

GUIDE PÉDAGOGIQUE

ÉPREUVE E4 GÉRER LA RELATION AVEC LES CLIENTS ET LES FOURNISSEURS DE LA PME

CCF en Formation initiale

1. Deux situations d'évaluation

Cette épreuve vise à évaluer les capacités des candidats à gérer la relation avec les clients et les fournisseurs et à analyser des situations de communication écrite et orale associées à cette relation.

<p>Situation d'évaluation A En deuxième année Bilans réguliers et individuels 14 points</p>	<p>Situation d'évaluation B En deuxième année 30 minutes d'oral : 15 minutes de GRCF + 15 minutes de communication orale 40 minutes de préparation 6 points</p>
<p>- À partir de situations professionnelles travaillées au cours de la formation y compris en milieu professionnel et recensées dans le document synoptique</p> <p>- Évaluation à partir de bilans individuels réguliers entre l'équipe pédagogique et l'étudiant : analyse des activités confiées présentées par l'étudiant (présentation du contexte, de la démarche, des techniques et traitements mis en œuvre, des productions réalisées) et évaluation des compétences visées par le référentiel</p> <p>L'évaluation est effectuée à partir de l'ensemble de ces informations collectées et du dossier remis par l'étudiant.</p>	<p>- Évaluation qui s'opère après la situation A elle se déroule sur poste informatique et prend appui sur le dossier de l'étudiant</p> <p>La commission choisit une situation en GRCF et une situation en communication orale et propose au candidat deux scénarii à préparer pendant 40 minutes avant le début de l'épreuve. Ce temps de préparation permet au candidat de mobiliser les ressources numériques nécessaires et de préparer les travaux demandés par la commission.</p>

2. Les situations professionnelles

Une situation professionnelle est un ensemble de tâches réalisées dans le cadre de la gestion des relations avec les clients et/ou les fournisseurs et relevant des activités décrites dans le référentiel.

Les situations professionnelles doivent couvrir **l'intégralité** des activités du référentiel de Gestion Relations avec les clients et les fournisseurs.

BTS GESTION DE LA PME

Les caractéristiques d'une situation professionnelle :

- Elle nécessite la mise en œuvre de méthodes et d'outils (logigramme, loi de Pareto, Diagramme d'Ishikawa, méthode AIDA.....) pour atteindre les résultats attendus.
- Elle intègre des tâches de communication écrite et orale plus particulièrement orientées vers les clients : courrier, courriel, entretien téléphonique, diaporama....
- Elle mobilise les ressources d'un environnement numérique et notamment d'un PGI et de ressources logicielles (texteur, tableur, messagerie, logiciel de présentation...).

1. Les situations professionnelles dans le cadre de la formation

L'établissement de formation peut proposer des situations professionnelles couvrant l'intégralité des compétences exigées. Elles permettent :

- D'une part d'appréhender ce qui est attendu d'une situation professionnelle,
- D'autre part de s'entraîner à réaliser les tâches proposées dans la situation professionnelle,
- Et enfin d'en utiliser **certaines** pour permettre de compléter le document synoptique exigé dans la constitution du dossier.

2. Les situations professionnelles en milieu professionnel

Le stage de première année a pour objectif :

- D'approfondir les compétences professionnelles en situation réelle de travail axée principalement sur la gestion des relations avec les clients et les fournisseurs ;
- De conduire des activités professionnelles, permettant de constituer au moins deux situations professionnelles support de l'épreuve E4.

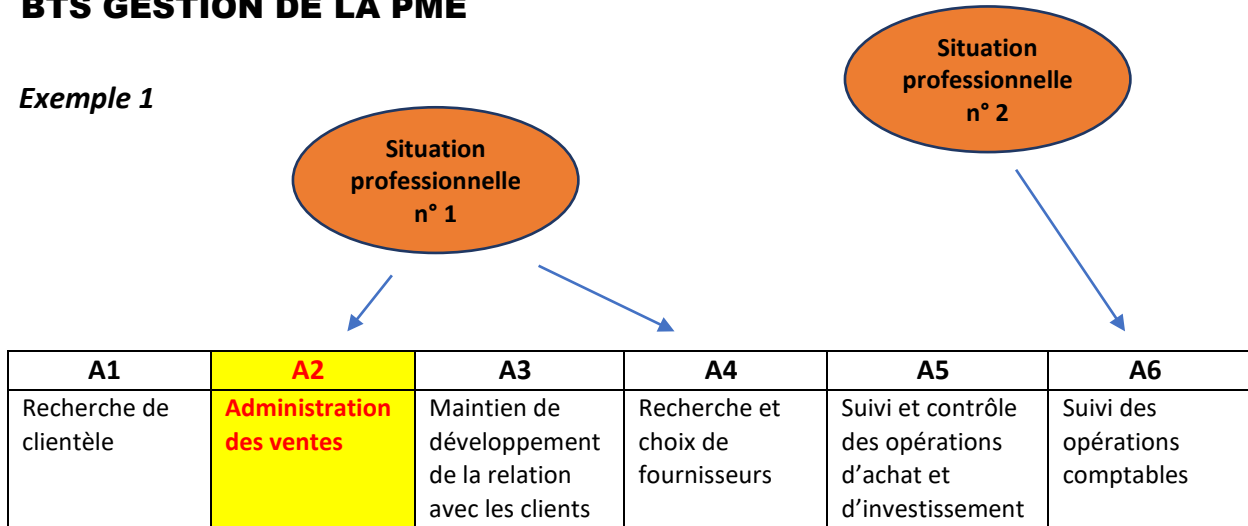
Les situations en milieu professionnel doivent couvrir au moins trois activités différentes mobilisant le **tableur et le PGI**. Parmi les activités couvertes une porte obligatoirement sur l'activité **1.2 « Administration des ventes »**.

L'activité 1.2 « Administration des ventes » comprend les tâches suivantes :

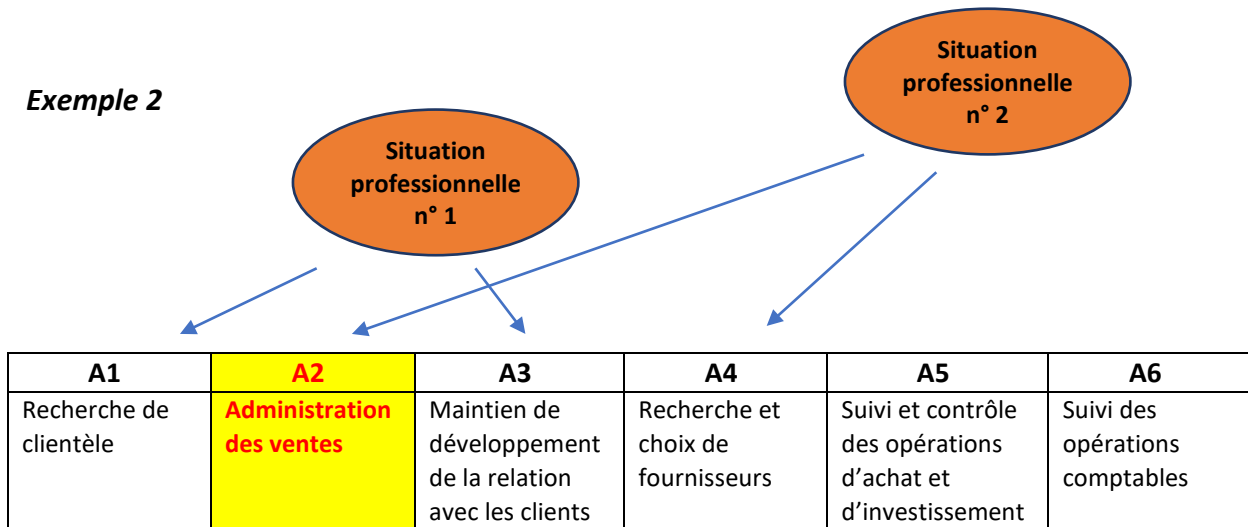
- T.1.2.1.** Préparation de propositions commerciales
- T.1.2.2.** Préparation des contrats commerciaux (commandes, contrats de maintenance, garanties complémentaires, contrats de sous-traitance, etc.)
- T.1.2.3.** Suivi des ventes et des livraisons
- T.1.2.4.** Facturation, suivi des règlements et des relances « clients »
- T.1.2.5.** Évaluation du risque client
- T.1.2.6.** Mise à jour du système d'information « clients »
- T.1.2.7.** Communication avec des acteurs internes, les fournisseurs et les clients

BTS GESTION DE LA PME

Exemple 1



Exemple 2



Dans ces 2 exemples, au moins trois activités sont couvertes y compris l'activité obligatoire A2.

3. Le tableau synoptique

Un tableau synoptique des situations professionnelles est élaboré. Il recense l'ensemble des situations professionnelles réalisées au cours de la formation et en milieu professionnel. Il permet de vérifier que l'ensemble des compétences du référentiel a été couvert. Pour chaque situation professionnelle sont indiquées notamment :

- Les activités du référentiel concernées et les compétences mises en œuvre,
- Les tâches effectuées dont celles relevant de la communication écrite et orale,
- Les solutions logicielles choisies et les fonctionnalités mobilisées.

Les situations professionnelles proposées par l'établissement de formation peuvent couvrir l'ensemble du référentiel. Le candidat ne doit donc pas les utiliser complètement, mais éliminer celles qui font double emploi avec les situations vécues en entreprise.

Les situations doivent être effectivement réalisées. En effet, au cours de l'épreuve, les interrogateurs peuvent poser des questions sur les situations du tableau synoptique afin de vérifier que le candidat maîtrise les tâches du dossier qu'il présente.

BTS GESTION DE LA PME

Exemple d'un extrait du document synoptique des situations professionnelles

Situations Professionnelles	SP 1			SP 2		
	Tâches	Logiciels utilisés	Fonctionnalités mobilisées	Tâches
Compétences						
Activité 1.1. Recherche de clientèle et contact						
T.1.1.1. Organisation de la prospection et prospection clientèle						
T.1.1.2. Détection, analyse et suivi des appels d'offres						
T.1.1.3. Communication avec des acteurs internes, avec les prospects, les clients et les pouvoirs adjudicateurs						
Activité 1.2. Administration des ventes de la PME						
T.1.2.1. Préparation de propositions commerciales	X	PGI	Paramétrage des familles et des sous-familles de produits			
T.1.2.2. Préparation des contrats commerciaux (commandes, contrats de maintenance, garanties complémentaires, contrats de sous-traitance, etc.)	X	PGI	Création des devis			
T.1.2.3. Suivi des ventes et des livraisons	X	Excel PGI	Fonction SI création BC et BL			
T.1.2.4. Facturation et suivi des règlements et des relances « clients »						
T.1.2.5. Évaluation du risque client						
T.1.2.6. Mise à jour du système d'information « clients »	X	PGI	Création des prospects			
T.1.2.7. Communication avec des acteurs internes, les fournisseurs et les clients	X	Word Messagerie	Publipostage mail			
Activité 1.3. Maintien et développement de la relation avec les clients de la PME						
T.1.3.1. Accueil, information et conseils						
T.1.3.2. Traitement et suivi des réclamations						
T.1.3.3. Communication pour développer la relation client						
Activité 1.4. Recherche et choix des fournisseurs de la PME						
T.1.4.1. Étude des projets d'achats et des investissements						
T.1.4.2. Recherche des fournisseurs						
T.1.4.3. Comparaison des offres, sélection et qualification des fournisseurs						
T.1.4.4. Mise à jour du système d'information fournisseurs						
T.1.4.5. Communication avec des acteurs internes et les fournisseurs						
Activité 1.5. Suivi et contrôle des opérations d'achats						
T.1.5.1. Préparation de la négociation des contrats						
T.1.5.2. Passation et suivi des commandes	X	Excel PGI	Fonction SI création BC et BR			
T.1.5.3. Acquisition et suivi des immobilisations						
T.1.5.4. Contrôle des achats et des règlements						
T.1.5.5. Évaluation des fournisseurs						
T.1.5.6. Communication écrite et orale avec des acteurs internes, les fournisseurs et les partenaires financiers	X					
Activité 1.6. Suivi comptable des opérations commerciales						
T.1.6.1. Contrôle de l'enregistrement comptable des opérations d'achats, de ventes et de règlements	X	PGI	Saisie écritures			
T.1.6.2. Suivi des relations avec les banques						
T.1.6.3. Suivi des comptes de trésorerie, des comptes de tiers, des encaissements et des décaissements	X	PGI	Lettrage			
T.1.6.4. Préparation et contrôle de la déclaration de TVA						
T.1.6.5. Évaluation et suivi des risques liés aux échanges internationaux						

BTS GESTION DE LA PME

4. Les fiches d'analyse de situations professionnelles

Les fiches d'analyse de situations permettent de décrire et d'analyser les différentes situations professionnelles présentées dans le tableau synoptique.


BTS Gestion de la PME - Session N		
E4 - Gérer les relations avec les clients et les fournisseurs		
NOM et prénom du candidat		Numéro de candidat
Fiche d'analyse de situation professionnelle		
<input checked="" type="checkbox"/> GRCF	<input type="checkbox"/> Communication orale	<input type="checkbox"/> Communication écrite
Identification de la situation professionnelle	SP1	Modalité de réalisation
		<input type="checkbox"/> Avant la formation
		<input checked="" type="checkbox"/> Pendant la formation en établissement <input type="checkbox"/> Pendant la formation en milieu professionnel
Période de réalisation	Février N	Condition de réalisation
		<input checked="" type="checkbox"/> En autonomie
		<input type="checkbox"/> Accompagnée <input type="checkbox"/> En observation
Activités concernées	<input type="checkbox"/> Activité 1.1 Recherche de clientèle et contact	
	<input checked="" type="checkbox"/> Activité 1.2 Administration des ventes de la PME	
	<input type="checkbox"/> Activité 1.3 Maintien et développement de la relation avec les clients de la PME	
	<input type="checkbox"/> Activité 1.4 Recherche et choix des fournisseurs de la PME	
	<input checked="" type="checkbox"/> Activité 1.5 Suivi et contrôle des opérations d'achats et d'investissement de la PME	
	<input checked="" type="checkbox"/> Activité 1.6 Suivi comptable des opérations avec les clients et les fournisseurs de la PME	
Intitulé de la situation professionnelle	Société Intexo - La mise en œuvre de proposition commerciale - Le traitement des commandes clients - Le suivi des commandes fournisseurs - La mise à jour de la comptabilité	
Lieu, période et durée de réalisation	En centre de formation - Septembre/octobre - 8 h	
Cadre de la Situation professionnelle	L'entreprise a acquis un PGI afin de faciliter la réalisation des propositions commerciales, le traitement des commandes clients et fournisseurs et l'enregistrement des règlements clients et fournisseurs	
Problème de gestion soulevé et enjeux de la situation		
De GRCF	De communication orale	De communication écrite
. préparer les propositions commerciales . . préparer les commandes clients . préparer les commandes fournisseurs . enregistrer les règlements clients et fournisseurs		
Acteurs et relation entre les acteurs	Assistante commerciale - Claire Mézabian	
Objectif	Rédiger les propositions commerciales à envoyer aux prospects, traiter rapidement les commandes reçues des clients, approvisionner le stock en passant commande aux fournisseurs et enregistrer les opérations des règlements des clients et des fournisseurs	
Conditions de réalisation : contraintes dont le processus et organisation comptable, environnement numérique	Respecter les procédures en vigueur dans l'entreprise : procédure de vente et d'achat	
Ressources à disposition	Fichiers articles, clients et fournisseurs Factures d'achat et de vente	
Solutions logicielles choisies et fonctionnalités mobilisées	Excel : tableau de traitement des commandes clients : fonction SI, tableau de calcul des quantités à commander PGI : fonction SI PGI : création des articles - création des devis - génération des documents - saisie des écritures	
Productions réalisées	Propositions commerciales : centre de vacances Aurabelle et Institut Sammasati + Courrier d'accompagnement Courriel Ets Major Commandes clients Gynax, Lang, Aurabelle et Sammasati + Bons de livraison Commandes fournisseurs Boospa et Distripool	
Ecrits professionnels produits		
Oraux professionnels		

BTS GESTION DE LA PME

ANALYSE	
Analyse de la situation	<p>Les prospects ont reçu rapidement leurs propositions commerciales. Les commandes clients ont été traitées et ils ont reçu leurs marchandises dans les délais.</p> <p>Il n'y a pas eu de rupture de stock car les commandes fournisseurs ont été générées afin de garantir le maintien des stocks.</p> <p>Les règlements clients et fournisseurs ont été enregistrés afin d'assurer une mise à jour de la comptabilité.</p> <p>Grâce au PGI et au tableur, ces différentes tâches ont pu être menées facilement et rapidement.</p> <p>Les difficultés rencontrées et les solutions proposées seront propres à chacun</p>
Contribution de la situation professionnelle à la professionnalisation	<p>Le contenu de ce paragraphe dépendra de la façon dont a été vécue cette situation.</p>

Chaque fiche de situation professionnelle devra être accompagnée, sous format papier et numérique, des productions réalisées (bons de commande, bon de livraison, facture, courrier, note, tableaux, graphiques...).

5. La constitution du dossier pour la situation d'évaluation B

<p>Contenu du dossier</p> 	<ul style="list-style-type: none"> - Tableau synoptique des situations professionnelles rencontrées en établissement de formation et en milieu professionnel (stage de 1^{re} année) - Contexte commercial de la PME dans laquelle s'est déroulé le stage ou la formation professionnelle : <ul style="list-style-type: none"> - Fiche d'identité de l'entreprise - Présentation du marché sur lequel l'entreprise évolue et ses grandes tendances - Chiffre d'affaires et son évolution - Informations sur le type de clientèle et sa répartition - Informations sur la concurrence : les prix, les atouts des concurrents et la position de l'entreprise - Présentation du processus d'achat et de vente intégrant les activités comptables
--	--

BTS GESTION DE LA PME

	<ul style="list-style-type: none">- Informations sur les types de fournisseurs en fonction des achats ainsi que leur pouvoir de négociation- Délais de paiement des clients et des fournisseurs- Informations sur la politique de communication de l'entreprise- Présentation des principes généraux de fixation des prix- Présentation de l'organisation de la fonction commerciale- Description des ressources technologiques mises à disposition <p>- Au moins deux fiches d'analyse de situations professionnelles de GRCF</p> <ul style="list-style-type: none">- Couvrant au moins 3 activités différentes mobilisant le tableur et le PGI- Dont 1 porte obligatoirement sur l'administration des ventes de la PME (activité 1.2) <p>- Deux fiches d'analyse de situations de communication écrite</p> <ul style="list-style-type: none">- Dont une situation avec un client (avec supports de communication variés et concernant des activités différentes du domaine de GRCF) mobilisant un logiciel de messagerie, un logiciel de traitement de texte et un logiciel de présentation. <p>- Deux fiches d'analyse de situations de communication orale</p> <ul style="list-style-type: none">- Dont une situation de communication avec un client (accueil, relance, réclamation, information, ou encore conseil)- Ces situations de communication doivent être de nature différente (communication interpersonnelle ou de groupe, accueil au téléphone ou en face-à-face) <p>- Présentation synthétique de la base de données du PGI</p> <ul style="list-style-type: none">- Préciser le nom du PGI utilisé (CEGID, SAGE, CIEL ou autres PGI) rencontré en entreprise,- Présenter l'intérêt de l'utilisation d'un PGI,- Exposer les différents éléments de la base de données ; fichier clients, fournisseurs, produits, écritures comptables, balance clients, journaux... <p>Cette présentation peut être illustrée par quelques impressions écran des fichiers du PGI utilisé.</p> <p>- Productions sous format papier et numérique associées aux fiches de situations professionnelles de GRCF et de communication écrite</p> <p>- Attestations de stage</p>
--	--