




Commandes

	Enregistrer et passer une commande	6
	Disponibilité	9
	Modifier et annuler une commande	15
	Faire le point sur les commandes	14
	Livraison	16
	Problèmes de livraison	20
	Litige qualité	23
	Demande de certificat	25
	Prix	26
	Facturation	26

Transport


	Recherche d'une solution de transport	34
	Se renseigner sur un délai	35
	Demande de prise en charge	35
	Prise de rendez-vous pour enlèvement	36
	Ordres d'expédition	36
	Transmission EDI	37
	Modification des ordres d'expédition	37
	Préparation des marchandises	38
	Préparation des documents	41
	Suivi du transport sur Internet	41
	Livraison	42
	Litiges simples et réclamations	47
	Contrat de transport	50

Activité de plate-forme


	Réception	53
	Contrôle du bon état de livraison	54
	Comptage	55
	Stockage - entreposage- manutention	55
	Saisie des documents de réception	56
	Recherche de colis égaré	57
	Préparation des commandes	58

	Circuit d'une commande	60
	Chargement	60
	Retour	62


Gestion des stocks

	Transmission des informations	65
	Niveaux des stocks	66
	Inventaire	67
	Arrêt maintenance	68


Approvisionnement

	Plan de production	69
	Disponibilité matières	69
	Dépannage	70
	Meilleur délai de livraison	71
	Réception prioritaire	72
	Informers la production	73

Gestion de la production

	Les calculs	76
	Analyse des commandes	78
	Relations avec l'usine	82

Annexes

	Les verbes de la logistique	88
	Les métiers de la logistique	89
	Fiche communication	94
	Verbes irréguliers	96
	Index	97



■ ANNULER

- Nous annulons notre commande du 18 concernant le produit ABA. Nous vous envoyons un fax d'annulation dans les 10 minutes. Il remplacera notre précédent fax.

- *We are cancelling our August 18 order for ABA product. We will send you a cancellation by fax within ten minutes. It will replace our earlier fax.*

■ ÊTRE INFORMÉ D'UN RETARD

- Je vous appelle à propos de votre commande 1245 du 12 juin. Nous allons avoir du retard pour la livraison de certains articles.

- *I am calling about your June 12 order number 1245. We are going to be late in delivering some of the items.*

- Nous subissons une panne de machine.

- *We have had a mechanical breakdown.*

- Il y a une grève à l'usine.

- *There is a strike at the plant.*

- Notre fournisseur n'a pas pu honorer une commande de matières premières.

- *Our supplier was not able to fill an order for raw materials.*

- Quand pensez-vous pouvoir nous livrer ces produits ?

- *When do you think you will be able to deliver those products?*

- Ils devraient être à nouveau disponible 3 jours après la date théorique de livraison.

- *They should be available again three days after the original delivery date.*

- Je ne peux vraiment pas vous donner de date pour l'instant, mais je ne manquerai pas de vous tenir informé dès que la livraison pourra être programmée.

- *I really can't give you a date right now, but I will be sure to keep you informed as soon as we have an idea when we can schedule the delivery.*



- Dès la reprise de la fabrication, les produits sont alloués prioritairement aux commandes en attente.

- *As soon as our production line is running again, priority will be given to filling the back orders.*

■ FAIRE LE POINT SUR LES COMMANDES

▼ VOCABULAIRE

arriéré : *backlog*

commandes non exécutées : *backlog of orders*

commandes en attente : *back orders*

faire le point : *to review a situation, to take stock of a situation, to sum up*

mettre à jour : *to update*

- Bonjour, Alice de l'imprimerie Papier Russe. Je souhaiterais, si cela ne vous dérange pas, faire le point sur les commandes en cours.

- *Hello. This is Alice, from Imprimerie Papier Russe. If you don't mind, I would like to review our outstanding order situation.*

- Oui, bien sûr. Je vous écoute.

- *Of course. Please go on.*

- Depuis le début du mois, sur le produit BHN, nous avons vous avons passé 6 commandes. Vous nous avez livré douze unités le 1er, quinze le 9 et dix le 14.

- *Since the first of the month, we sent you six orders for product BHN. You delivered 12 units on the 1st, 15 on the 9th, and 10 on the 14th.*

- Je suis d'accord avec vous.

- *I agree with you.*

- Par contre, pour la commande du 18 nous avons reçu 5 unités seulement sur les dix commandées. Ensuite, le 25 nous avons reçu les douze unités commandées. Il y a donc un reliquat de 5 unités.

- *On the other hand, for the order of the 18th, we ordered 10 units but only received 5. Then on the 25th, we received the 12 units we ordered. So we are due a balance of 5 units.*



- ZU2546.

- Un instant, je consulte mon ordinateur... Oui, la livraison a été effectuée hier après-midi.

- *One moment, I will check my computer... Yes, the delivery was made yesterday afternoon.*

- L'entrepôt nous informe qu'aucune marchandise n'a été réceptionnée.

- *The warehouse tells us that it did not take receipt of any merchandise.*

- C'est sans doute parce que la livraison était programmée le matin et qu'elle a finalement eu lieu l'après-midi. Je vous envoie le bon de livraison émargé par fax.

- *That is probably because the delivery was scheduled for the morning, and was finally made in the afternoon. I will fax you the signed delivery note.*

- Très bien, je vous remercie.

- *Very well. Thanks.*

.../...

- Nous n'avons aucun bon de transport enregistré pour cette référence. Etes-vous certain que les marchandises ont bien été enlevées ?

- *We do not have a shipping note for that reference. Are you sure that the goods were picked up?*

- Excusez-moi, c'est une erreur. Les marchandises n'ont pas encore été expédiées.

- *Excuse me, that is a mistake. The goods have not been shipped yet.*

■ LIVRAISON D'UN RELIQUAT

- Nous avons reçu hier la livraison de trois des cinq colis que nous attendions. Apparemment, les colis manquants étaient restés à quai. Quand pensez-vous pouvoir nous livrer le reliquat ?

- *Yesterday we took delivery of three of the five packages we were expecting. Apparently the missing packages were left on the dock. When do you think you can deliver the balance?*



- Les colis ont été remis en livraison. Vous les recevrez ce matin.

- *The packages have been scheduled for delivery. You will receive them this morning.*

■ RÉCEPTION DES MARCHANDISES

- Bonjour, Transports Gicour, j'ai dix colis pour vous en provenance de l'imprimerie Papier Russe.

- *Hello, I am with Transports Gicour. I have ten packages for you from Imprimerie Papier Russe.*

- Oui, nous les attendons.

- *Yes, we are expecting them.*

- Pouvez-vous signer le bon de livraison s'il vous plaît ? Les deux derniers feuillets sont pour vous.

- *Could you sign the delivery note, please? The bottom two sheets are for you.*

- Tout est en ordre.

- *Everything is in order.*

■ LES RÉSERVES

- Il manque un colis. "Reçu 9 colis sur 10 colis".

- *A package is missing. "Received nine packages out of ten."*

- Un colis est endommagé. "1 colis refusé pour avarie"

- *One package is damaged. "One package refused for damage."*

- Ce n'est pas la bonne marchandise "refus pour non conforme à la commande".

- *This not the correct merchandise. "Refused for not matching the order."*

■ LES EMPÊCHEMENTS A LA LIVRAISON

- Je vous appelle à propos des 4 colis pour un poids total de 15 kilos à livrer chez votre client Encre Express.

- *I am calling about the four packages weighing a total of 15 kilos that were to be delivered to your client Encre Express.*



ACTIVITÉ DE PLATE-FORME

■ ACTIVITÉ DE PLATE-FORME

▼ VOCABULAIRE

plate-forme : *hub, distribution centre*

trafic entrant : *inbound traffic*

trafic sortant : *outbound traffic*

entrepôt : *warehouse*

aire de chargement : *loading area*

aire de déchargement : *unloading area*

quai : *quay or bay*

se présenter : *to come*

camion : *lorry (GB), truck (US)*

remorque : *trailer*

liste de colisage : *packing list*

bordereau de livraison : *delivery note*

état des marchandises : *condition of the merchandise*

réceptionner (des marchandises) : *to take delivery of (the goods)*

réceptionner en priorité : *to take immediate delivery of*

recevoir : *to receive, to get*

réception partielle : *(to take) partial delivery (of)*

prendre des réserves : *to take exceptions, to give a qualified acceptance*

bordereau sans réserves : *clear delivery note*

anomalies : *faults, problems*

rapport d'arrivage : *damage report*

marchandises endommagées : *damaged goods*

marchandises abîmées : *spoiled goods*

marchandises en bon état : *goods in good condition*

établir (une liste, un document,...) : *to draw up*

noter : *to note down*

écrire : *to write*

ACTIVITÉ DE PLATE-FORME



signer : *to sign*

pointer : *to tick off*

contrôler : *to check*

signaler : *to report*

compter : *to count*

vérifier : *to check*

comparer : *to compare*

marchandises en transit : *goods in transit*

marchandises refusées : *refused, rejected goods*

retour de marchandises : *returned goods*

rayonnage : *shelving*

transpalette : *pallet jack*

chariot élévateur : *forklift truck*

scanner : *scan*

■ RÉCEPTION

- La remorque de six heures n'est pas encore arrivée. Il y a des problèmes sur la route.
- *The six o'clock trailer has not arrived yet. There are problems on the highway.*
- Nous sommes en train de décharger la remorque de six heures.
- *We are unloading the six o'clock trailer.*
- Le camion décharge sur le quai numéro 14.
- *The truck is being unloaded at dock number 14.*
- Il nous manque un transpalette pour le déchargement.
- *We do not have a pallet jack for the unloading.*
- Nous attendons en priorité une livraison de la société Papier Ivoire Express.
- *We expect an urgent shipment from the Papier Ivoire Express company.*
- Nous sommes en train de décharger la remorque de 14 heures. Je ne peux pas encore vous dire si le colis est bien à l'intérieur. D'après la liste de colisage, il est là.



- **Sur le papier ivoire. Je vérifie et je te rappelle tout de suite.**
- *Ivory paper, did you say? I will check and call you right back. .../...*
- **C'est Paul. Je viens de regarder pour le papier ivoire. Apparemment, il nous reste 9 tonnes seulement.**
- *Hi, Paul here. I just checked on our supply of ivory paper. We seem to only have nine tons of it left.*
- **Il y a un écart. Bon très bien, neuf tonnes c'est noté. Je te remercie.**
- *So there's a discrepancy. All right. Nine tons, eh? I will make a note of that. Thanks.*
- **Allô Denis (de la production), je t'appelle à propos de la semaine 44, les douze tonnes de papier ivoire. Il n'en reste que neuf en magasin. Si nous passons une commande chez Vite Papier Ivoire, j'ai bien peur que cela soit un peu juste.**
- *Hello Denis, (in production) I am calling about the twelve tons of ivory paper for week 44. We only have nine tons on hand. If we place an order with Vite Papier Ivoire, I am afraid that will be cutting it a bit close.*
- **Oui, c'est embêtant. Que proposes-tu ?**
- *Yes, that is a nuisance. What do you suggest?*
- **Je vais voir avec Valence s'ils ne peuvent pas nous dépanner.**
- *I will check with Valence and see if they can help us out.*
- **C'est une bonne idée. Tu me tiens au courant ?**
- *Good idea. Will you keep me posted?*
- **Oui, je te rappelle dès que possible.**
- *Sure. I will call you back as soon as I can.*

■ DÉPANNAGE

- **Allô Valence. Oui, je vous appelle pour un dépannage en papier ivoire pour la production de la semaine 44.**



- *Hello, Valence? We have a problem and wonder if you can help us out. We are short of ivory paper for the week 44 production.*
- **Il vous en faudrait combien ?**
- *How much will you need?*
- **Il nous manque 3 tonnes.**
- *We are three tons short.*
- **3 tonnes... En théorie, nous les avons en magasin. Attends, il y a une option sur 6 tonnes. C'est bon, il y en a juste 3 de libres. J'appelle le magasin pour vérifier et je te les envoie.**
- *Three tons, eh? We ought to have that at the warehouse. Let me see.... someone has an option for six tons... Okay, there are exactly three tons available. I will phone the warehouse to check and have the paper sent to you.*
- **Merci.**
- *Thank you.*

■ MEILLEUR DÉLAI DE LIVRAISON POUR PLANIFIER LA PRODUCTION

- **Bonjour, je vous appelle à propos de la livraison de papier calque que nous devons recevoir semaine 47.**
- *Hello, I am calling about the delivery of tracing paper that we are scheduled to get in week 47.*
- **Quelle référence ?**
- *What is the reference number?*
- **La commande CLQ3698.**
- *Order number CLQ3698.*
- **Oui, je vous écoute.**
- *All right. What can I do for you?*
- **Serait-il possible d'avancer la livraison d'une semaine ? Nous avons des changements dans notre planning de production.**
- *Would it be possible to move the delivery date up by a week? We have had some changes in our production schedule.*



- *It's still a little early for that. Nothing is ready yet, but I will do my best to send it to you as quickly as possible. You know, you can always use the multi-week forecast. That should help you get an idea of what you need to do.*
- **Merci. C'est sympa de faire de votre mieux.**
- *Thanks. It's nice of you to take the trouble.*

■ CONFIRMATION DU PLAN

- **Denis, je n'ai toujours pas reçu la confirmation du plan. Vous savez que vous devez me le communiquer impérativement avant midi.**
- *Denis, I still haven't received confirmation of the schedule. You know that you absolutely must send it to me before noon.*
- **J'étais sur le point de l'envoyer.**
- *I was just about to send it.*
- **Je viens de recevoir le plan de production et je constate que vous n'avez pas tenu compte de mes priorités. Comme je vous l'ai indiqué sur mon plan mercredi, je souhaite que le produit BYZ soit fabriqué en premier. Je vois que vous l'avez prévu en fin de cycle.**
- *I just received the production schedule, and I realize that you haven't taken my priorities into account. As I noted on my schedule on Wednesday, I want the BYZ product to be manufactured first. I now see that you have put it at the end of the cycle.*
- **Nous l'avons mis à ce moment pour optimiser la production. C'est plus logique qu'il soit fabriqué après le produit CAP car nous n'avons qu'une partie des réglages de la machine à modifier.**
- *We put it there to optimise production. It makes sense for it to be produced after the CAP product because we will only have to change some of the machine's settings.*
- **Je le sais très bien, cependant je suis pratiquement en rupture sur ce produit. Il faut donc absolument qu'il soit fabriqué en priorité.**



I'm quite aware of that, but I'm practically out of stock on that product. So it must absolutely be produced first.

- **Alice, je vous envoie la confirmation du plan. Nous avons un peu changé l'ordre des fabrications pour une meilleure optimisation des machines. Vous n'aviez pas indiqué de priorité, j'en ai donc déduit que je pouvais faire quelques modifications.**
- *Alice, I will send you confirmation of the schedule. We changed the production order around a little to make the best use of the machines. You didn't indicate any priority, so I concluded that I was free to make some modifications.*

■ COMPTE-RENDU QUOTIDIEN DE LA PRODUCTION

- **Denis, j'apprends en lisant le compte-rendu de la production qu'il y a eu une panne cette nuit. Quelles vont être les conséquences sur le reste des fabrications ?**
- *Denis, in reading the production report I realize there was a breakdown last night. What impact will that have on the rest of the production?*
- **Nous avons perdu trois heures. Quelles sont vos consignes ?**
- *We lost three hours. What are your instructions?*
- **Serait-il possible d'inverser la production des produits NUL et CAP à venir ? Le produit CAP doit impérativement être chargé aujourd'hui. De mon côté, je vais prévenir les transporteurs de ne pas venir charger trop tôt aujourd'hui.**
- *Would it be possible to reverse the future manufacturing order of the NUL and CAP products? The CAP product must absolutely be loaded today. For my part, I will warn the carriers not to come too early today to be loaded.*
- *.../...*
- **J'apprends que vous avez un retard de deux heures trente sur la fabrication du produit NUL. Que s'est-il passé ? D'autre part, je remarque que le retard date d'hier en début d'après-midi. Pourquoi n'ai-je pas été informée ?**
- *have learned that there was a delay of two and half hours in manufacturing product NUL. What happened? Moreover,*

BON DE COMMANDE

	Quantité	Prix public TTC	Montant TTC
<i>La logistique en anglais (livre papier)</i>	X	12,00 €	= €
<i>La logistique en anglais (ebook CD)</i>	X	12,00 €	= €

France : frais de port : 1,50 €

Frais de port 1,50 €

Montant total TTC €

Société :

Nom :

Prénom :

Adresse :

Code Postal :

Ville :

Téléphone :

Fax :

Une facture vous sera adressée avec votre commande.

Règlement par chèque à l'ordre de Editions Café Anglais
à adresser à :

Editions Café Anglais
12, rue des Bruyères
92600 ASNIERES SUR SEINE
Tél. 01 56 04 12 02
Fax. 01 41 11 92 84

laetitia.perraut@cafe-anglais.fr

Siret 429 747 405 00018

membre d'une AGA, le règlement par chèque est accepté.