

## **GUIDE PÉDAGOGIQUE (formation en alternance)**

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

**Cette épreuve découle des travaux réalisés lors du stage de première année.**

Elle 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.

#### **1. LA CONSTITUTION DU DOSSIER**

<b>Coefficient</b>	6
<b>Contenu</b>	Évaluation conduite à partir des activités suivantes : Activité 1.1. Recherche de clientèle et contact Activité 1.2. Administration des ventes de la PME Activité 1.3. Maintien et développement de la relation avec les clients de la PME Activité 1.4. Recherche et choix des fournisseurs de la PME Activité 1.5. Suivi et contrôle des opérations d'achats et d'investissement de la PME Activité 1.6. Suivi comptable des opérations avec les clients et les fournisseurs de la PME  Elle intègre également des résultats et des savoirs associés inscrits dans le champ de la communication.
<b>Modalités d'évaluation</b>	L'épreuve s'appuie à la fois - Sur un dossier - Et sur un entretien
<b>Contenu du dossier</b>	- Document synoptique des situations professionnelles - Présentation du contexte commercial de la PME dans laquelle s'est déroulé le stage ou la formation professionnelle - Au moins deux fiches d'analyse de situations professionnelles de GRCF - Deux fiches d'analyse de situations de communication écrite - Deux fiches d'analyse de situations de communication orale - Une présentation synthétique de la base de données du PGI - Les productions sous format papier et numérique associées aux fiches de situations professionnelles de GRCF et de communication écrite - Les attestations de stage ou certificats de travail

#### **A. 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.

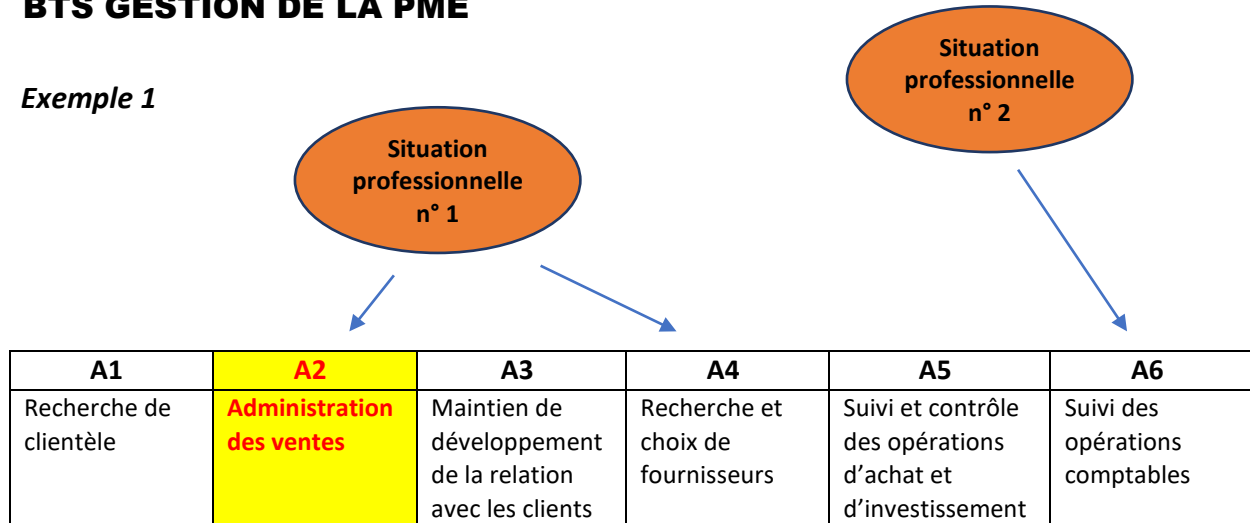
Les situations en milieu professionnel doivent couvrir au moins trois activités différentes mobilisant le **tableur et le PGI**. Parmi les activités couvertes une porte obligatoirement sur l'activité **1.2 « Administration des ventes »**.

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

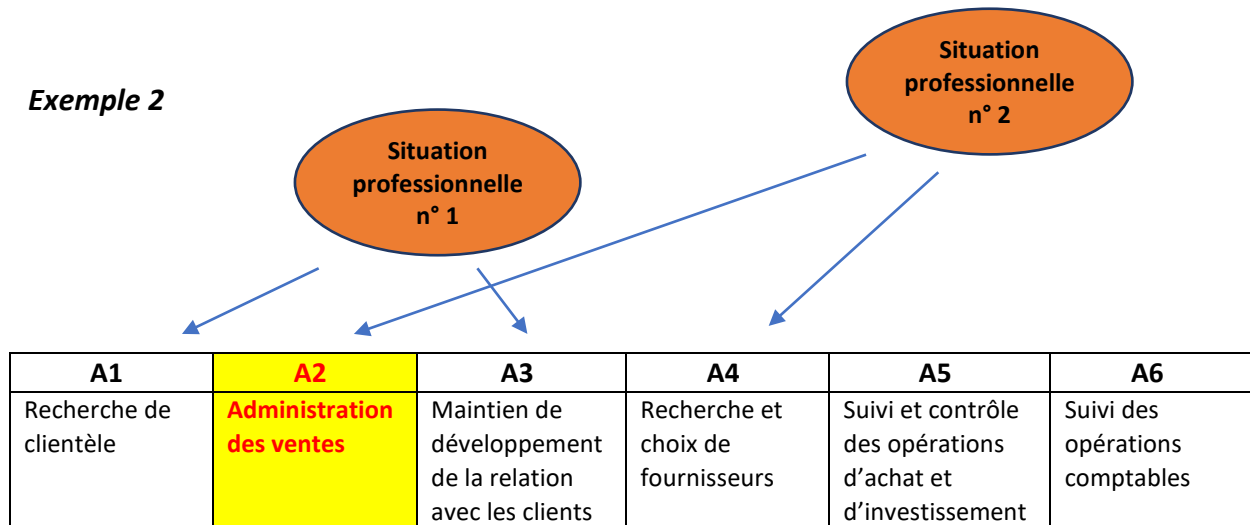
- T.1.2.1.** Préparation de propositions commerciales
- T.1.2.2.** Préparation des contrats commerciaux (commandes, contrats de maintenance, garanties complémentaires, contrats de sous-traitance, etc.)
- T.1.2.3.** Suivi des ventes et des livraisons
- T.1.2.4.** Facturation, suivi des règlements et des 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.

## B. 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	...	...
<b>Compétences</b>						
<b>Activité 1.1. Recherche de clientèle et contact</b>						
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						
<b>Activité 1.2. Administration des ventes de la PME</b>						
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			
<b>Activité 1.3. Maintien et développement de la relation avec les clients de la PME</b>						
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						
<b>Activité 1.4. Recherche et choix des fournisseurs de la PME</b>						
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						
<b>Activité 1.5. Suivi et contrôle des opérations d'achats</b>						
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					
<b>Activité 1.6. Suivi comptable des opérations commerciales</b>						
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

## C. La présentation du contexte commercial





La présentation de l'entreprise dans laquelle ont été réalisées les situations professionnelles contenues dans le dossier comporte les éléments suivants :

- La fiche d'identité : coordonnées, statut juridique, capital social, nombre de salariés, nom du dirigeant, numéro RCS, code NAF, .....
- L'organigramme
- Les produits vendus : types de produits, nombre de références, gammes, prix....
- Les chiffres d'affaires : montant des chiffres d'affaires des 5 dernières années, son évolution et un commentaire
- Les clients : types de clients et localisation
- Les fournisseurs : nom des fournisseurs par type d'achats
- Les concurrents : concurrents de l'entreprise, place de l'entreprise par rapport à ses concurrents
- La communication : moyens de communication interne et externe

## D. 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. Elles sont élaborées à partir du passeport professionnel. Il est également possible de le télécharger en suivant le lien : [https://cocom.ac-versailles.fr/IMG/zip/passeport\\_bts\\_gpme190201.zip](https://cocom.ac-versailles.fr/IMG/zip/passeport_bts_gpme190201.zip)

Le dossier, une fois décompressé, se nomme Passeport BTS GPME (suivi de la version). Il contient 4 fichiers :

 BTS_GPME_PasseportPro.xls	Feuille Microsoft Excel 97-...
 ficheAnalyseSPVierge.doc	Document Microsoft Wor...
 ficheAnalyseSPVierge.docx	Document Microsoft Word
 guideUtilisation.pdf	Fichier PDF

Les fichiers du passeport numérique **doivent toujours être contenus dans un même dossier unique**. Le dossier doit comporter six fiches remplies **séparément** dans le passeport professionnel.

# BTS GESTION DE LA PME

Fiche de situation professionnelle			
Identification de la situation professionnelle	SP1	Modalité de réalisation	Pendant la formation dans une PME
Début de la réalisation	Janvier 2019	Conditions de réalisation	En autonomie
		Durée de la réalisation	1 mois
Générer la fiche d'analyse de cette situation		Transférer cette situation vers le passeport	
PRESENTATION ET CONTEXTE			
Intitulé de la situation professionnelle	Traiter la demande du client (ancien ou nouveau) : du règlement jusqu'à la livraison.		
Lieu, période et durée de réalisation	Entreprise Générisk pendant toute la durée du stage. Une heure par client pour réaliser l'ensemble du processus.		
Cadre de la situation professionnelle	Au sein de l'entreprise, les assistants commerciaux s'occupent du standard téléphonique (passation de commande client/grossiste), des réclamations des clients (problème de livraison), du règlement, de l'accueil et l'enregistrement des nouveaux clients, et également de la relance pour proposer les promotions mensuelles.		
Problème de gestion soulevé et enjeux de la situation	De gestion	De communication orale	De communication écrite
	Les clients adressent leur demande par téléphone (numéro gratuit), par e-mail à la suite de la commande sur le site commerce de Générisk. Je dois alors traiter leur demande. Cela permet de générer du chiffre d'affaires, et de satisfaire les clients.		
Acteurs et relation entre les acteurs	Les clients : salons de coiffure, coiffeurs à domicile ou grossistes, le transporteur, les assistants commerciaux		

Cette fiche correspond à une situation de GRCF, si elle comporte une partie communication écrite, celle-ci fera l'objet d'une nouvelle fiche et l'enjeu de la situation sera complété dans la partie « de communication écrite ».

# BTS GESTION DE LA PME

## 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	<b>Modalité de réalisation</b>
		<input type="checkbox"/> Avant la formation
		<input checked="" type="checkbox"/> Pendant la formation en établissement
Période de réalisation	Février N	<input type="checkbox"/> Pendant la formation en milieu professionnel
		<b>Condition de réalisation</b>
		<input checked="" type="checkbox"/> En autonomie
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><b>Les difficultés rencontrées et les solutions proposées seront propres à chacun</b></p>
Contribution de la situation professionnelle à la professionnalisation	<p><b>Le contenu de ce paragraphe dépendra de la façon dont a été vécue cette situation.</b></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...).

Rappel des contraintes relatives au contenu des fiches de situations professionnelles

Les fiches de situations de GRCF	<p>Elles doivent :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Couvrir <b>3 activités différentes</b> dont une relative à l'administration des ventes,</li> <li>- Mobiliser les <b>fonctionnalités d'un tableur</b> (graphiques, formules conditionnelles, recherche...) <b>et d'un PGI</b>,</li> <li>- Être accompagnées de leurs <b>productions</b> sous <b>format papier</b> et sous <b>format numérique</b> (clé USB).</li> </ul>
----------------------------------	--



## BTS GESTION DE LA PME

<b>Les fiches de situation de communication écrite</b>	Elles : <ul style="list-style-type: none"><li>- Sont associées à des situations professionnelles vécues dans le milieu professionnel,</li><li>- Présentent des <b>supports de communication variés</b> dont l'<b>une</b> porte sur une situation de communication écrite <b>avec un client</b>,</li><li>- Mobilisent les fonctionnalités d'un <b>logiciel de messagerie</b> et celles avancées d'un <b>traitement de texte</b> (publipostage, formulaire automatisé, insertion d'images, insertion de sommaire et de paragraphes automatisés...) et d'un <b>logiciel de présentation</b> (animation, transition, insertion d'image, insertion de lien hypertextes...)</li><li>- Doivent être accompagnées de leurs <b>productions</b> sous format <b>papier</b> et sous format <b>numérique</b> (clé USB).</li></ul>
<b>Les fiches de situation de communication orale</b>	Elles : <ul style="list-style-type: none"><li>- Sont associées à des situations professionnelles vécues dans le milieu professionnel,</li><li>- Doivent être de <b>nature différente</b> (communication interpersonnelle ou de groupe, accueil au téléphone et en face à face...)</li><li>- Portent sur des situations rencontrées avec des clients ou des fournisseurs mais l'<b>une</b> d'entre elles doit obligatoirement décrire une relation <b>avec un client</b> (accueil, relance, réclamation, information ou conseil).</li></ul>

### E. La présentation synthétique de la base de données du PGI

Elle permet de :

- 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....

Cette présentation peut être illustrée par quelques impressions écran des fichiers du PGI utilisé.

# BTS GESTION DE LA PME

## 2. Le déroulement de l'épreuve

### A. Avant l'épreuve

#### 1. Le dépôt du dossier

Le dossier support de l'épreuve doit être déposé dans le centre d'examen et à la date indiquée sur la convocation à l'examen.

Le dossier fait l'objet d'un contrôle de conformité. La constatation de non-conformité du dossier entraîne l'attribution de la mention NV (non valide) à l'épreuve correspondante. Le candidat ou la candidate, même présent à la date de l'épreuve, ne peut être interrogé. En conséquence, le diplôme ne peut lui être délivré.

La non-conformité du dossier peut être prononcée dès lors qu'une des situations suivantes est constatée :

- Absence de dépôt du dossier ;
- Dépôt du dossier au-delà de la date fixée par la circulaire d'organisation de l'examen ou de l'autorité organisatrice.
- Durée de stage inférieure à celle requise par la réglementation de l'examen ;
- Documents constituant le dossier non visé ou non signé par les personnes habilitées à cet effet.

#### 2. La vérification des logiciels utilisés

L'épreuve E4 se déroulant sur poste informatique et sur le tableur et le PGI, le candidat est seul responsable de la mise en œuvre de ses ressources en s'assurant notamment de la compatibilité entre l'environnement offert et celui requis pour le déploiement de ses ressources.

### B. Le jour de l'épreuve

#### 1. La préparation

La commission d'interrogation choisit :

- *Une situation professionnelle GRCF* parmi celles présentées et **renseigne une fiche de travail**. Le travail demandé s'inscrit dans le cadre de la gestion de la relation clients fournisseurs. Il consiste en une modification de paramètres et en aucun cas en une rupture forte par rapport à la situation professionnelle initiale ;
- *Une fiche de situation de communication orale*, parmi les deux proposées et renseigne **une seconde fiche de travail** en formulant des modifications de paramètres. Les changements apportés doivent modifier de manière significative la situation initiale, tout en conservant un caractère réaliste. Ils ne doivent cependant pas aboutir à une situation totalement nouvelle au sein de laquelle le candidat ou la candidate n'aurait plus aucun repère.
- *Une fiche de situation de communication écrite*.

## BTS GESTION DE LA PME

Le candidat prend connaissance des fiches de travail renseignées par la commission et dispose de **60 minutes de préparation** avant le début de l'épreuve. Ce temps de préparation permet de mobiliser les ressources numériques nécessaires et de préparer les travaux demandés par la commission.

### 2. L'interrogation

L'épreuve se déroule en quatre phases :

Phase	Durée	Contenu
<b>1</b>	15 min	Elle consiste en un <i>entretien</i> entre la commission et le candidat portant sur les situations professionnelles présentées dans le document synoptique et les fiches d'analyse de situations professionnelles GRCF. La commission amène le candidat : <ul style="list-style-type: none"><li>- À présenter, expliciter le contexte,</li><li>- Expliquer et justifier les démarches, les techniques et les traitements qu'il a mis en œuvre pour réaliser les travaux.</li></ul>
<b>2</b>	15 min	Cette phase se déroule <i>sur poste informatique</i> avec l'utilisation du <i>PGI et du tableur</i> . Le candidat présente la production préparée à partir de la fiche de travail évoquée précédemment. La commission s'entretient avec le candidat sur les réponses apportées afin d'évaluer son degré de maîtrise des techniques et de lui permettre de justifier ses choix et de les analyser. Elle peut également proposer, oralement, des modifications de paramètres permettant de tester la capacité du candidat ou de la candidate à prendre en compte des aléas et d'apprécier sa prise de recul quant aux solutions proposées.
<b>3</b>	15 min	Cette phase porte sur <i>l'analyse de la situation de communication orale</i> modifiée préalablement par la commission parmi celles proposées par le candidat dans son dossier. Le candidat se prête à la simulation de la situation de communication orale avec l'un ou les deux membres de la commission. À l'issue de la simulation, la commission d'interrogation s'entretient avec le candidat ou la candidate afin de lui permettre d'analyser et d'évaluer la situation de communication simulée. Si besoin, la commission d'interrogation peut étendre l'entretien à l'autre situation de communication orale.
<b>4</b>	15 min	Elle se déroule <i>sur poste informatique</i> sous la forme d'un <i>entretien</i> portant sur la situation de <i>communication écrite</i> choisie par la commission d'interrogation. La commission amène le candidat à présenter, expliciter le contexte, expliquer et justifier les démarches, les techniques et les traitements qu'il a mis en œuvre pour réaliser les travaux. Au cours de l'entretien, la commission peut solliciter de la part du candidat la mise en œuvre de modifications en mobilisant l'environnement technologique. La commission d'interrogation peut étendre l'entretien à une autre situation de communication écrite.