

Formazione commerciale

(Edizione del 4/8/2013)

L'istruzione del personale oltre alla conoscenza del prodotto e delle tecniche di vendita, comprende anche l'apprendimento delle condizioni generali di vendita per applicarle in maniera corretta al cliente finale. Quest'aspetto della formazione spesso non è sviluppato in modo esauriente e questa mancanza può essere motivo d'incomprensioni o errori.

Quando si elabora un'offerta o quando si completa una vendita (prima di emettere la fattura), bisogna definire i seguenti punti:

- Forma di pagamento
- IVA a norma di legge.

L'Imposta sul Valore Aggiunto (IVA) è un'imposta regolata dalla legislazione europea. L'IVA è un'imposta generale sui consumi, che colpisce solo l'incremento di valore che un bene o un servizio acquista a ogni passaggio economico (valore aggiunto), a partire dalla produzione fino ad arrivare al consumo finale del bene o del servizio stesso. Sono soggette a IVA tutte le **cessioni di beni**, le **prestazioni di servizi** e le **operazioni intracomunitarie** effettuate in Italia nell'esercizio d'impresa o di arti e professioni. Per tutte le operazioni soggette all'IVA vanno eseguiti, da parte dei soggetti passivi dell'IVA che è chi cede beni o servizi, gli adempimenti amministrativi di documentazione (con l'emissione della fattura, del documento di trasporto o bolla di accompagnamento, della ricevuta o scontrino fiscale), di registrazione e di dichiarazione stabiliti per la sua applicazione.

Funzionamento dell'IVA.

Attraverso un sistema di detrazione e rivalsa, l'imposta **grava per intero sul consumatore finale** mentre per il soggetto passivo d'imposta rimane neutrale. Infatti, il **soggetto passivo d'imposta**, che è chi cede beni o servizi, detrae l'iva pagata sugli acquisti di beni e servizi, dall'iva addebitata agli acquirenti dei beni o committenti dei servizi prestati.

L'IVA è quindi un costo solamente per i soggetti che non possono detrarla, e quindi i **consumatori finali**.

Esempio:

Un rivenditore acquista una pompa per un valore di 1000 euro, per cui pagherà al costruttore della pompa una somma di 1210 euro (1000 + 21% di IVA). Egli la rivende ad un prezzo di 1000 € + 20% *margin di guadagno* = 1200 €, quindi con un prezzo esposto in fattura al cliente finale di 1200 € + 21% di IVA = 1452 €. La somma che il rivenditore è tenuto a versare allo Stato non è 252 euro, ma 252 – 210 = 42 euro (IVA che il rivenditore ha ricevuto dal cliente finale a netto di quella versata per acquistare la pompa).

La liquidazione (cioè il calcolo dell'imposta) si fa sommando l'IVA incassata dai propri clienti e sottraendo da tale importo l'IVA versata ai propri fornitori. Se da tale differenza scaturirà un **debito** verso l'erario tale differenza sarà versata tramite il modello F 24. Se viceversa scaturirà un **credito** questo potrà essere riportato al periodo successivo per essere scalato dalla successiva liquidazione o, a certe condizioni, potrà essere chiesto a rimborso o utilizzato in compensazione, cioè detratto da altri tributi dovuti dal contribuente.

IVA sulle vendite — IVA sugli acquisti = IVA da versare.

Lo **scorporo** dell'IVA è un'operazione contabile che consiste nel separare l'IVA dal prezzo comprensivo dell'IVA stessa. Ad esempio se il prezzo di una merce (comprensivo dell'IVA del 21%) è di 600 € per calcolare il prezzo senza IVA (chiamato base imponibile) si usa la seguente formula:

$$\frac{600 \text{ €}}{121 (100 + 21\%)} \cdot 100 = 495,86 \text{ prezzo senza o base imponibile IVA.}$$

o più semplicemente $\frac{600}{1,21} = 495,86$.

- Resa
- Imballo
- Spedizione
- Garanzia
- Validità dell'offerta

Spieghiamo nel dettaglio i singoli punti.

La fattura.

La fattura è il **documento fiscale obbligatorio** che è compilato dal venditore, per comprovare l'avvenuta cessione di beni e il diritto a riscuoterne il prezzo. La fattura deve essere emessa in due esemplari: l'originale, che va consegnato o spedito al cliente, e la copia che deve essere conservata dall'emittente. La fattura deve contenere i seguenti elementi:

- ❖ La data di emissione e il numero progressivo attribuito.
- ❖ I dati identificativi dell'**emittente (venditore)**, che sono:
 - Il nominativo o la ragione sociale nel caso di società;
 - L'indirizzo completo della sede della società.
 - Il numero di partita IVA, il codice fiscale.
- ❖ I dati identificativi del **compratore (cliente)**, che sono:
 - Il nominativo o la ragione sociale nel caso di società
 - L'indirizzo completo della sede che può essere diverso dalla destinazione del materiale.
 - Il numero di partita IVA, il codice fiscale.
- ❖ La forma di pagamento;
- ❖ Gli estremi dei documenti di trasporto, cioè data e numero progressivo dei DDT, se si tratta di fattura differita (emessa in seguito)
- ❖ La natura, qualità e quantità dei beni ceduti;
- ❖ Il prezzo unitario dei beni e il prezzo complessivo (ottenuto moltiplicando quantità per prezzo unitario);
- ❖ Gli eventuali sconti;
- ❖ L'aliquota e l'ammontare dell'IVA; (l'IVA non è mai un costo o un ricavo da considerare nella formazione del prezzo, essa è un debito o un credito nei confronti dell'Erario). *L'applicazione dell'IVA deve tenere in considerazione la richiesta del cliente che in alcuni casi non paga l'IVA.*
- ❖ Il totale fattura, che costituisce l'importo totale a debito del compratore.

Come avviene l'emissione della fattura.

Il cliente invia un ordine scritto alla ditta X in cui chiede: n°4 pompe a ingranaggi, n°4 valvole di massima, n°4 cilindri a doppio effetto. L'ordine è elaborato dall'ufficio commerciale della ditta X che controlla la corretta richiesta e prepara un ordine interno (commessa) che è inviato al magazzino. Il magazziniere prepara il materiale a **saldo** dell'ordine se tutto il materiale è disponibile o in **conto** se manca anche un solo pezzo, con l'imballo e con l'etichetta che riporta i dati del cliente finale e l'indirizzo del luogo di spedizione.

Egli ritorna l'ordine interno all'ufficio di competenza che stampa il **D.D.T** (Documento Di Trasporto — ex bolla di accompagnamento) nel quale sono indicati chiaramente il riferimento all'ordine, il codice del prodotto con la quantità dei pezzi consegnati, con il nome del corriere che è incaricato a ritirare il pacco o un mezzo del cliente stesso. L'incaricato che ritira il pacco firma per avvenuta presa in consegna della merce. In seguito l'ufficio contabilità della ditta X emetterà la fattura con riferimento al **D.D.T**.

Le forme di pagamento si possono classificare nei seguenti modi:

- Rimessa diretta
- Ricevuta bancaria (Ri.Ba)

La rimessa diretta comprende diversi tipi di pagamento quali:

- Bonifico bancario
- Assegno bancario
- Assegno circolare
- Contante
- Contro assegno

Il bonifico bancario è una forma di pagamento che prevede il trasferimento di soldi dalla banca del debitore (cliente che ha acquistato la merce) a quella del creditore (fornitore della merce). Il cliente comunica alla propria banca le informazioni per quanto riguarda gli estremi della fattura da pagare che comprendono l'importo e le coordinate bancarie del creditore. I pagamenti verso l'estero di solito sono eseguiti tramite **SWIFT**.

(**Society for World Wide Interbank Financial Telecommunications**) permette lo scambio di messaggi finanziari in tempo reale attraverso una rete internazionale di telecomunicazione. E' uno strumento rapido, sicuro ed economico.

I soggetti interessati sono:

- Ordinante (debitore/importatore)
- Beneficiario (creditore/esportatore)
- Banca dell'ordinante
- Banca del beneficiario

Assegno bancario

L'**assegno bancario** è uno strumento di pagamento che consente al titolare di un conto corrente bancario il pagamento di una somma ad un altro soggetto.

Fisicamente, gli assegni bancari sono moduli compilabili raccolti in libretti distribuiti dagli stessi enti bancari. Compete al soggetto che emette l'assegno, l'indicazione di:

- Data e luogo.
- Importo da pagare. Deve essere indicato in cifre e in lettere.
- Nome del soggetto cui è destinata la somma.
- Firma autorizzata di chi l'ha emesso.

Occorre comunque conoscere le leggi italiane che regolano l'emissione di un assegno.

La banca può rifiutare di pagare un assegno se esso non è stato compilato secondo precisi criteri (rifiuto di traenza).

I soggetti interessati sono:

- ✓ Il traente (debitore) emette l'assegno
- ✓ La banca trassata detiene il conto corrente del debitore
- ✓ Il beneficiario lo riceve e lo incassa presso la propria banca, cioè l'importo è

accreditato sul suo conto corrente.

Assegno circolare

L'assegno circolare è emesso dalla **banca** per somme che sono già disponibili presso la banca stessa al momento dell'emissione. È pagabile "a vista" e non può essere emesso senza il nome del beneficiario. Gli assegni circolari devono essere emessi con la clausola "non trasferibile" e con l'indicazione del nome o ragione sociale del beneficiario.

L'assegno circolare deve contenere:

- La denominazione di assegno circolare;
- La promessa da parte della banca di pagare al momento della presentazione una somma determinata;
- Il nome del beneficiario (non può essere emesso "al portatore");
- La data e il luogo di emissione;
- La sottoscrizione della banca emittente.

Contante

Il cliente paga l'importo della fattura in contanti (banconote). Se le banconote sono monete estere, occorre calcolare il cambio tra le due monete.

Contro assegno. La consegna della merce può essere vincolata al pagamento nel momento stesso del ritiro o dell'arrivo della merce al cliente con fattura a vista; tale clausola aggiuntiva è indicata come contro assegno e deve essere completata con l'indicazione esatta della cifra da riscuotere.

Ricevuta Bancaria (Ri.Ba.)

La ricevuta bancaria è un documento che contiene la menzione di un credito, con indicazione della data del pagamento, consegnato alla banca dal creditore affinché la banca provveda alla riscossione.

La **girata per l'incasso** della ricevuta bancaria a favore della banca permette al creditore non soltanto di ottenere il pagamento del credito, ma anche di ricevere in anticipo l'importo corrispondente (a patto che il credito non sia ancora scaduto), in altre parole una concessione di credito da parte della banca.

Generalmente la Ri.Ba. non è considerata come un **titolo di credito**, poiché essa non è destinata alla circolazione. Infatti, il suo trasferimento non implica il pagamento del credito in essa menzionato.

*Le forme di pagamento quali rimessa diretta, bonifico bancario, Ri.Ba devono riportare la data di scadenza che può essere di 30, 60, 90, 120 giorni data fattura **fine mese**. Significa che se la fattura porta la data del 15/01/2012 e la scadenza è di 90 gg.f.m. il pagamento avverrà 3 mesi dopo il 15/01/2012, cioè alla fine del mese marzo 2012.*

Per condizioni di **resa della merce** s'intendono le regole di consegna della merce convenute tra venditore e compratore. Sono due le condizioni di resa:

- porto assegnato. Il pagamento del trasporto a mezzo corriere è a carico del destinatario (cliente).
- porto franco. Il pagamento del trasporto a mezzo corriere è a carico del mittente (fornitore).

Imballo: s'intende il contenitore, la scatola di cartone, il pallet, in generale tutto quello che serve per contenere, per proteggere durante il trasporto il materiale da spedire. Per quanto riguarda i cartoni, essi devono essere del tipo riciclabile. Il costo dell'imballo può essere **compreso** nel prezzo del prodotto o conteggiato a parte, **al costo**, in questo caso il prezzo dell'imballo deve essere specificato in fattura.

Spedizione: deve essere definito anche il modo in cui avverrà la spedizione. Il cliente può decidere di mandare un proprio mezzo, oppure affidare l'incarico a un corriere di sua fiducia per il ritiro della merce. In questo caso la resa sarà in **porto assegnato**. Se le condizioni di vendita stabiliscono la resa in **porto franco**, allora il fornitore si fa carico del trasporto e incaricherà un proprio corriere di fiducia per il trasporto della merce.

Considerazione: occorre fare attenzione ai costi aggiuntivi che si hanno sia con le spese di trasporto sia per l'imballo. Alla fine dell'anno queste voci possono rappresentare degli aggravii di costi nelle spese generali di un'azienda.

Garanzia: tutti i prodotti sono garantiti da difetti e dagli impieghi di normale uso a norma di legge. Occorre specificare i motivi che possono far cadere la garanzia, quali l'uso improprio del componente, le alterazioni per un eventuale tentativo di riparazione, l'uso di fluidi non idonei ecc. Per ottenere la garanzia il cliente deve rivolgersi direttamente al fornitore e seguire la prassi per ottenere il riconoscimento della garanzia.

Validità dell'offerta: è utile specificare un termine entro il quale i prezzi esposti sono validi, può capitare che un cliente impieghi dei mesi prima di decidere l'acquisto e nel frattempo i listini prezzi possono essere stati cambiati.

Nota di accredito e di addebito

La nota di **accredito** è il documento di rettifica redatto dal venditore per stornare, totalmente o parzialmente, importi in precedenza fatturati a un cliente, ad esempio resi di merce o errori sui prezzi esposti in fattura.

La nota di **addebito**, invece, è il documento emesso dal venditore quando ha la necessità di integrare importi esposti in una fattura in precedenza emessa, ad esempio un prezzo inferiore a quello concordato con il compratore.