

ANNEXE PÉDAGOGIQUE

BTS GESTION DE LA PME

ÉTABLISSEMENT SCOLAIRE : Lycée Augustin FRESNEL 14 rue Kléber Mercier 27 300 BERNAY Tél : 02.32.47.32.40 Mail : ce.0270003g@ac-rouen.fr	ÉTUDIANT : NOM prénom : Date de naissance : Diplôme préparé : BTS Gestion de la PME Classe : BTS Tél : Mail :
Enseignantes chargées du suivi : NOM Prénom : GARDIN Glwadys Mail : glwadys.gardin@ac-normandie.fr NOM Prénom : LEROYER Francine Mail : francine.leroy@ac-normandie.fr	ORGANISME D'ACCUEIL : Tuteur chargé du suivi de l'étudiant : NOM Prénom : Fonction : Tél : Mail :

Objectifs du stage en milieu professionnel :

Le stage a pour objectifs de permettre au futur technicien supérieur d'acquérir et/ou d'approfondir des compétences professionnelles en situation réelle de travail ainsi que d'améliorer sa connaissance du milieu professionnel et de l'emploi.

De plus, il doit permettre à l'étudiant de préparer au mieux son examen :

- en conduisant des situations professionnelles en lien avec la gestion des relations avec les clients et les fournisseurs (1) ;
- en analysant des situations de communication écrites et orales, internes ou externes en lien avec la gestion des relations avec les clients et les fournisseurs (2) ;
- en utilisant des technologies de l'information et de la communication et des logiciels de gestion grâce à l'accès aux ressources informatiques et numériques de l'entreprise.

1. Les situations professionnelles

Une situation professionnelle est caractérisée par la réalisation de travaux complémentaires répondant à un même problème de gestion ou à une même mission.

Elle est directement liée à une ou plusieurs activités explicitées dans le référentiel.

L'étudiant doit conduire au minimum **3 activités différentes** mobilisant **le tableur et le PGI** (Progiciel de Gestion Intégré : dans ses dimensions commerciales et comptables). Parmi les activités couvertes, **une porte obligatoirement sur l'activité 1.2 « Administration des ventes de la PME »** (voir tableau ci-après).

En accord avec l'enseignant référent, le tuteur envisage de faire réaliser au stagiaire les activités professionnelles suivantes (cochez les activités et les tâches correspondantes envisagées dans le tableau ci-dessous) :

<input type="checkbox"/> Activité 1.1. Recherche de clientèle et contact	
Tâches	Compétences
<input type="checkbox"/> Organisation de la prospection et prospection clientèle <input type="checkbox"/> Détection, analyse et suivi des appels d'offres <input type="checkbox"/> Communication avec des acteurs internes, avec les prospects, les clients et les pouvoirs adjudicateurs	<p>Rechercher des clients par prospection ou pour répondre à un appel d'offres</p> <p>L'identification pertinente de la cible de clientèle, le choix d'une méthode de prospection et des documents nécessaires à la prospection ;</p> <p>Une prospection efficace, ciblée et les outils de suivi adaptés ;</p> <p>Une réponse pertinente aux appels d'offre dans le champ de compétences de la PME et des outils de suivi adaptés.</p>
<input type="checkbox"/> Activité 1.2. Administration des ventes de la PME (obligatoire)	
Tâches	Compétences
<input type="checkbox"/> Préparation de propositions commerciales <input type="checkbox"/> Préparation des contrats commerciaux (commandes, contrats de maintenance, garanties complémentaires, contrats de sous-traitance, etc.) <input type="checkbox"/> Suivi des ventes et des livraisons <input type="checkbox"/> Facturation, suivi des règlements et des relances « clients » <input type="checkbox"/> Évaluation du risque client <input type="checkbox"/> Mise à jour du système d'information « clients » <input type="checkbox"/> Communication avec des acteurs internes, les fournisseurs et les clients	<p>Traiter la demande du client (de la demande de devis jusqu'à la relance des éventuels impayés)</p> <p>Une actualisation et un traitement efficace des informations relatives aux clients ;</p> <p>Des factures, documents commerciaux adaptés et conformes à la législation et aux usages de l'entreprise et de la profession et aux caractéristiques du client ;</p> <p>Des opérations de suivi, de contrôle, de correction ou encore de relances adaptées à la situation commerciale et effectuées avec rigueur, réactivité et pertinence.</p>
<input type="checkbox"/> Activité 1.3. Maintien et développement de la relation avec les clients de la PME	
Tâches	Compétences
<input type="checkbox"/> Accueil, information et conseils <input type="checkbox"/> Traitement et suivi des réclamations <input type="checkbox"/> Communication pour développer la relation client	<p>Informé, conseiller, orienter et traiter les réclamations</p> <p>La conception d'une procédure pertinente pour l'accueil des clients</p> <p>Un accueil, des informations et des conseils pertinents et efficaces auprès de la clientèle</p> <p>Un traitement efficace des réclamations formulées par les clients</p> <p>Un calcul pertinent des coûts de la non-qualité liés aux réclamations</p>

<input type="checkbox"/> Activité 1.4. Recherche et choix des fournisseurs de la PME	
Tâches	Compétences
<input type="checkbox"/> Étude des projets d'achat et d'investissements <input type="checkbox"/> Recherche des fournisseurs <input type="checkbox"/> Comparaison des offres, sélection et qualification des fournisseurs <input type="checkbox"/> Mise à jour du système d'information fournisseurs <input type="checkbox"/> Communication avec des acteurs internes et avec les fournisseurs	<p>Rechercher et sélectionner les fournisseurs</p> <p>Une analyse pertinente de la situation d'achat ou d'investissement prenant en compte les priorités, les contingences et les caractéristiques de l'entreprise ;</p> <p>Un cahier des charges reflétant les besoins de la PME ;</p> <p>Des propositions argumentées et adaptées de choix en termes de qualifications de fournisseurs ;</p> <p>Une actualisation du système d'information avec des données relatives aux fournisseurs ;</p>
<input type="checkbox"/> Activité 1.5. Suivi et contrôle des opérations d'achats et d'investissement de la PME	
Tâches	Compétences
<input type="checkbox"/> Préparation de la négociation des contrats <input type="checkbox"/> Passation et suivi des commandes <input type="checkbox"/> Acquisition et suivi des immobilisations <input type="checkbox"/> Contrôle des achats et des règlements <input type="checkbox"/> Évaluation des fournisseurs <input type="checkbox"/> Communication avec des acteurs internes, les fournisseurs et les partenaires financiers	<p>Passer les commandes d'achat et d'immobilisation et les contrôler, valider le règlement, évaluer les fournisseurs</p> <p>Une analyse, une évaluation quantitative et qualitative des besoins de la PME en produits et services ;</p> <p>Un dossier préparatoire à la négociation pertinent prenant en compte les caractéristiques de la PME et les souhaits du dirigeant ;</p> <p>Des commandes passées auprès des fournisseurs conformes aux besoins et prenant en compte les contraintes de la PME ;</p> <p>Des documents commerciaux conformes à la législation, aux usages de l'entreprise et de la profession et aux caractéristiques du fournisseur ;</p> <p>Des documents comptables liés aux acquisitions conformes à la législation (plans d'amortissement suivant le mode d'amortissement choisi par l'entité) ;</p> <p>Des traitements et opérations de suivi et contrôle des stocks, des achats et des règlements ;</p> <p>Des critères de performance et des outils d'évaluation des fournisseurs ;</p> <p>Des propositions d'actions à mener auprès des fournisseurs.</p>
<input type="checkbox"/> Activité 1.6. Suivi comptable des opérations avec les clients et les fournisseurs de la PME	
Tâches	Compétences
<input type="checkbox"/> Contrôle de l'enregistrement comptable des opérations d'achats, d'investissement, de ventes et de règlements <input type="checkbox"/> Suivi des relations avec les banques <input type="checkbox"/> Suivi des comptes de trésorerie, des comptes de tiers, des encaissements et des décaissements	<p>Assurer le suivi comptable des opérations commerciales</p> <p>Des documents comptables issus du PGI conformes à la réglementation</p> <p>La mise en place de procédures de contrôle assurant la conformité aux principes comptables et aux choix de l'entité ;</p> <p>Une analyse des créances clients et des dettes fournisseurs impayées ;</p> <p>Un état de rapprochement bancaire exact ;</p>

<input type="checkbox"/> Préparation et contrôle de la déclaration de TVA	L'établissement, le contrôle et le dépôt de la déclaration de TVA conforme à la réglementation ;
<input type="checkbox"/> Évaluation et suivi des risques liés aux échanges internationaux	Un recensement et un traitement des éventuelles difficultés rencontrées ;

2. Les situations de communication

L'étudiant doit analyser **2 situations de communication écrite** qui doivent présenter des supports de communication variés dont une situation avec un client (exemple : proposition commerciale, lettre de relance, courrier d'invitation, un mail...)

L'étudiant doit analyser **2 situations de communication orale** professionnelle vécue dans une PME. Ces situations de communication doivent être de nature différente (communication interpersonnelle ou de groupe, accueil au téléphone ou en face à face) et sont associées à des situations professionnelles en lien avec la gestion des relations avec les clients et les fournisseurs. L'une d'entre elles porte sur une situation de communication avec un client (accueil, relance, réclamation, information, ou encore conseil).