BTS GPME

Guide des activités à conduire en entreprise

Objectifs opérationnels

1ère année :

**⮚** Gestion de la relation Clients Fournisseurs de la PME

**⮚** Communication écrite et communication orale dans la PME

2ème année

**⮚** Participer à la gestion du risque dans la PME

**⮚** Gérer les ressources humaines

**1ère année : GESTION DE LA RELATION CLIENTS FOURNISSEURS DE LA PME**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Compétences professionnelles** |  | **Entreprises** | **Organisme Formation** |
| **Activité 1.1 Recherche de clientèle et contact** | | | |
| 1.1.1. Identifier la clientèle, prospecter et qualifier les prospects. Développer une cible, mettre en place une prospection par mailing, e-mailing, phoning, suivre une prospection, calculer des ratios d’efficacité commerciale. |  | **🞎** | **🞎** |
| 1.1.2**.** Détecter, analyser et suivre les appels d’offres.  Rechercher des annonces de marchés publics et privés. Mettre en place des outils de veille google alertes, netvibes. Constituer un dossier d’appel d’offres .Mettre en place des outils de suivi et d’évaluation. |  | **🞎** | **🞎** |
| 1.1.3**.** Communiquer avec les acteurs internes, avec les prospects, les clients. |  | **🞎** | **🞎** |
| Activité 1.2 : Administration des ventes de la PME | | | |
| 1.2.1. Préparer et suivre des propositions commerciales (devis).  Etablir ou analyser les conditions générales de vente et garanties. |  | **🞎** | **🞎** |
| 1.2.2**.** Préparer des contrats commerciaux et des bons de commande.  Etablir ou analyser des contrats commerciaux, de maintenance, de sous-traitance, de franchise…  Etablir un bon de commande sur PGI, le générer à partir du devis, faire un suivi des commandes. |  | **🞎** | **🞎** |
| 1.2.3. Suivre des ventes et des livraisons.  Etablir un bon de livraison et un suivi des livraisons. |  | **🞎** | **🞎** |
| 1.2.4**.**..Facturer, suivre les règlements, établir des relances clients |  | **🞎** | **🞎** |
| 1.2.5**.** Evaluer le risque client  Analyser et mesurer la solvabilité d’un client. |  | **🞎** | **🞎** |
| 1.2.6**.** Gérer le système d’information client, mettre à jour les données clients (PGI, GRC), gérer l’information commerciale. |  | **🞎** | **🞎** |
| 1.2.7. Communiquer avec des acteurs internes, les clients et les fournisseurs. |  | **🞎** | **🞎** |
| **Activité 1.3. Maintien et développement de la relation avec les clients de la PME** | | | |
| 1.3.1. Accueillir, informer et conseiller des clients en face à face, au téléphone, sur internet.  Etablir des procédures d’accueil. |  | **🞎** | **🞎** |
| 1.3.2. Traiter et suivre des réclamations.  Analyser et améliorer des procédures de réclamations.  Analyser les types de réclamations avec un tableur (diagramme de Pareto), suivre et traiter les réclamations, évaluer le coût de la non-qualité |  | **🞎** | **🞎** |
| 1.3.3. Communiquer pour développer la relation client. |  | **🞎** | **🞎** |
| **Activité 1.4. Recherche et choix des fournisseurs de la PME** | | | |
| 1.4.1. Etudier des projets d’achat et d’investissements.  Etablir un cahier des charges.  Prévoir les futurs achats sur tableur avec la fonction prévision, déterminer les coûts de stockage, le nombre optimal de commandes (formule de Wilson) et le lot optimal. |  | **🞎** | **🞎** |
| 1.4.2. Rechercher des fournisseurs.  Calculer la marge commerciale, le taux de marque et de marge, le coefficient multiplicateur.  Réaliser le sourcing, l’e-sourcing.  Mesurer le risque fournisseur. |  | **🞎** | **🞎** |
| 1.4.3. Comparer des offres, sélectionner et qualifier des fournisseurs.  Réaliser une matrice multicritères pondérée pour sélectionner un fournisseur. Réaliser un tableau croisé dynamique sur tableur. |  | **🞎** | **🞎** |
| 1.4.4. Mettre à jour le système d’information fournisseurs.  mettre à jour les données fournisseurs (PGI). |  | **🞎** | **🞎** |
| 1.4.5. Communiquer avec des acteurs internes, et avec les fournisseurs. |  | **🞎** | **🞎** |
| **Activité 1.5. Suivi et contrôle des opérations d’achats et d’investissement de la PME** | | | |
| 1.5.1. Préparer la négociation des contrats.  Réaliser ou analyser un contrat d’achat.  Préparer et suivre la négociation avec un fournisseur. |  | **🞎** | **🞎** |
| 1.5.2. Passer et suivre des commandes.  Analyser le portefeuille des achats.  Analyser la rentabilité des achats et calculer la marge commerciale, le taux de marque et de marge, le coefficient multiplicateur. |  | **🞎** | **🞎** |
| 1.5.3. Acquérir et suivre des immobilisations. |  | **🞎** | **🞎** |
| 1.5.4. Contrôler les achats et les règlements.  Gérer les stocks et calculer les niveaux de stock (stock d’alerte, de sécurité, minimum)  Contrôler les livraisons et enregistrer les factures.  Réaliser un échéancier fournisseurs. |  | **🞎** | **🞎** |
| 1.5.5. Evaluer les fournisseurs.  Mettre en places des outils d’évaluation pour évaluer la performance de qualité et de réactivité. |  | **🞎** | **🞎** |
| 1.5.6. Communiquer avec des acteurs internes, les fournisseurs et des partenaires financiers. |  | **🞎** | **🞎** |
| **Activité 1.6. Suivi comptable des opérations avec les clients et les fournisseurs de la PME** | | | |
| 1.6.1. Contrôler des enregistrements comptables des opérations d’achats, d’investissement, de ventes et de règlements.  Etablir des factures de doit et d’avoir, calculer et appliquer des réductions commerciales et financières, avances et acomptes, frais accessoires dans le respect des procédures et de la réglementation. Enregistrer les opérations relatives aux ventes, aux achats, aux prestations de services, aux frais accessoires (transport, emballages), aux créances en devises, au règlement au comptant et à crédit et contrôler leur cohérence.  Réaliser un journal, le grand livre, la balance, le compte de résultat et le bilan.  Lettrer, contrôler et corriger les erreurs éventuelles (y compris en utilisant les outils intégrés dans le PGI). |  | **🞎** | **🞎** |
| 1.6.2. Suivre les relations avec les banques.  Réaliser un état de rapprochement bancaire.  Utiliser des moyens de paiement courant.  Mobiliser des créances commerciales : escompte, cession Dailly, affacturage. |  | **🞎** | **🞎** |
| 1.6.3. Suivre les comptes de trésorerie, les comptes de tiers, les encaissements et les décaissements.  Analyser les créances clients et les dettes fournisseurs. |  | **🞎** | **🞎** |
| 1.6.4. Préparer et contrôler la déclaration de TVA.  Effectuer l’enregistrement comptable de la déclaration de TVA et les paiements correspondants. |  | **🞎** | **🞎** |
| 1.6.5. Evaluer et suivre les risques liés aux échanges internationaux.  Les documents internationaux DAU, DEB, et les transports internationaux.  Les assurances liées au risque international.  Les factures internationales, les devises et les taux de change.  Les incoterms.  Les règlements internationaux : crédit documentaire, remise documentaire, la lettre de crédit stand by. |  | **🞎** | **🞎** |

**1ère année : Communication orale et écrite de la PME**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Compétences professionnelles** |  | **Entreprises** | **Organisme Formation** |
| **Activité 5.1 Enjeux et concepts de base de la communication** | | | |
| Principes de la communication interpersonnelle |  | **🞎** | **🞎** |
| Le comportement des acteurs dans le milieu professionnel |  | **🞎** | **🞎** |
| Analyse du contexte de communication (différentes composantes) |  | **🞎** | **🞎** |
| Principes de communication verbale et non verbale |  | **🞎** | **🞎** |
| Les techniques de communication |  | **🞎** | **🞎** |
| **Activité 5.2 : Communication écrite opérationnelle (en langue nationale et étrangère)** | | | |
| Rédaction des supports de communication interne |  | **🞎** | **🞎** |
| Rédaction des supports de communication externe |  | **🞎** | **🞎** |
| **Activité 5.3. Modélisation des documents et l’interface homme/machine** | | | |
| Mise en œuvre d’une charte graphique |  | **🞎** | **🞎** |
| Les modèles de documents |  | **🞎** | **🞎** |
| Les formulaires |  | **🞎** | **🞎** |
| Le publipostage |  |  |  |
| **Activité 5.4. La communication numérique digitale** | | | |
| Les réseaux sociaux |  | **🞎** | **🞎** |
| Site web de l’entreprise |  | **🞎** | **🞎** |
| Twitter/Facebook/Linkedin pour l’entreprise |  |  |  |
| Gestion de l’e-reputation |  |  |  |
| **Activité 5.5. Communication orale interpersonnelle** | | | |
| L’accueil en face à face |  | **🞎** | **🞎** |
| L’accueil au téléphone |  | **🞎** | **🞎** |
| **Activité 5.6. La communication dans les groupes** | | | |
| Préparer et animer une réunion |  | **🞎** | **🞎** |
| Animer un groupe de projet collaboratif |  | **🞎** | **🞎** |
| **Activité 5.7. La gestion des conflits** | | | |
| Identification de sources de tensions |  | **🞎** | **🞎** |
| Initier une démarche de gestion de conflits |  | **🞎** | **🞎** |
| Dépasser la situation des conflits |  |  |  |
| **Activité 5.8. Les instruments de dialogue** | | | |
| Les techniques d’argumentation |  | **🞎** | **🞎** |
| Construction d’un dialogue constructif |  | **🞎** | **🞎** |

**2ème année : Participer à la gestion du risque dans la PME**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Compétences professionnelles | Entreprises | Organisme Formation |
| **Activité 2.1. Conduite d’une veille** | | |
| **T.2.1.1. Mise en place d’une veille**  *Distinction entre collecte d’information et veille. Types de veille. Structurer sa veille et diffuser les résultats. Méthodes de veille (moteurs de recherche, newsletter, service d’alerte, flux RSS et agrégateurs de flux RSS…).*  *Utilisation des réseaux sociaux comme outils de veille : suivre un compte, rejoindre un groupe, suivre une tendance…* | **🞎** | **🞎** |
| **T.2.1.2. Qualification de l’information**  *Contrôle de l’information pour vérifier sa pertinence, son actualité…*  *Stockage des pages web collectées.* | **🞎** | **🞎** |
| **T.2.1.3. Mise en évidence de risques éventuels**  *Contrôle de l’information pour vérifier la fiabilité (infox).* | **🞎** | **🞎** |
| **T.2.1.4. Alerte des responsables de la PME**  *Utilisation des outils de communication (notes, CR, rapports…).* | **🞎** | **🞎** |
| **T.2.1.5. Synthèse et diffusion de l’information**  *Diffusion grâce à des outils (mail, forum, newsletter, facebook, twitter…).*  *Respect des règles juridiques et déontologiques de publication et d’information (droit d’auteur et licences «Creative Commons»).* | **🞎** | **🞎** |
| **T.2.1.6. Mise à jour des pratiques et des procédures**  *Grâce à des outils organisationnels (Domaine 4).* | **🞎** | **🞎** |
| **Activité 2.2. Participation à la mise en place d’un travail en mode projet au sein de la PME** | | |
| **T.2.2.1. Identification du besoin en termes d’organisation**  *Identifier, évaluer les risques de l’entreprise et proposer des actions correctrices* ***ou*** *mettre en place une démarche qualité au sein de la PME.* | **🞎** | **🞎** |
| **T.2.2.2. Conduite d’une analyse fonctionnelle interne et externe**  *Identification et validation des sources d’informations. Conduite d’une veille (stockage des fichiers), synthèse informations recueillies.* | **🞎** | **🞎** |
| **T.2.2.3. Elaboration du cahier des charges et planification des tâches à réaliser**  *Démarche de conduite de projet (préparation, organisation, exécution…). Note de cadrage, cahier des charges, organigramme des tâches, budget prévisionnel, tableau de bord, outils d’ordonnancement et de planification.* | **🞎** | **🞎** |
| **T.2.2.4. Organisation et conduite de réunions avec les acteurs du projet**  *Constitution d’une équipe projet (tableau de répartition des tâches, communication du groupe projet). Utilisation d’un outil de travail collaboratif. Organisation de réunions de projet, compte-rendu de réunion).* | **🞎** | **🞎** |
| **T.2.2.5. Suivi du projet**  *Evaluation, réajustement. Mise en place d’outils de suivi et de contrôle. Respect des délais.* | **🞎** | **🞎** |
| **Activité 2.3. Mise en œuvre d’une démarche de gestion des risques de la PME** | | |
| **T.2.3.1. Identification des risques**  *Notion de risque (différence avec danger), effets. Identification des principaux risques internes et externes (veille). Acteurs internes et externes de la gestion des risques* | **🞎** | **🞎** |
| **T.2.3.2. Conduite d’une veille relative à la réglementation et à la certification**  *Veille juridique, technologique, concurrentielle…* | **🞎** | **🞎** |
| **T.2.3.3. Identification des obligations légales**  *Identification des obligations légales liées à la santé sécurité, hygiène et sécurité au travail, à la protection de l’environnement, à la protection des données. Identification des obligations légales dans le domaine de la qualité.* | **🞎** | **🞎** |
| **T.2.3.4. Analyse, évaluation des risques et alertes éventuelles des dirigeants de la PME**  *Détermination des risques prioritaires, représentation graphique des risques, recherche des causes (diagramme cause-effets par ex.).* | **🞎** | **🞎** |
| **T.2.3.5. Proposition d’actions correctrices**  *Proposition de solutions avec les actions à mettre en place : fiche action, puis plan d’actions.* | **🞎** | **🞎** |
| **T.2.3.6. Mise en œuvre, diffusion et suivi des actions validées**  *Suivi du plan d’actions, avec analyse et remédiation.* | **🞎** | **🞎** |
| **Activité 2.4. Participation à la gestion des risques financiers de la PME** | | |
| **T.2.4.1. Identification des échéances à court et moyen terme**  *Notion de risque client, risque financier lié aux retards de paiement (délais paiement, impact sur la trésorerie, retards de paiement). Risque financier lié aux impayés. Collecte de l’information financière et veille financière.* | **🞎** | **🞎** |
| **T.2.4.2. Suivi des flux de trésorerie** | **🞎** | **🞎** |
| **T.2.4.3. Evaluation des risques financiers à court et moyen terme** | **🞎** | **🞎** |
| **T.2.4.4. Alerte des responsables de la PME** | **🞎** | **🞎** |
| **T.2.4.5. Proposition de solutions**  *Limitation des risques grâce à l’assurance et/ou l’affacturage.* | **🞎** | **🞎** |
| **T.2.4.6. Mise en œuvre et suivi des actions validées**  *Suivi du plan d’actions, avec analyse et remédiation.* | **🞎** | **🞎** |
| **Activité 2.5. Participation à la gestion des risques non financiers de la PME** | | |
| **T.2.5.1. Gestion des risques liés à la santé, à l’hygiène et à la sécurité au travail**  *Délimitation des notions d’accident du travail, de trajet et de maladie professionnelle. Procédures de déclaration. Repérage des acteurs internes et externes de la santé et de la sécurité au travail. Identification des risques professionnels, évaluation (gravité, exposition, vulnérabilité). DUERP (document unique d’évaluation des risques professionnels). Règlement intérieur dans le cadre de l’hygiène et de la sécurité. Formation à la sécurité dans l’entreprise.* | **🞎** | **🞎** |
| **T.2.5.2. Gestion des risques liés à la protection des personnes, des biens et des droits**  *Identification et couverture des risques liés aux personnes de l’entreprise, aux biens et à l’activité de l’entreprise. Gestion d’un sinistre lors de la réalisation d’un risque. Protection de la propriété industrielle.* | **🞎** | **🞎** |
| **T.2.5.3. Gestion des risques environnementaux**  *Repérage des risques environnementaux liés à l’activité (typologie des risques). Mise en conformité avec la règlementation environnementale (obligation de traçabilité en matière d’élimination des déchets industriels). Régime des installations classées. Mesure et suivi de la performance environnementale (tableau de bord de la gestion environnementale).* | **🞎** | **🞎** |
| T.2.5.4. Gestion des risques informatiques et des risques liés aux données  *Identification du système informatique de l’entreprise et des enjeux de sécurité. Gestion des droits des utilisateurs, sauvegarde des données, confidentialité, pratiques sécurisées…* |  |  |
| **Activité 2.6. Mise en place d’une démarche qualité au sein de la PME** | | |
| T.2.6.1. Analyse de l’existant  *Repérer les principes et les objectifs de la démarche qualité. Notion de qualité totale. Normes, labels, certifications. Coûts de la qualité.* |  |  |
| **T.2.6.2. Formalisation, diffusion, contrôle et amélioration des procédures**  *Définition de la notion de procédure, étapes de mise en place d’une procédure : contenu fiche de procédure, forme de la fiche, validation, diffusion, contrôles et suivi.* | **🞎** | **🞎** |
| **T.2.6.3. Participation à la mise en place de procédures de gestion des connaissances**  *Connaissances tacites et explicites, enrichissement des connaissances, gestion des connaissances.* | **🞎** | **🞎** |
| **T.2.6.4. Veille sur la certification**  *Mise en place d’une veille* | **🞎** | **🞎** |
| **T.2.6.5. Mise en œuvre et suivi de la démarche de certification**  *Demande de certification, engagement, audit, obtention certification, audit renouvellement (référentiel).* | **🞎** | **🞎** |

**2ème année : Participer à la gestion des ressources humaines**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Compétences professionnelles** | **Entreprises** | **Organisme Formation** |
| **Activité 3.1. Gestion administrative du personnel de la PME** | | |
| **T.3.1.1. Suivi des formalités et procédures d’embauche et de départ**  *Le contrat de travail, les mentions du contrat de travail, les formalités d’embauche et de déclaration, le suivi médical du salarié, les différentes modalités de fin du contrat, les formalités de sortie.* | **🞎** | **🞎** |
| **T.3.1.2. Organisation et suivi des dossiers du personnel**  *Contenu et protection des dossiers du personnel. Nommage et indexation des fichiers numériques du personnel. Plan de classement. Dématérialisation des documents RH. SIRH (système d’information des ressources humaines). Gestion des relations avec les organismes sociaux et la médecine du travail.* | **🞎** | **🞎** |
| **T.3.1.3. Gestion du temps de travail, des absences et des congés**  *Le temps de travail (temps partiel, heures complémentaires et supplémentaires). Décompte du temps de travail. Acquisition des droits aux congés payés, prise des congés payés. Gestion des absences.* | **🞎** | **🞎** |
| **T.3.1.4. Préparation et contrôle des éléments de la paie**  *Fixation du salaire de base, compléments de salaire. Grille de rémunération. Calcul de la rémunération. Structure du bulletin de paie. Règles d’accessibilité : confidentialité, conservation).* | **🞎** | **🞎** |
| **T.3.1.5. Réalisation des déclarations sociales**  *DSN Transmission de la déclaration sociale nominative…* | **🞎** | **🞎** |
| **T 3.1.6. Mise en place des modalités de représentation du personnel et de négociation au sein de l’entreprise**  *IRP (instances représentatives du personnel). Dialogue social. Hiérarchie des normes juridiques. Préparation et organisation des élections professionnelles. Proclamation des résultats des élections professionnelles.* | **🞎** | **🞎** |
| **T 3.1.7. Communication avec la direction, les salariés, les instances représentatives du personnel de la PME, les spécialistes de gestion du personnel et l’administration**  *Utilisation des outils de communication : mail, courrier, téléphone…* | **🞎** | **🞎** |
| **Activité 3.2. Participation à la gestion des ressources humaines de la PME** | | |
| **T.3.2.1. Aide au recrutement**  *Définition des besoins d’emploi. Définition du poste. Identification des modes et des moyens de recrutement. Rédaction d’une offre d’emploi et sélection des candidats.* | **🞎** | **🞎** |
| **T.3.2.2. Intégration des nouveaux membres**  *Processus d’intégration des nouveaux salariés.* | **🞎** | **🞎** |
| **T.3.2.3. Préparation et suivi des actions de formation**  *Obligations légales en matière de formation et étapes du processus de formation. Plan de développement des compétences. Dispositifs de formation à l’initiative du salarié (CPF, CEP, bilan de compétences, VAE).* | **🞎** | **🞎** |
| **T.3.2.4. Préparation et mise en place de l’évaluation des personnels**  *Evaluation de la performance et des compétences. Entretien annuel d’évaluation (grille d’évaluation). Entretien professionnel.* | **🞎** | **🞎** |
| **T.3.2.5. Préparation et suivi de tableaux de bord sociaux**  *Indicateurs de performance sociale. Indicateurs du tableau de bord social (conception du tableau de bord et interprétation).* | **🞎** | **🞎** |
| **T.3.2.6. Communication avec la direction et les salariés de la PME, les organismes de formation, les organismes paritaires collecteurs, les prestataires externes du recrutement**  *Utilisation des outils de communication : mail, courrier, téléphone…* | **🞎** | **🞎** |
| **Activité 3.3. Contribution à la cohésion interne de la PME** | | |
| **T.3.3.1. Contribution à la qualité des relations interpersonnelles**  *Enjeux et indicateurs de la cohésion sociale. Analyse des situations de communication interpersonnelle. Qualité du dialogue. Prévention et traitement des conflits individuels. Création d’une newsletter.* | **🞎** | **🞎** |
| **T.3.3.2. Contribution à la mise en place d’un travail collaboratif**  *Apports et enjeux du travail collaboratif. Outils de travail collaboratif.* | **🞎** | **🞎** |