Ce faisant, vous pouvez perdre une partie du gain. Or, vous avez besoin de ce gain nécessaire pour le développement de votre entreprise ou pour payer le personnel et de le lier à long terme à cette entreprise ou pour pouvoir faire des investissements.

## **Amorces de solution**

### **La matrice de facturation doit contenir toutes les possibilités**

Un développement continu, complet et permanent des coûts accessoires et des modes de décompte garantit que le travail n'est pas fait « pour de prunes ». Intégrer l'expérience des gérants pour savoir quelles prestations sont fournies par erreur sans frais bien qu'elles soient coûteuses et pourraient être calculées et élaborez une matrice appropriée.

### **Le dossier pourra seulement être clos une fois la facturation supplémentaire traitée**

Il y a beaucoup de choses possibles aujourd'hui techniquement. Ainsi, le système IT utilisé peut être programmé pour que le bouclage d'un dossier ne soit possible que si la prestation complémentaire a été estimée du point de vue du prix. Si les décomptes complémentaires ne figurent pas dans le dossier, le processus ne peut pas être conclu. Il est ainsi évité que des prestations spéciales aient été fournies, mais pas décomptées.

Scheibe "Check Kosten/Risiko": 8 häufige Fehlerquellen in der Dispo/Spedition und ihre Lösungsansätze  
**Fehler 7: Mehraufwand für Sonderdienstleistungen nicht abgerechnet**

## Déterminer et appliquer un tarif de coûts annexes

Fixez vos tarifs spécifiques à l'entreprise pour les prestations spéciales et les coûts annexes et établissez à ce sujet un aperçu. Intégrez dans votre aperçu aussi bien toutes les positions de coûts que les frais annexes pour fournir à tout collaborateur une orientation simple. Sensibilisez vos collaborateurs sur le fait que leur travail a de la valeur et qu'aucun ne travaille pour rien. Incitez vos collaborateurs à réfléchir sur les prestations qui sont fournies (peut-être aussi inconsciemment) et qui offrent aux clients un surplus de valeur.

## Définir et facturer des prestations supplémentaires

Il est idéal de joindre un aperçu de décompte à l'élaboration d'un dossier. Veillez à ce que cet aperçu soit toujours actualisé, ce qui facilite le décompte ultérieur et garantit qu'aucune prestation complémentaire ne soit oubliée. Cette aide permet en outre de gagner du temps lors des décomptes et simplifie le processus complet. Les questions subsidiaires sont réduites à un minimum.

## SPEDLOGSWISS

Association suisse des transitaires et des entreprises de logistique

Commission Economie d'entreprise, août 2018.

Scheibe "Check Kosten/Risiko": 8 häufige Fehlerquellen in der Dispo/Spedition und ihre Lösungsansätze  
**Fehler 7: Mehraufwand für Sonderdienstleistungen nicht abgerechnet**