

Épreuve E4 (Coefficient 6)

Gérer la relation avec les clients et les fournisseurs de la pme

À coefficient 6, c'est une épreuve importante du BTS qui permet d'obtenir facilement une bonne note si le dossier support de l'examen et l'épreuve orale sont préparés sérieusement.

1. Finalités et objectifs

L'épreuve vise à évaluer vos compétences, savoirs et capacités à :

- gérer la relation avec les clients et les fournisseurs (GRCF) ;
- analyser des situations de communication écrites et orales.

L'épreuve prend appuie sur un dossier qui est identique pour les alternants et les étudiants en formation initiale. Il présente des situations professionnelles vécues en entreprise ou en stage de 1^{re} année et pour certaines activités, sur les heures d'atelier de professionnalisation. Une partie de l'épreuve se déroule sur poste informatique et les situations professionnelles présentées à l'épreuve doivent obligatoirement intégrer des travaux sur texteur, tableur, PréAO et PGI.

Chaque situation doit prouver votre capacité :

- à **analyser** et à **évaluer** une situation professionnelle à l'aide d'une méthode et d'outils adaptés : logigramme, Ishikawa, Pareto, enquête, aida, ... ;
- à **mobiliser des outils numériques pertinents** : PGI, tableur, texteur, messagerie, PréAO, visio-conférence....

2. Contenu du dossier

Le dossier personnel contient :

- **Un document synoptique des situations professionnelles** vécues en milieu professionnel (entreprise d'alternance ou stage de 1^{re} année) ou en atelier de professionnalisation lorsque certaines activités n'ont pas pu être traitées en entreprise (l'entreprise n'a pas de PGI par exemple).

Chaque situation professionnelle doit décrire :

- 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.

Une version Excel est proposée dans le passeport professionnel (source sur le site www.bts-g-pme.com) et les fiches académiques sont visibles dans les pages suivantes).

- **Une présentation du contexte commercial de la PME** avec un description de son identité, de son activité et de son marché... (circulaire académique).

BTS Gestion de la PME, session 2022

E4 – Gérer les relations avec les clients et les fournisseurs

PRINCIPES DE PRÉSENTATION DU CONTEXTE COMMERCIAL

La présentation du contexte commercial, support des situations professionnelles, faisant l'objet des fiches d'analyse, doit se composer à minima de :

- La fiche de l'identité de l'entreprise ;
- La présentation du marché sur lequel elle évolue et ses grandes tendances ;
- Le chiffre d'affaires et son évolution ;
- Des informations sur le type de clientèle et sa répartition, voire sa segmentation ;
- Des informations sur la concurrence : les prix, les atouts des concurrents et la position de l'entreprise ;
- La présentation du processus d'achat et de vente intégrant les activités comptables ;
- Des informations sur les types de fournisseurs en fonction des achats, ainsi que leur pouvoir de négociation ;
- Les délais de paiement des clients et des fournisseurs ;
- Des informations sur la politique de communication de l'entreprise ;
- La présentation des principes généraux de fixation des prix ;
- La présentation de l'organisation de la fonction commerciale ;
- La description des ressources technologiques mises à disposition

- **Au moins 2 fiches d'analyse de situations professionnelles de GRCF** : 2 sont issues de la période en milieu professionnel et couvrent au moins 3 activités différentes en mobilisant le tableur et le PGI dans ses dimensions commerciales et comptables. Parmi les 3 activités d'une fiche, une porte obligatoirement sur l'activité administration des ventes.

Les 2 fiches peuvent être complétées par des fiches faisant référence à des situations professionnelles travaillées en établissement de formation (notamment pour les tâches qui concernent le PGI).

Les 6 domaines d'activité de la GRCF

Activité 1.1. Recherche de clientèle et contact par prospection ou pour répondre à un appel d'offres

Activité 1.2. Administration des ventes (de la demande de devis jusqu'à la relance des impayés)

Activité 1.3. Informer, conseiller, orienter et traiter les réclamations

Activité 1.4. Recherche et choix des fournisseurs

Activité 1.5. Suivi et contrôle des achats et des investissements, des règlements et évaluation des fournisseurs

Activité 1.6. Suivi comptable des opérations avec les clients et les fournisseurs

Chaque fiche GRCF doit couvrir au minimum 3 activités de GRCF et mettre en œuvre un PGI et un tableur. Parmi les 3 activités l'une concerne obligatoirement l'administration des ventes dont les tâches sont les suivantes :

- Préparer une proposition commerciale ;
- Préparer des contrats commerciaux (commandes, maintenance, garanties, sous-traitance, etc.) ;
- Suivre des ventes et des livraisons ;
- Facturer, suivre les règlements et les relances clients ;
- Évaluer le risque client ;
- Mettre à jour le système d'information clients ;
- Communiquer avec des acteurs internes, les fournisseurs et les clients.

Ne pas traiter plusieurs fois les mêmes activités dans des fiches différentes.

Chaque fiche est accompagnée d'annexes qui illustrent et prouvent votre travail. Elles ne sont pas dans le dossier d'examen mais doivent être apportées le jour de l'épreuve.

Circulaire académique : fiche académique descriptive d'une activité de GRCF

ANNEXE V - 4 (Recto)

BTS Gestion de la PME, session 2022
E4 - Gérer les relations avec les clients et les fournisseurs

| | | | |
|--|---|--|--|
| NOM et prénom | | N° de candidature | |
| Fiche d'analyse de situation professionnelle | | | |
| <input type="checkbox"/> GRCF | | <input type="checkbox"/> Communication orale | |
| <input type="checkbox"/> Communication écrite | | | |
| Identification de la situation professionnelle : | Modalités de réalisation | | |
| | <input type="checkbox"/> Avant la formation | | |
| | <input type="checkbox"/> Pendant la formation en établissement | | |
| | <input type="checkbox"/> Pendant la formation en PME/Organisation | | |
| Période de réalisation : | Conditions de réalisation | | |
| | <input type="checkbox"/> En autonomie | | |
| | <input type="checkbox"/> Accompagné | | |
| | <input type="checkbox"/> En observation | | |
| Activités concernées | | | |
| <input type="checkbox"/> Activité 1.1. Recherche de clientèle et contact | | | |
| <input 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 type="checkbox"/> Activité 1.5. Suivi et contrôle des opérations d'achats et d'investissement de la PME | | | |
| <input type="checkbox"/> Activité 1.6. Suivi comptable des opérations avec les clients et les fournisseurs de la PME | | | |
| Intitulé de la situation professionnelle | | | |
| Lieu, période et durée de réalisation | | | |
| Cadre de la situation professionnelle | | | |
| Problème de gestion soulevé et enjeux de la situation | | | |
| De gestion | | De communication orale | |
| | | | |
| Acteurs et relations entre les acteurs | | | |
| Objectif | | | |
| Conditions de réalisation : contraintes dont le processus et organisation comptable, environnement numérique | | | |
| Ressources à disposition | | | |
| Solutions logicielles choisies et fonctionnalités mobilisées | | Indiquer les noms et version du PGI, tableur, traitement de texte, Messagerie, PréAO et autres | |
| Productions réalisées | | | |
| Écrits professionnels produits | | | |
| Oraux professionnels | | | |

ANNEXE V - 4 (Verso)

ANALYSE

| | |
|--|--|
| <p>Analyse de la situation : analyse de l'activité menée, démarches et techniques mises en œuvre, moyens mobilisés, stratégie de communication, difficultés rencontrées et solutions proposées, évaluation de l'atteinte de l'objectif</p> | |
| <p>Contribution à la professionnalisation : qu'avez-vous appris et en quoi avez-vous progressé ?</p> | |

N.B. Il n'est pas obligatoire de respecter le format verso de la fiche sur une page.

- **2 fiches d'analyse de situations de communication écrite.** Ces situations de communication présentent des supports variés qui concernent des activités différentes. Chaque fiche décrit et illustre une situation de communication écrite vécue dans la PME. Ces situations sont associées à des situations professionnelles présentées dans le document synoptique. L'une au moins porte sur une situation de communication avec un client.
Les travaux réalisés doivent être en relation avec les tâches de GRCF et la communication et mettre en œuvre un logiciel de messagerie et les fonctions avancées d'un texteur et d'un logiciel de présentation.
- **2 fiches d'analyse de situations de communication orale.** Chaque fiche présente une situation de communication orale professionnelle vécue dans une PME. Ces situations 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 présentées dans le document synoptique. L'une d'entre elles porte sur une situation de communication avec un client (accueil, relance, réclamation, information, ou encore conseil) ;

Circulaire académique
Fiche descriptive d'une situation de communication

| SOUS-ÉPREUVE E21 B | | | |
|--|-----|---|--|
| DESCRIPTION DE LA SITUATION DE COMMUNICATION (en français <u>ou</u> en langue étrangère) | | | |
| NOM : | | N° de matricule : | |
| PRÉNOM : | | | |
| LA SITUATION DE COMMUNICATION | | | |
| Vécue | OUI | NON | |
| Observée | OUI | NON | |
| Imaginée | OUI | NON | |
| <input type="checkbox"/> Réception | | <input type="checkbox"/> Négociation | |
| <input type="checkbox"/> Organisation d'un événement | | <input type="checkbox"/> Gestion des conflits | |
| L'ORGANISATION CONCERNÉE | | | |
| Nom / Secteur d'activité : | | | |
| LE CONTEXTE DE LA SITUATION | | | |
| Cadre général : | | | |
| Lieu / Durée (éventuellement) : | | | |
| Techniques et outils de communication utilisés : | | | |
| LES PROTAGONISTES | | | |
| Présentation des protagonistes : | | | |
| Relations entre les protagonistes : | | | |
| LES PROBLÈMES | | LES ENJEUX | |
| | | | |
| LES SOLUTIONS | | LE DÉNOUEMENT | |
| | | | |

- Une présentation synthétique de la base de données du PGI utilisées pour les travaux présentés ;
- Les productions papier et numérique associées aux fiches de situations professionnelles relevant de la GRCF et de la communication écrite ;
- Les attestations de stage ou les certificats de travail.

Le document synoptique et les fiches descriptives sont intégrés à la circulaire nationale d'organisation. Ils doivent vous être remis par votre formateur. Ils sont également disponibles sur le site www.bts-g-pme.com :

- Cliquez sur le lien **Dossier d'examen** pour ouvrir la circulaire d'organisation des épreuves.
- Cliquez sur le lien **Passeport numérique** qui permet de saisir les fiches dans des modèles Excel.

3. Déroulement de l'épreuve pour les étudiants en alternance (1 h)

L'épreuve se passe dans le centre d'examen désigné par l'académie et sur poste informatique. Vous devez disposer sur place des ressources numériques et des documents précisés dans le dossier et nécessaires à l'épreuve.

Vous êtes responsable de la mise en œuvre des ressources nécessaires à votre épreuve en **contrôlant avant l'épreuve** que les logiciels et matériels dont vous aurez besoin sont disponibles sur le lieu de l'épreuve. Si ce n'est pas le cas vous devez amener votre propre matériel et vos logiciels.

- **Avant votre entrée en salle d'épreuve**

La commission d'interrogation choisit 3 situations professionnelles dans votre dossier personnel :

- **une situation professionnelle de GRCF**. Elle propose dans une 1^{re} fiche de travail de réaliser une modification de paramètres de la situation qui ne peut pas être une rupture forte par rapport à la situation professionnelle initiale.
- **une fiche de situation de communication orale**. Elle propose dans une 2^e fiche de travail de réaliser une modification de paramètres de la situation choisie. Ce travail doit modifier de manière significative la situation initiale, tout en restant réaliste (ce ne peut pas être une situation totalement nouvelle).
- **une fiche de situation de communication écrite**. Elle propose dans une 3^e fiche de travail de réaliser une modification de paramètres de la situation écrite. Cette modification fait intervenir des logiciels et notamment un tableur.

- **Temps de préparation**

Après votre entrée en salle, la commission vous remet les fiches de travail créées précédemment. Vous disposez alors de 60 minutes de préparation en loge avant de passer devant le jury. Au cours de cette phase vous devez réaliser les travaux demandés, mettre en œuvre les outils numériques et préparer votre présentation devant le jury.

• Passage devant jury

L'épreuve, de 60 minutes maximum, se déroule en quatre phases successives :

| | |
|--|--|
| 1^{re} phase 15' maximum Dossier | C'est un entretien avec la commission qui porte sur les situations présentées dans le document synoptique et les fiches d'analyse de situations professionnelles GRCF. Vous devez présenter, expliciter le contexte, expliquer et justifier les démarches, les techniques et les traitements que vous avez mis en œuvre pour réaliser les travaux. |
| 2^e phase 15' maximum GRCF | Vous êtes sur un poste informatique équipé du PGI et du tableur. Vous devez présenter le travail que vous avez réalisé dans le temps de préparation à partir de la fiche 1. Vous devez analyser la problématique soulevée par le travail à réaliser puis présenter et justifier vos choix afin que la commission puisse évaluer vos compétences. Elle peut proposer, oralement, des modifications afin de tester votre capacité à prendre en compte des aléas et votre prise de recul ou autoanalyse quant aux solutions proposées. |
| 3^e phase 15' maximum Com. Orale Jeu de rôle | Vous participer à une simulation orale avec 1 ou 2 membres du jury, autour de la situation de communication orale préparée à partir de la fiche 2. Le jeu de rôle permet à la commission d'évaluer votre capacité d'analyse et votre réactivité orale. La simulation est suivie d'une rétroaction avec la commission destinée à étudier et évaluer votre capacité d'analyse et la rigueur de votre raisonnement. La commission peut éventuellement étendre l'entretien à d'autres situations de communication orale. |
| 4^e phase 15' maximum Com écrite sur poste informatique | Vous présentez au jury le travail que vous avez réalisé sur poste informatique durant temps de préparation. Vous expliquez le contexte de la mission, vous justifiez vos démarches, les techniques et les traitements que vous avez mis en œuvre pour réaliser le travail demandé. La commission peut vous demander des modifications sur l'outil informatique et elle peut étendre l'entretien à l'autre situation de communication écrite. |

4. Déroulement de l'épreuve étudiants initiaux avec CCF

L'épreuve se déroule dans votre établissement avec vos enseignants et en partie sur poste informatique.

L'évaluation se déroule en 1^{re} et 2^e année et porte sur les compétences acquises au cours des 2 années. Elle prend appui sur des situations professionnelles vécues en stage de 1^{re} année ou pour certaines en atelier de professionnel.

Ces situations sont travaillées en cours d'année et présentées dans des fiches normalisées en cours de formation et recensées dans le document synoptique qui est intégré au dossier d'examen.

• Partie A : contrôle en cours de formation (CCF - 14 points)

Régulièrement, des bilans individuels sont réalisés avec l'équipe pédagogique qui consistent :

- en une analyse des activités confiées ;
- une évaluation des compétences visées par le référentiel ;
- une présentation des travaux réalisés.

A chaque bilan, vous présentez vos productions, expliquez le contexte et justifiez les démarches, les techniques et les traitements mis en œuvre pour réaliser les travaux.

L'évaluation est effectuée à partir de l'ensemble des informations collectées et de votre dossier. La grille d'évaluation est fournie dans circulaire d'organisation de l'examen. L'équipe pédagogique doit conserver ces bilans.

• Partie B : L'oral d'évaluation en 2^e année (6 points)

L'oral de CCF se déroule en 2^e année. Le jury est composé d'un professeur de GRCF et d'un professeur de communication. Il dure 30 minutes maximum et il est précédé d'un temps de préparation en loge de 40 minutes. Il prend appui sur votre dossier d'examen que vous devez apporter le jour de l'épreuve (ne pas oublier la clé USB éventuelle).

Préparation de l'épreuve

Avant l'interrogation, la commission choisit dans votre dossier :

- **une situation professionnelle de GRCF.** Elle propose dans une fiche de travail de réaliser une modification de paramètres de la situation choisie (ce ne peut pas être une rupture forte par rapport à la situation initiale) ;
- **une fiche de situation de communication orale.** Elle propose dans une seconde fiche de travail de réaliser une modification de paramètres de la situation choisie. Ce travail doit modifier de manière significative la situation initiale, tout en restant réaliste (Ce ne peut pas être une situation totalement nouvelle).

Lors de votre entrée en salle la commission vous remet les 2 fiches de travail à réaliser.

Vous disposez alors de de 40 minutes de préparation, en loge, avant le début de l'épreuve. Ce temps de préparation vous permet de mobiliser les ressources numériques nécessaires et de préparer les travaux demandés.

L'épreuve

L'évaluation se déroule en deux phases.

| | |
|--|---|
| <p>1^{re} phase 15' maximum GRCF</p> | <p>Vous êtes sur un poste informatique équipé du PGI et du tableur. Vous présentez le travail que vous avez réalisé dans les temps de préparation à partir de la fiche.</p> <p>Vous devez analyser la problématique soulevée par le travail à réaliser puis présenter et justifier vos choix afin que la commission puisse évaluer vos compétences. Elle peut proposer, oralement, des modifications afin de tester votre capacité à prendre en compte des aléas et apprécier votre prise de recul quant aux solutions proposées.</p> |
| <p>2^e phase 15' maximum Com. Orale Jeu de rôle</p> | <p>Vous participez à une simulation orale avec 1 ou 2 membres du jury, autour de la situation de communication orale préparée à partir d'une modification d'une situation de votre dossier. Le jeu de rôle doit permettre à la commission d'évaluer votre capacité d'analyse et votre réactivité en situation de communication orale.</p> <p>La simulation est suivie d'une rétroaction, la commission s'entretient avec vous afin d'étudier et d'évaluer votre capacité d'analyse et la rigueur de votre raisonnement et de vos réactions. Si besoin, la commission peut étendre l'entretien à l'autre situation de communication orale.</p> |

Annexe 1 : Passeport numérique (extrait)

| BTS Gestion de la PME - Passeport Professionnel | | | |
|--|------|---|--|
| Titulaire du passeport | | Établissement | |
| Nom du titulaire | | Académie | |
| Prénom du titulaire | | Nom de l'établissement | |
| Numéro de candidat | | Ville de l'établissement | |
| Session du BTS | 2023 | Nom de l'enseignant 1 | |
| | | Nom de l'enseignant 2 | |
| Gestion du passeport | | | |
| Créer une nouvelle fiche de situation professionnelle | | Générer la fiche d'analyse d'une situation professionnelle | |
| Supprimer une fiche de situation professionnelle | | Format des documents générés : <input checked="" type="radio"/> .docx <input type="radio"/> .doc | |
| Dupliquer une fiche de situation professionnelle | | Transférer les informations d'une situation professionnelle vers le passeport professionnel | |
| Mode d'emploi | | | |
| <p>A l'origine, ce classeur comporte 4 feuilles :</p> <p>1 - Tableau de bord : il doit être complété par le titulaire du passeport. Il décrit aussi l'ensemble des feuilles disponibles et leur utilisation</p> <p>2 - Fiche de situation professionnelle : elle peut être dupliquée pour chaque situation professionnelle rencontrée à l'aide du bouton "Créer une nouvelle fiche"</p> <p>3 - Passeport professionnel</p> <p>4 - Référentiel de compétences du BTS Gestion de la PME</p> <p>Attention : Afin d'utiliser le passeport numérique, l'exécution des macros doit être autorisée pour ce fichier Excel.</p> | | | |
| Tableau de bord | | | |
| <p>Le tableau de bord regroupe les informations concernant l'étudiant (nom, prénom, établissement, ...) et permet la gestion du passeport numérique à l'aide de différents boutons.</p> <ul style="list-style-type: none"> - bouton de création d'une nouvelle situation : génère automatiquement une nouvelle feuille Fiche SP qui permettra de compléter une nouvelle situation vécue ou observée. - bouton de suppression d'une situation : supprime la feuille Fiche SP et ses éléments dans le passeport en spécifiant son numéro (ex.: 5 saisi par l'utilisateur supprime la Fiche SP5). - bouton de duplication d'une situation : permet de créer une nouvelle situation à partir d'une situation existante (Si l'utilisateur saisit 2 puis 5, la Fiche SP5 sera créée à partir de la Fiche SP2). - bouton de création de la fiche d'analyse : permet de générer la fiche d'analyse dans un document Word (conforme aux attentes de l'examen) de la situation choisie. - boutons radio format de fichier : permet de choisir le format Word de la fiche d'analyse générée. Le fichier sera enregistré dans le dossier du passeport Excel. - bouton de transfert d'une situation vers le passeport : permet de valider les activités et les tâches liées à la situation choisie dans le passeport professionnel. | | | |
| Fiche de situation professionnelle | | | |
| <p>Cette fiche permet de décrire et d'analyser une situation professionnelle</p> <p>La description se fait à partir des situations professionnelles vécues ou observées</p> <p>1- Décrire la situation professionnelle en complétant les cellules</p> <p>2- Recenser, pour la situation professionnelle, les activités puis les tâches : les domaines et compétences associées se complètent automatiquement.</p> <p>3- Saisir les éléments d'analyse de la situation puis cliquer sur le bouton "Transfert" pour les valider dans le passeport</p> <p>4- Générer la fiche d'analyse de la situation professionnelle au format Word</p> <p>Le bouton Générer permet de générer la fiche d'analyse de cette fiche de situation.</p> <p>Le bouton Transfert permet de valider les activités et les tâches liées à cette fiche de situation dans le passeport professionnel.</p> | | | |
| Passeport professionnel | | | |
| <p>C'est le support permettant de recenser les activités, tâches rencontrées dans le cadre des situations professionnelles. Il se complète automatiquement à partir des indications figurant sur les fiches descriptives des situations professionnelles.</p> | | | |
| Référentiel de compétences | | | |
| <p>Cet onglet est une forme numérique du référentiel de compétences du BTS Gestion de la PME</p> | | | |

Annexe 2 : Passeport professionnel (extrait)

| BTS GESTION DE LA PME - SESSION 2023 - PASSEPORT PROFESSIONNEL | | | | | | | |
|---|---|--|--------------------|---|-----------------------------------|--|---|
| NOM et Prénom du titulaire du passeport : | | | | Numéro du candidat : | | | |
| L'équipe pédagogique représentée par les enseignants, en lycée ou centre de formation : | | | | Signatures des enseignants de l'équipe pédagogique et cachet de l'établissement | | | |
| atteste que le titulaire de ce passeport professionnel a bien effectué, en formation, les activités et missions présentées dans ce tableau. | | | | | | | |
| ACTIVITÉS ↓ | COMPÉTENCES ↓ | SITUATIONS VÉCUES OU OBSERVÉES → | Avant la formation | Pendant la formation en établissement | Pendant la formation dans une PME | Pendant la formation dans une organisation | Tâches des activités |
| | | Périodes (Situations Professionnelles) | | | | | |
| CLIENTS ET LES FOURNISSEURS DE LA PME | Activité_1.1_ Recherche_de_clientèle_et_contact | Rechercher des clients par prospection ou pour répondre à un appel d'offres | | | | | 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 | Traiter la demande du client (de la demande de devis jusqu'à la relance des éventuels impayés) | | | | | 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 |
| | Activité_1.3_ Maintien_et_développement_de_la_relation_avec_les_clients_de_la_PME | Informier, conseiller, orienter et traiter les réclamations | | | | | 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 |