

# Dossier d'examen

**BTS Gestion de la PME**

---

**Gérer les relations avec les clients et les fournisseurs**

  
Epreuve E4

Logo école et entreprise



# Sommaire

Tableau synoptique .....	3–5
Présentation de l'entreprise .....	6–7
Présentation EVEPRODUCT .....	8

## **Fiche de GRCF :**

Administration des ventes .....	9–15
Accueil et appels téléphonique .....	16–20

## **Fiche de communication Écrite :**

Diaporama pour les prospects .....	21–24
Réalisation d'une fiche de Proposition d'absence .....	25–27

## **Fiche de communication Oral**

Réunion houleuse .....	28–31
Mise à jour du site web de l'entreprise .....	32–34

**BTS Gestion de la PME****E4 - Gérer les relations avec les clients et les fournisseurs**

NOM et prénom du candidat :

Numéro de candidat :

Etablissement de formation :

## Liste des situations professionnelles

Code (SP1, SP2...)		Lieu	Période	Logiciels utilisés	Validation Enseignants
SP1	Les poteries dalcatroni AP0			word, excel	
SP2	Fiche GRCF: Processus de vente d'une PME		13 mai au 26 juin	EVER PRODUCT	
SP3	Chutney d'Eloise EBP			EBP	
SP4	Fiche GRCF: Accueil et appels téléphonique		13 mai au 26 juin	word, excel	
SP5	Evaluation fournisseurs AP2			word, excel	
SP6	Recherche et choix des fournisseurs AP3			word, excel	
SP7	Fiche GRCF : Préparer la négociation des contrats , passer commandes et communiquer avec des acteurs interne, fournisseurs etc..		13 mai au 26 juin	word, Excel, EVER PRODUCT	
SP8	Contrôle rapprochement bancaire			DS	
SP9	Risque client			Cours	
SP10	Communication oral : appel téléphonique modification du site web		13 mai au 26 juin	word, excel	
SP11	Communication oral : réunion houleuse entre salarié et commercial		14 mai au 26 juin	word, excel	
SP12	Communication écrite : fiche d'absentisme		15 mai au 26 juin	word, excel	
SP13	Communication écrite :diaporama pour les prospects		16 mai au 26 juin	Powerpoint	

		SITUATIONS VÉCUES OU OBSERVÉES →	Avant la formation	Pendant la formation en établissement	Pendant la formation dans une PME	Tâches des activités
	ACTIVITÉS ↓	COMPÉTENCES ↓	Périodes (Situations Professionnelles)			
<b>DOMAINE D'ACTIVITÉS 1 : GÉRER LA RELATION AVEC LES CLIENTS ET LES FOURNISSEURS DE LA PME</b>	Activité_1.1._Recherche_de_clientèle_et_contact	Rechercher des clients par prospection ou pour répondre à un appel d'offres		SP1	SP13	T.1.1.1. Organisation de la prospection et prospection clientèle
				SP1		T.1.1.2. Détection, analyse et suivi des appels d'offres
				SP1	SP13	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)		SP3	SP2	T.1.2.1. Préparation de propositions commerciales
				SP3	SP2/SP4	T.1.2.2. Préparation des contrats commerciaux (commandes, contrats de maintenance, garanties complémentaires, contrats de sous-traitance, etc.)
				SP3	SP2	T.1.2.3. Suivi des ventes et des livraisons
				SP3	SP2	T.1.2.4. Facturation, suivi des règlements et des relances « clients »
				SP3		T.1.2.5. Évaluation du risque client
				SP3		T.1.2.6. Mise à jour du système d'information « clients »
				SP3	SP2	T.1.2.7. Communication avec des acteurs internes, les fournisseurs et les clients
	Activité_1.3._Maintenance_et_développement_de_la_relation_avec_les_clients_de_la_PME	Informier, conseiller, orienter et traiter les réclamations			SP4/SP11/SP10/SP10	T.1.3.1. Accueil, information et conseils
					SP4	T.1.3.2. Traitement et suivi des réclamations
				SP4	T.1.3.3. Communication pour développer la relation client	

	Activité_1.4._Recherche_et_choix_des_fournisseurs_de_la_PME	Rechercher et sélectionner les fournisseurs		SP6		T.1.4.1. Étude des projets d'achats et des investissements	
				SP6		T.1.4.2. Recherche des fournisseurs	
				SP5 / SP6		T.1.4.3. Comparaison des offres, sélection et qualification des fournisseurs	
				SP6		T.1.4.4. Mise à jour du système d'information fournisseurs	
				SP6		T.1.4.5. Communication avec des acteurs internes et avec les fournisseurs	
	Activité_1.5._Suivi_et_contrôle_des_opérations_d'achats_et_d'investissement_de_la_PME	Passer les commandes d'achat et d'immobilisation et les contrôler, valider le règlement, évaluer les fournisseurs.		SP3	SP7		T.1.5.1. Préparation de la négociation des contrats
				SP3	SP7		T.1.5.2. Passation et suivi des commandes
				SP3			T.1.5.3. Acquisition et suivi des immobilisations
				SP3			T.1.5.4. Contrôle des achats et des règlements
				SP5			T.1.5.5. Évaluation des fournisseurs
					SP7/SP10		T.1.5.6. Communication écrite et orale avec des acteurs internes, les fournisseurs et les partenaires financiers
	Activité_1.6._Suivi_comptable_des_opérations_avec_les_clients_et_les_fournisseurs_de_la_PME	Assurer le suivi comptable des opérations commerciales		SP8			T.1.6.1. Contrôle de l'enregistrement comptable des opérations d'achats, de ventes et de règlements
				SP3			T.1.6.2. Suivi des relations avec les banques
				SP3			T.1.6.3. Suivi de la trésorerie des comptes de tiers, des encaissements et des décaissements
				SP3			T.1.6.4. Préparation et contrôle de la déclaration de TVA
			SP9			T.1.6.5. Évaluation et suivi des risques liés aux échanges internationaux	

## La fiche de l'identité de l'entreprise :

- Raison sociale : [REDACTED]
- Statut juridique : [REDACTED]
- Adresse : [REDACTED]
- Téléphone : [REDACTED]
- Domaine activités ( NAF) : mécanique industrielle
- Domaine activité ( détail) : mécanique industrielle
- Taille: 17 salariés
- Maitre de stage : commerciale, [REDACTED]
- capital : 439811€

### - La présentation du marché sur lequel elle évolue et ses grandes tendances :

L'entreprise évolue sur un marché concurrentiel

### - Le chiffre d'affaires et son évolution :

Dernier exercice comptable : 839652,18 de CA

Indicateurs/Année	2016	Taux d'évolution	2017	Taux d'évolution	2018	Taux d'évolution
Chiffre d'affaires	1 477 407€	12,00%	887 255 €	-39%	839 652 €	-5%
Résultat	44 322 €		26 618 €		25 190 €	
Taux de résultat	3%		3%		3%	

### - Des informations sur le type de clientèle et sa répartition, voire sa segmentation :

Il y a plus de 130 clients dans l'entreprise [REDACTED], mais on remarque qu'il y a un écart entre les 10 premiers et les autres, en effet le CA n'est pas le même . La SDMS, EXSTO SAS, ILL, PERAZIO ENGINEERS, AET TECHNOLOGIES.. sont les clients principaux .  
Be to be

### - Des informations sur la concurrence : les prix, les atouts des concurrents et la position de l'entreprise

-----  
Les concurrents sont tous les mécaniciens qui ont les mêmes capacités de machines, et les autres entreprises de mécanique qui ont des machines avec des capacités différentes sont des partenaires .

Les atouts des concurrents peuvent être les prix, la qualité, la rapidité.

Concernant [REDACTED] son atout est que l'entreprise est très forte pour toute les pièces chaudronnées (qualité, rapidités...)

## **- La présentation du processus d'achat et de vente intégrant les activités comptables**

Le processus d'achat est toujours le même. Dans un premier temps un devis est établi . Ensuite le devis passe soit en affaire normal (pochette verte) soit en urgence (au cas ou une pièce aurait-été oublié pochette jaune)  
Entre temps l'entreprise va commander ses achat auprès des fournisseurs .

## **- Des informations sur les types de fournisseurs en fonction des achats, ainsi que leur pouvoir de négociation**

Dans l'entreprise [REDACTED] il y a peu près 3 fournisseurs par matière (inox, aluminium...) il y aussi des fournisseurs en soudure en découpe laser et jet d'eau ...ect  
Le pouvoir de négociation va être en fonction de la quantité / volume d'affaire  
ex : entre l'aluminium ( 100000€) et le bronze (1000) alors une négociation se fera plus sur la matière aluminium .

## **- Les délais de paiement des clients et des fournisseurs**

Chaque clients et fournisseurs ont un délai de paiement différents, c'est eux qui choisissent ( 30 jour fin de mois..)

Mais l'entreprise impose ses règlements

Au niveau des délais tous dépend de la pièce mais en général 1/2mois

## **- La présentation des principes généraux de fixation des prix**

La fixation de prix se fait par rapport à la matière, la quantité à réaliser, le coût horaire et le temps prévu

## **- La présentation de l'organisation de la fonction commerciale**

la fonction commerciale consiste à avoir un portefeuille client, démarcher, rechercher , prospecter pour vendre et fabriquer ses produits . Pour cela un devis sera établi .

Richard (directeur)

Christian (directeur technique)

Kévin (commercial)

Karine ( Assistant gestion)

Florent (contrôle qualité)

## **- La description des ressources technologiques mises à disposition:**

ERP (ever product) WORD, EXCEL, MESSAGERIE)

## Présentation Ever Product

### Qui sommes-nous ?

La société 4B Ingénierie conçoit et commercialise la solution EverProduct depuis 1998. Avec à ce jour plus de 500 licences d'utilisateurs actifs, nous sommes présents sur la métropole, les TOM (Réunion) et le Benelux.

AGPAULCH6028

Détails Arrêtés au : 07/11/2010 Budget : 800 000,00

Alfaires | Bilan | Ventres | Stock | Achats Imputés | Détail Achats | Pointages | Activité | Doc Internes

Récapitulatif Pointages (Hors pointages de type "PP")

1 - Temps Pointés				
Site	Type Pointages	Temps Pointé	Taux Moyen	Coût Total
STE	Personnel	37,00	28,40	1 050,89
STE	Postes	5,00	27,00	135,00
Totaux 1		42,00	28,24	1 185,89

2 - Frais Professionnels	3 - Eléments de Paie	4 - Frais Postes	
8,36	12,50	0,00	
Totaux 2+3+4			20,86

E- POINTAGES VALORISES (1+2+3+4) 1 206,75

Détail par Codes Travaux

Codes Travaux	Libellé	Temps Pointé	Coût Total
MONCHANTEX	Activité Montage Chantiers Extérieurs	16,00	487,62
MONT	MONTAGE	7,00	220,43
REMONT	REMONTAGE	8,00	141,92
Totaux		31,00	849,97

Site Emetteur : STE

#### La Clientèle EverProduct :

La majeure partie de notre clientèle se compose de PMI de moins de 50 salariés. EverProduct est particulièrement bien positionné car il permet tout autant la gestion financière et le suivi de l'activité commerciale par des indicateurs et bilans d'affaires fiables et rapides, que la gestion quotidienne de l'activité (achats, pointages des temps, organisation de l'atelier, suivi de fabrication....)

Historiquement implantée sur un site sidérurgique, 4B ingénierie a commercialisé la solution EverProduct principalement chez des sous-traitants en chaudronnerie ou usinage (mécanique industrielle).

BTS Gestion de la PME  
E4 – Gérer les relations avec les clients et les fournisseurs

<b>NOM et prénom du candidat</b> ████████████████████
--

<b>N° de candidat</b>
-----------------------

<b>Fiche d'analyse de situation professionnelle</b>		
<input checked="" type="checkbox"/> GRCF	<input type="checkbox"/> Communication orale	<input type="checkbox"/> Communication écrite
<b>Identification de la situation professionnelle :</b>	<b>Modalité de réalisation</b>	
	<input type="checkbox"/> Avant la formation	
	<input type="checkbox"/> Pendant la formation en établissement	
	<input checked="" type="checkbox"/> Pendant la formation en PME/Organisation	
<b>Période de réalisation :</b>	<b>Conditions de réalisation</b>	
	<input type="checkbox"/> en Autonomie	
	<input checked="" type="checkbox"/> Accompagné	
	<input type="checkbox"/> en Observation	
<b>Activités concernées</b>		
<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 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		
<b>Intitulé de la situation professionnelle</b>	Processus de vente d'une PME	
<b>Lieu, période et durée de réalisation</b>	J'ai effectué mon stage au sein de l'entreprise ██████████. C'est une société spécialisée dans la mécanique industrielle. Le processus de vente dans cette entreprise se fait sous plusieurs semaines voir mois (demande, temps de réponse du client, négociation, chiffrage, production ...) de la commande à la facturation.	
<b>Référentiels et cadre de la Situation professionnelle</b>	<p><u>Référentiels :</u></p> <p>T.1.2.1 Préparation des propositions commerciales</p> <p>T.1.2.2 préparation des contrats commerciaux</p> <p>T.1.2.3 suivi des ventes et des livraisons</p> <p>T.1.2.4 facturation et suivi des règlements et des relances</p> <p>T.1.2.7. Communication avec des acteurs internes, les fournisseurs et les clients</p> <p><u>Contexte global :</u></p> <p>Située à ██████████ est une entreprise spécialisée dans la mécaniques mécanosoudées de précision, depuis 25 ans.</p> <p>Lors de mon stage, j'ai suivi le processus complet de vente</p> <p>Voici le détail du processus de fabrication ;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Le client transmet une demande de prix, de délai par mail ou courrier</li> <li>- Le commercial établit un devis et propose un délais et le communique ensuite au client</li> <li>- Généralement il y a négociation entre le client et l'entreprise</li> <li>- Si les négociations aboutissent à un accord le devis est validé</li> <li>- Nous regardons si la matière première est en stock grâce au logicielle EVER PRODUCT sinon nous passons commande auprès de nos fournisseur</li> <li>- La fabrication de la commande débute</li> <li>- Ensuite un contrôle des pièces est effectuée</li> <li>- Livraison</li> <li>- facturation</li> </ul> <p><u>Contexte spécifique :</u> Kevin et Christian sont tous les deux commerciaux au sein de l'entreprise. Dans ce cas-là, c'est Christian (Directeur Technique) qui s'occupe de l'affaire. Le client l'ILL (Institut Laue Langevin) a fait une demande de prix pour 2 pièces à souder</p>	

	par mail pour ensuite passer commande, leur réponse est positive. Le client passe commande. Le processus de production peut donc commencer .	
<b>Problème de gestion soulevé et enjeux de la situation</b>		
<b>De gestion</b>	<b>De communication orale</b>	<b>De communication écrite</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Fixer le bon prix et le meilleur délai de fabrication pour que le client nous passe commande</li> <li>• Ne pas avoir de retard de commande</li> </ul>		
<b>Acteurs et relations entre les acteurs</b>	<p><b>Acteurs :</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Institut [REDACTED] (client) -&gt; externe</li> <li>○ Christian ( Directeur Technique) -&gt; interne</li> <li>○ Karine et moi (Assistant gestion) -&gt; interne</li> </ul> <p><b>Relations entre les acteurs :</b></p> <p>Il y a différente asymétrie relationnelle liée à la hiérarchie de l'entreprise. En effet, Christian est l'ancien directeur de l'entreprise, il est donc supérieur hiérarchiquement à Karine et moi qui sommes juste assistant de gestion.</p>	
<b>Objectif</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Établir un devis avec un prix compétitif et notre meilleur délai pour que le client nous passe commande et qu'il soit satisfait .</li> <li>• Établir la commande dans les temps</li> </ul>	
<b>Conditions de réalisation : contraintes dont le processus et organisation comptable, environnement numérique</b>	<p><b>Contraintes :</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• De temps : réaliser cette affaire dans le délai demandé</li> <li>• Financiers : coût de la matière première</li> <li>• Technique : machine en état de fonctionnement, sans panne , aux normes</li> <li>• Humaines : savoir-faire du salarié pour concevoir les pièces ( précision ..)</li> </ul>	
<b>Ressources à disposition</b>	<p><b>Matériels :</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>-Stock des matières premières (si en stock)</li> <li>-Imprimante</li> <li>-papier</li> <li>-Ordinateur</li> </ul> <p><b>Logiciels :</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>-Ever Product (ERP)</li> <li>-connexion internet</li> </ul> <p><b>Humaines :</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>-Karine m'a expliqué le processus de vente</li> <li>-Production des pièces par les salariées</li> </ul> <p><b>Financière :</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>-chiffrage de la pièce par le commercial</li> <li>- prix des pièces estimées</li> </ul> <p><b>Temps :</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- la demande du client doit être traité très rapidement</li> </ul>	
<b>Solutions logicielles choisies et fonctionnalités mobilisées</b>	Module gestion commerciale de l'ERP, de gestion comptable, boîte mail	
<b>Productions réalisées</b>	Devis, mail, bon livraison, facture	
<b>Écrits professionnels produits</b>	Mail joint	
<b>Oraux professionnels</b>	Explication du processus de vente avec Karine	

## ANALYSE

<p><b>Analyse de la situation :</b>  <b>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</b></p>	<p><b>Analyse globale :</b>          Le processus de vente est essentiel et complexe dans une entreprise.          Dans un premier temps, le client nous informe d'un besoin et nous envoie ses plans de réalisations de pièces . Ensuite , il va attendre qu'on chiffre sa commande . Par la suite on lui transmet un mail explicatif avec les délais, les prix, les quantités .Il valide ou non notre proposition ou négocie si besoin . Suivant la réponse du client, il y a deux possibilités, soit un accord du devis soit un refus . En cas d'accord, les pièces seront fabriquées dans les meilleures délais. En cas de refus, le devis est annulé .</p> <p><b>Analyse spécifique :</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Dans un premier temps le commercial va réceptionner un mail avec une demande de client . Dans ce cas précis, le client demande la fabrication de 2 pièces.</li> <li>• Ensuite le commercial va répondre rapidement par mail et lui fixe un prix de 400€ pour les 2 pièces . Une fois cette échange fait il y a 2 possibilités. La première est que le client ne donne pas suite, dans ce cas pas de poursuite de la demande. Dans l'autre cas le client accepte l'offre. Quant le client accepte l'offre nous recevons la commande du client avec ses conditions d'achats qui ont été acceptées au préalable par le commercial .</li> <li>• Arriver à ce stade nous imprimons la commande du client pour garder une trace, nous nous rendons dans l'ERP Ever product puis dans "vente" ,nous créons un dossier client :</li> </ul> <p>On choisit accusé de réception puis choix du client          Ensuite on renseigne les éléments suivants :</p> <p>-création d'affaire          -section : industrie          -code affaire (Semi numérique) :OF1532-01          -affaire ensemble : platine à souder          -affaire client : 1077421/1          allez dans -&gt; section GED -&gt; copier le BC et CGA          condition : livraison par nos soins          date : 24/06/19          désignation : fabrication de platine à souder (lot de 2)          Quantité : 2          prix ht 400€          réf plan .</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• nous vérifions les stocks, dans ce cas-là il a fallu acheter la matière première, pour cela nous allons dans la catégorie achat de l'ERP puis nous renseignons les informations.</li> <li>• Une fois les matières premières reçus nous recevons un bon de réception de commande.</li> <li>• La fabrication du produit peut ensuite être lancé.</li> <li>• Une fois la pièce fini, le contrôleur qualité la vérifie.</li> <li>• Ensuite nous retournons dans l'ERP et établissons le bon de livraison</li> <li>• Et pour finir nous leur envoyons la facture .</li> </ul>
<p><b>Contribution à la professionnalisation :</b>  <b>Qu'avez-vous appris et en quoi avez-vous progressé ?</b></p>	<p>J'ai appris beaucoup de choses en établissant et en suivant le processus de vente, en effet c'est un processus complexe mais très intéressant à faire.          Dans ce cas il n'y a pas eu de négociation mais j'ai pu assister à d'autre affaire qui ont été négociée par téléphone ou par mail avec le commercial.          J'ai aussi pu voir l'organisation de la gestion des stock sur le logiciel utilisé .          Cette commande client m'a permis de progresser dans la compréhension et réalisation des bons de livraison et facturation.</p>

**Karine Belluomo**

---

**De:** Christian [REDACTED]  
**Envoyé:** mercredi 19 juin  
**À:** Karine [REDACTED]  
**Objet:** TR: devis  
**Pièces jointes:** 3-53-P4-2770-Platines a souder-.pdf

REÇU 19 JUIN

-----Message d'origine-----

De : Pierre-Yves [REDACTED]@ill.fr  
<cchaboud@monnier-sermi.com> Objet : devis

Bonjour Mr [REDACTED]

Pouvez vous me faire un devis pour la réalisation de 2 platines (Voir plan en pièce jointe).

Cordialement

Kevin [REDACTED]

---

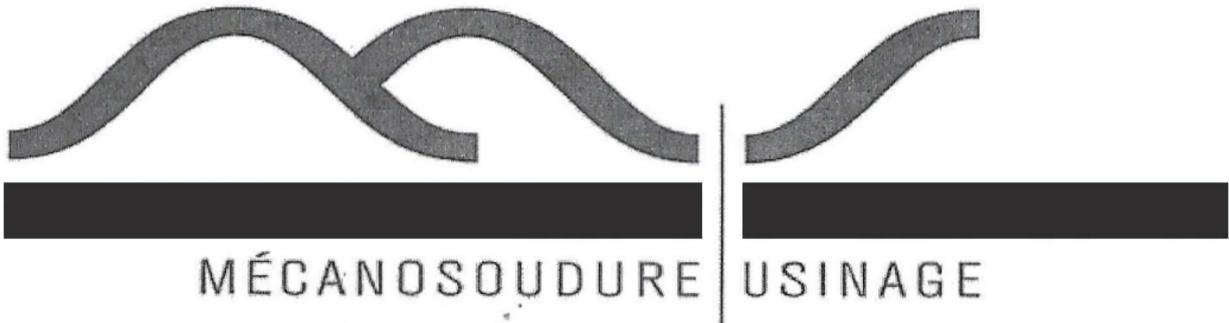
De: Kevin [REDACTED]  
Envoyé: mercredi 19 juin  
Cc: Christian [REDACTED]  
Objet:

Bonjour Mr. [REDACTED],

Je vous réponds suite à votre demande de prix. Nous pouvons vous faire les 2 platines à 400 € avec CCPU3.1.  
Il n'est pas compris dans ce devis la prestation de reprise après soudure comme indiquée sur le plan.  
A votre service.

Cordialement

[REDACTED] Kevin  
[REDACTED]  
[REDACTED]



ZI - [REDACTED]  
Tél. [REDACTED] Fax. [REDACTED]  
[REDACTED]



**BON DE LIVRAISON**

**BLO 88010**

Suivi par M. Christian [REDACTED]  
Tél. 04 76 64 86 91 [REDACTED]  
[REDACTED]

Adresse de Livraison  
**INSTITUT** [REDACTED]  
[REDACTED]  
**A l'attention de M. PIERRE-YVES** [REDACTED]  
[REDACTED]

Affaire : ILL-063/085413 Page 1 / 1

PLATINE A SOUDER

LIVRAISON PAR NOS SOINS

N° TVA : FR 01 779 555 887  
Vos Réf. : 1077421/1

Désignation	Réf.Plan	Qté / Unité	Total Qté Cdé	Reste à Livrer
N/Réf : Cde N° BC0 15372				
P01 FABRICATION LOT DE 2 PLATINES A SOUDER	RE3C53P42770/0	1	1	

INSTITUT LAURE LANGEVIN  
GRENOBLE  
18.11.  
MAGASIN COMMUN  
Signature :

Reçu les marchandises ci-dessus en conformité. Nom et Signature du réceptionnaire :

A \_\_\_\_\_ le \_\_\_\_\_ Cachet Commercial :

Facturation : [REDACTED]

**CLAUSE DE RESERVE DE PROPRIETE :**  
En application de l'art 80-335 du 12 mai 1980, les marchandises restent la propriété du vendeur jusqu'au paiement intégral de leur prix. Les risques afférents aux dites marchandises sont transférés à l'acheteur dès leur enlèvement. Pour toute contestation, quelle qu'en soit la nature, et notamment toute vente faite par la société, les tribunaux de notre juridiction sont seuls compétents.

[REDACTED]

Tél. [REDACTED]

Fax. [REDACTED]



MÉCANOSUDURE USINAGE

# Facture n° FA0 19325

N° TVA : FR 01 779 555 887

## Nos Références

(à rappeler dans toute correspondance)

INSTITUT [REDACTED]

N° Cpte Client	Date	N° Affaire
01000063		ILL-063/085413

N° Fournisseur : 0145840		Page 1 / 1			Vos Références	
PLATINE A SOUDER		1077421/1				
Désignation	Réf.Plan	Qté / Unité	Px.Unit.HT	Total HT		
V/Réf.: 1077421/1 N/Réf.: BL0 88010 P01 FABRICATION LOT DE 2 PLATINES A SOUDER	RE3C53P42770/0	1	400,00	400,00		

Livraison : [REDACTED]

Détail TVA et Taxes :	Total Net HT	Total TVA	Total TTC	Acompte	NET A PAYER EN EUR
14 TVA Ventes 20% 20% 80,00	400,00	80,00	480,00	0,00	480,00
Règlement : Virement à 45 jours net					

Merci d'adresser votre règlement à l'ordre de : M [REDACTED]

Banque	Guichet	N° de compte	Clé	BIC	IBAN	BANQUE RHONE ALPES
[REDACTED]	[REDACTED]	[REDACTED]	[REDACTED]	[REDACTED]	[REDACTED]	[REDACTED]

Un escompte de 0,5% sur le total HT, par mois entier, applicable pour paiement anticipé. Pénalités de retard : majoration de 3 fois le taux d'intérêt légal annuel (Loi 92/1442 du 31/12/1992). Une indemnité forfaitaire de 40€ est introduite par le décret n° 2012-115 du 02/10/2012 qui s'ajoute aux pénalités existantes, pour tout professionnel en situation de retard de paiement - TVA sur les débits au taux unique de 19,6% sauf stipulations contraires. Pour toute contestation, quelle qu'en soit la nature, les tribunaux de notre juridiction seront saisis compétents.

BTS Gestion de la PME  
E4 – Gérer les relations avec les clients et les fournisseurs

<b>NOM et prénom du candidat</b> <div style="background-color: black; width: 100px; height: 15px; margin: 5px auto;"></div>
--

<b>N° de candidat</b>
-----------------------

<b>Fiche d'analyse de situation professionnelle</b>		
<input checked="" type="checkbox"/> GRCF	<input type="checkbox"/> Communication orale	<input type="checkbox"/> Communication écrite
<b>Identification de la situation professionnelle :</b>	<b>Modalité de réalisation</b>	
	<input type="checkbox"/> Avant la formation	
	<input type="checkbox"/> Pendant la formation en établissement	
	<input checked="" type="checkbox"/> Pendant la formation en PME/Organisation	
<b>Période de réalisation :</b>	<b>Conditions de réalisation</b>	
	<input checked="" type="checkbox"/> en Autonomie	
	<input type="checkbox"/> Accompagné	
	<input type="checkbox"/> en Observation	
<b>Activités concernées</b>		
<input type="checkbox"/> Activité 1.1. Recherche de clientèle et contact		
<input type="checkbox"/> Activité 1.2. Administration des ventes de la PME		
<input checked="" 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		
<b>Intitulé de la situation professionnelle</b>	Répondre à des appels téléphoniques	
<b>Lieu, période et durée de réalisation</b>	J'ai effectué mon stage au sein de l'entreprise Monnier Sermi à Saint Romans., en Isère C'est une société spécialisée dans la mécanique industrielle. Durée : 2 demi-journées	
<b>Référentiel et Cadre de la Situation professionnelle</b>	<b>Référentiels :</b> T 1.3.1 Accueil, information et conseil T 1.3.2 traitement et suivi des réclamation T 1.3.3 communication pour développer la relation client  <b>Contexte global :</b> Lorsque l'entreprise avait des réunions importantes avec tous les membres de l'administration, alors Karine l'assistante de gestion me donnait comme mission de répondre au téléphone et d'accueillir les clients.  <b>Contexte spécifique :</b> Une cliente m'a appelé pour avoir des renseignements sur l'avancée de sa commande	
<b>Problème de gestion soulevé et enjeux de la situation</b>		
De gestion	De communication orale	De communication écrite
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Informer le client et répondre à ses attentes</li> <li>• Traiter la demande rapidement</li> </ul>		
<b>Acteurs et relations entre les acteurs</b>	<b>Acteurs :</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Emma ( stagiaire assistante de gestion)</li> <li>○ Client</li> </ul> Relation entre acteurs : Relation asymétrique, en effet le client et moi n'avons pas le même impact sur la société .	

<b>Objectif</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Répondre à un besoin et satisfaire l'acteur en question .</li> <li>• Prendre note des messages importants pour transmettre au personnel concerné.</li> <li>• Ne pas laisser un client sans réponse .</li> </ul>
<b>Conditions de réalisation : contraintes dont le processus et organisation comptable, environnement numérique</b>	<p><b>Contraintes</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Prévisionnel : en effet nous ne pouvons pas prévoir ni anticiper ce que va nous demander l'acteur.</li> <li>• Humaines : certains acteurs ne sont pas agréables mais nous devons quand même trouver des solutions pour que l'appel se fasse dans une ambiance conviviale.</li> <li>• Technique : savoir employer les bonnes techniques commerciales pour rassurer et satisfaire le client sur sa demande.</li> </ul>
<b>Ressources à disposition</b>	<p><b>Matériels :</b> -Ordinateur -Téléphone -fiche téléphonique</p> <p><b>Logiciels :</b> -word</p> <p><b>Humaines :</b> -Relation entre le client et moi</p> <p><b>Temps :</b> -La demande du client doit être traitée rapidement pour qu'il soit rassuré.</p>
<b>Solutions logicielles choisies et fonctionnalités mobilisées</b>	Word pour créer la fiche de planification et remplir la fiche téléphonique
<b>Productions réalisées</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Fiche téléphonique ( analyse d'une situation)</li> <li>• Document vierge de planification des tâches qui permet de voir ou en est le cheminement de la commande ( outil que j'ai créé et mise en place par l'entreprise dès la 3eme semaine.</li> </ul>
<b>Écrits professionnels produits</b>	Prise de note des demandes et réclamations clients pour en faire part à mes supérieurs.
<b>Oraux professionnels</b>	Échanges oraux entre deux acteurs , répondre au question posée, argumenter..

<b>ANALYSE</b>	
<p><b>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</b></p>	<p><b>Contexte global :</b> Lors de certaine réunion réunissant toute l'équipe de l'entreprise, j'ai répondu aux appels téléphoniques et accueillis les clients. Certains appels sont des clients qui veulent connaitre l'avancé de fabrication de leurs pièces. D'autre, des fournisseurs pour indiquer leurs offres de matière, ou encore des prospects qui cherchent à savoir si l'entreprise a besoin leur service.</p> <p>La stratégie de communication va dépendre de l'acteur qu'on a au téléphone et de son humeur. Par exemple, s'il est énervé car ses pièces sont en retard dans ce cas notre stratégie sera plus d'évitement et de coopération .</p> <p>Au début, j'ai eu certaine difficulté en effet ce n'était pas facile d'être à l'aise avec certains acteurs mais au fur et à mesure on prend vite l'habitude.</p> <p><b>Analyse spécifique</b> Dans ce cas-là, Mme Florence est contrariée car elle réclame sa commande qui doit arriver incessamment sous peu. Étant donné que je n'étais pas au courant de l'avancer de la pièce, Je lui explique que Karine est en réunion et qu'elle l'a rappellera pour lui confirmer la date de livraison prévu grâce au planning d'affaire que j'ai créé .</p>

	<p>Dans un premier temps la solution va être de la rassurer et dans un deuxième temps Karine la rappellera pour lui indiquer l'avancé de ses pièces.</p> <p>Quelques semaines plus tard, après livraison de ses pièces, j'ai appelé la cliente pour lui demander si elle était satisfaite de sa commande .</p> <p>Malgré un léger retard, la cliente est satisfaite car la pièce est de très bonne qualité.</p>
<p><b>Contribution à la professionnalisation : Qu'avez-vous appris et en quoi avez-vous progressé ?</b></p>	<p>L'accueil téléphonique est très enrichissant, cela permet de se sentir plus à l'aise dans l'entreprise. J'ai appris à me présenter et présenter l'entreprise, à avoir une écoute active, à reformuler la demande du client et à le saluer. Malgré certains clients désagréables , je suis resté souriante et à l'écoute.</p> <p>je pense avoir progressé au niveau de la communication oral, du traitement des réclamations et du développement client car j'ai dû argumenter pour satisfaire leur demande.</p>



MÉCANOSOUDURE | USINAGE

**Fiche téléphonique - Message reçu**

Message reçu par : [REDACTED] (stagiaire AG)

Destiné à : Karine

Date : 22/05/19

Heure : 15H30

**Appelant :**

Nom : Mme [REDACTED] Florence

Société : institut [REDACTED]

N° de téléphone : [REDACTED]

**Message :**

*Stagiaire* : « [REDACTED] Bonjour »

*Société* : « Bonjour j'aimerais prendre contact avec Karine »

*Stagiaire* : « Elle est en réunion, je peux prendre un message ? »

*Société* : « j'aurais aimé savoir quand la pièce sera prête car cela fait 1 semaine que je l'attend ! »

*Stagiaire* : « je vais demander à Karine de vous rappeler, elle vous renseignera grâce au planning des affaires qui est effectué pour chaque affaire »

*Société* : « Entendu, merci »

*Stagiaire* : « oui, Bonne fin de journée, au revoir »

**Suite à donner :**

- Souhaite être rappelé
- Rappellera :
- Désir obtenir un rendez-vous



BTS Gestion de la PME  
E4 – Gérer les relations avec les clients et les fournisseurs

NOM et prénom du candidat <div style="background-color: black; width: 100px; height: 15px; margin: 0 auto;"></div>
---

N° de candidat
----------------

Fiche d'analyse de situation professionnelle		
<input type="checkbox"/> GRCF	<input type="checkbox"/> Communication orale	<input checked="" type="checkbox"/> Communication écrite
<b>Identification de la situation professionnelle :</b>	<b>Modalité de réalisation</b>	
	<input type="checkbox"/> Avant la formation	
	<input type="checkbox"/> Pendant la formation en établissement	
	<input checked="" type="checkbox"/> Pendant la formation en PME/Organisation	
<b>Période de réalisation :</b>	<b>Conditions de réalisation</b>	
	<input checked="" type="checkbox"/> en Autonomie	
	<input type="checkbox"/> Accompagné	
	<input type="checkbox"/> en Observation	
<b>Activités concernées</b>		
<input type="checkbox"/> Activité 1.1. Recherche de clientèle et contact		
<input type="checkbox"/> Activité 1.2. Administration des ventes de la PME		
<input checked="" 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		
<b>Intitulé de la situation professionnelle</b>	Diaporama pour les prospects	
<b>Lieu, période et durée de réalisation</b>	J'ai effectué mon stage au sein de l'entreprise <div style="background-color: black; width: 150px; height: 15px; display: inline-block;"></div> C'est une société spécialisée dans la mécanique industrielle. L'activité a duré 2 jours, en entreprise .	
<b>Cadre de la Situation professionnelle</b>	<p><b>Contexte Global :</b> <div style="background-color: black; width: 100px; height: 15px; display: inline-block;"></div> est une entreprise spécialisée dans la mécanosoudé dans le secteur de l'industrie .Basée en région Rhône-Alpes, plus spécialement <div style="background-color: black; width: 100px; height: 15px; display: inline-block;"></div></p> <p><b>Contexte Spécifique :</b> Les deux commerciaux ( Kevin et Christian) reçoivent de temps en temps des prospects. Pour leurs expliquer de façon claire et complète Kevin m'à demandé de créer un diaporama pour présenter au prospects l'entreprise avec les informations suivantes :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>■ Présentation de l'entreprise</li> <li>■ Production</li> <li>■ Domaine</li> <li>■ Matière première</li> <li>■ Parc machine (fraiseuse numérique, fraiseuse traditionnel, tour numérique, machine à fil )</li> <li>■ Photo</li> </ul>	
Problème de gestion soulevé et enjeux de la situation		
<b>De gestion</b>	<b>De communication orale</b>	<b>De communication écrite</b>
		<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Savoir-faire un diaporama clair et complet</b></li> <li>• <b>Ne pas oublier d'information</b></li> </ul>
<b>Acteurs et relations entre les acteurs</b>	<p><b>Acteurs :</b> Kévin (pour les informations sur les machines) -&gt; interne AG (moi) -&gt; interne Prospect -&gt; externe</p>	

	La relation entre les acteurs est asymétrique car pas la meme hiérarchie
<b>Objectif</b>	Établir un diaporama clair et précis
<b>Conditions de réalisation : contraintes dont le processus et organisation comptable, environnement numérique</b>	<b>Humaines :</b> bonne compréhension du diaporama au prospect
<b>Ressources à disposition</b>	<b>Matériels:</b> Ordinateur  <b>logiciel :</b> pack office (PowerPoint) Internet  <b>humaines</b>
<b>Solutions logicielles choisies et fonctionnalités mobilisées</b>	PowerPoint
<b>Productions réalisées</b>	La production réalisée est un diaporama pour les prospects
<b>Écrits professionnels produits</b>	Diaporama
<b>Oraux professionnels</b>	Communication avec Kévin pour qu'il me donne des informations sur les machines ..

### ANALYSE

<b>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</b>	Fond : Concernant cette activité, j'ai fait des recherches sur le site internet de [REDACTED] . J'ai aussi demandé de l'aide à Kevin pour les capacité et particularité de certaine machine qui était absente du site.
<b>Contribution à la professionnalisation : Qu'avez-vous appris et en quoi avez-vous progressé ?</b>	Lors de cette mission, j'ai appris à rechercher et choisir les informations nécessaires pour réaliser un support de présentation. J'ai aimé faire un diaporama car je trouve ça assez ludique .



## Sommaire

- Présentation de l'entreprise
- Production
- Domaine
- Matière première
- Parc machine (fraiseuse numérique, fraiseuse traditionnel, tour numérique, machine à fil )
- Photo

# Tour numérique

Nom machine	Capacité	Particularité
Tour Yang M-55A	Diamètre banc : 700mm Diamètre chariot: 350mm	
Tour cyclone FB-1740	Diamètre banc : 400mm Diamètre chariot: 270mm	Commande numérique : <a href="#">fagor</a> CNC 8055IC
Tour Doosan Puma 400M	Diamètre banc : 770mm Diamètre chariot: 550mm	Commande numérique Axe C Chargeurs 12 outils
<a href="#">Viper</a>	Ø 400 Y 1000	



# Production

-barre de pilotage réacteur neutronique à haut flux



Bloc de détecteur alu + [alodine](#) pour institut Laue Langevin



BTS Gestion de la PME  
E4 – Gérer les relations avec les clients et les fournisseurs

<b>NOM et prénom du candidat</b> <div style="background-color: black; width: 100px; height: 15px; margin: 5px auto;"></div>	<b>N° de candidat</b>
--	-----------------------

<b>Fiche d'analyse de situation professionnelle</b>		
<input type="checkbox"/> GRCF	<input type="checkbox"/> Communication orale	<input checked="" type="checkbox"/> Communication écrite
<b>Identification de la situation professionnelle :</b>	<b>Modalité de réalisation</b>	
	<input type="checkbox"/> Avant la formation	
	<input type="checkbox"/> Pendant la formation en établissement	
<b>Période de réalisation :</b>	<input checked="" type="checkbox"/> Pendant la formation en PME/Organisation	
	<b>Conditions de réalisation</b>	
	<input checked="" type="checkbox"/> en Autonomie	
		<input type="checkbox"/> Accompagné
		<input type="checkbox"/> en Observation
<b>Activités concernées</b>		
<input type="checkbox"/> Activité 1.1. Recherche de clientèle et contact		
<input type="checkbox"/> Activité 1.2. Administration des ventes de la PME		
<input checked="" 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		
<b>Intitulé de la situation professionnelle</b>	Réalisation fiche de proposition d'absence	
<b>Lieu, période et durée de réalisation</b>	J'ai effectué mon stage au sein de l'entreprise <span style="background-color: black; color: black;">████████████████████</span> C'est une société spécialisée dans la mécanique industrielle . Cette mission a durée 3 jours.	
<b>Cadre de la Situation professionnelle</b>	<p><b>Cadre global :</b> Située à <span style="background-color: black; color: black;">████████████████████</span> est une entreprise spécialisée dans la <b>mécaniques et mécanosoudées de précision</b>, depuis 25 ans. Toute entreprise à un moyen de communiquer une absence prévue. Cela peut se présenter sous forme papier, informatique .</p> <p><b>Cadre spécifique :</b> Chez <span style="background-color: black; color: black;">████████████████████</span>, une fiche de proposition d'absence existait déjà mais celle-ci était mal organisée et incomplète. J'ai donc refait une fiche à l'aide d'information que mon maitre de stage m'a donné afin que la nouvelle fiche soit complète et plus simple d'utilisation.</p>	
<b>Problème de gestion soulevé et enjeux de la situation</b>		
De gestion	De communication orale	De communication écrite
		<b>-difficulté à la complétude du document</b>
<b>Acteurs et relations entre les acteurs</b>	<p>Acteurs</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Emma -&gt; interne</li> <li>Salarié -&gt; interne</li> <li>Responsable hiérarchique - &gt; interne</li> <li>Service RH -&gt; externe</li> </ul> <p>Relations entre les acteurs : Il y a différente asymétrie relationnelle liée à la hiérarchie de l'entreprise.</p>	
<b>Objectif</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Meilleure compréhension de ce nouveau document avec une meilleure visibilité d'ensemble.</li> </ul>	

<b>Conditions de réalisation : contraintes dont le processus et organisation comptable, environnement numérique</b>	<b>Organisationnelle</b> -donnée informationnelle à respecter <b>Humaine</b> -document simple et facile d'utilisation pour tout le monde
<b>Ressources à disposition</b>	<b>Humaine</b> -avis des employés avant validation officielle du document
<b>Solutions logicielles choisies et fonctionnalités mobilisées</b>	Word pour la mise en page
<b>Productions réalisées</b>	Fiche de proposition d'absence
<b>Écrits professionnels produits</b>	Fiche de proposition d'absence
<b>Oraux professionnels</b>	Réunion pour validation et explication de cette nouvelle fiche

### ANALYSE

<p><b>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</b></p>	<p>Les informations qui constituent cette fiche m'ont été donnés par mon maitre de stage, de plus j'ai cherché des exemples sur internet. Avec ces éléments j'ai constitué une nouvelle fiche d'absence. Cette nouvelle feuille va remplacer l'ancienne. Elle permettra de faire moins d'erreur lors du remplissage, car elle est plus claire et comprend que les informations nécessaires à connaître lors d'une absence .</p> <p>La fiche se compose de deux parties, une partie pour l'employé et une destinés à l'employeur qui l'a transmettra au RH .</p>
<p><b>Contribution à la professionnalisation : Qu'avez-vous appris et en quoi avez-vous progressé ?</b></p>	<p>Cette fiche m'a permis de comprendre la démarche à effectuer lors d'une absence au sein d'une entreprise .J'ai appris qu'il existait différent type de congés dans une entreprise ( congé payé, congé maladie, RTT...)</p> <p>J'ai réalisé 2 formulaires. Le formulaire ci-joint dans mon dossier et celui retenue par le directeur.</p> <p>Je pense avoir progressé au niveau du traitement des informations et de mise en page .</p>



## Proposition d'absence

à établir en 2 exemplaires dont 1 pour retour DG

**A transmettre 48 Heures avant votre absence pour validation**

### DEMANDEUR

Nom - Prénom : \_\_\_\_\_ (à compléter)

(cochez la case correspondant à la nature de votre absence)

- Congés payés                       R.T.T                       Congés sans solde
- Déplacement                       Congés conventionnels

Absence du ...../...../.....

Au...../...../..... Inclus

Soit.....jours ouvrés

Fait le.....à.....

Signature opérateur :

Service Ressources Humaines /  
Planification

Observation :

### DÉCISION DU RESPONSABLE

Nom - Prénom du demandeur : \_\_\_\_\_

Absence du ...../...../.....

- Validé                       Refusé

Fait le.....à.....

Signature direction:



BTS Gestion de la PME  
E4 – Gérer les relations avec les clients et les fournisseurs

<b>NOM et prénom du candidat</b> <div style="background-color: black; width: 100px; height: 15px; margin: 5px auto;"></div>
--

<b>N° de candidat</b>
-----------------------

<b>Fiche d'analyse de situation professionnelle</b>		
<input type="checkbox"/> GRCF	x Communication orale	<input type="checkbox"/> Communication écrite
<b>Identification de la situation professionnelle :</b>	<b>Modalité de réalisation</b>	
	<input type="checkbox"/> Avant la formation	
	<input type="checkbox"/> Pendant la formation en établissement	
	X Pendant la formation en PME/Organisation	
<b>Période de réalisation :</b>	<b>Conditions de réalisation</b>	
	X en Autonomie	
	<input type="checkbox"/> Accompagné	
	<input type="checkbox"/> en Observation	
<b>Activités concernées</b>		
<input type="checkbox"/> Activité 1.1. Recherche de clientèle et contact <input type="checkbox"/> Activité 1.2. Administration des ventes de la PME X 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		
<b>Intitulé de la situation professionnelle</b>	Mise à jour du site web de l'entreprise Monnier Sermi par téléphone	
<b>Lieu, période et durée de réalisation</b>	J'ai effectué mon stage au sein de l'entreprise <span style="background-color: black; color: black;">████████████████████</span> . C'est une société spécialisée dans la mécanique industrielle . L'appel a été effectué dans mon bureau et la durée est de 20min.	
<b>Cadre de la Situation professionnelle</b>	<p><b>Contexte Global :</b> <span style="background-color: black; color: black;">████████████████████</span> est une entreprise spécialisée dans la mécanosoudé dans le secteur de l'industrie . <span style="background-color: black; color: black;">████████████████████</span>, plus spécialement en Isère à <span style="background-color: black; color: black;">████████████████████</span> . L'entreprise possède un site internet .Christian m'a demandé de joindre la société pour faire des modifications sur notre site internet .</p> <p><b>Contexte spécifique :</b> j'ai appelé l'entreprise un après-midi. Je leur ai demandé la démarche qu'il fallait entreprendre pour la mise à jour du site internet. La graphiste m'a demandé ce qu'il fallait modifier .</p> <p>Moi :</p> <p>Dans rubrique « notre équipe »</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• accueil -&gt;</li> </ul> <p>-Ajouter <span style="background-color: black; color: black;">██████████</span> , tel 0476....</p> <p>-Ajouter Richard <span style="background-color: black; color: black;">██████████</span> , tel 0476...</p> <p>Changer le capital qui passe de 100000€ à 439811</p> <p>Dans rubrique « parc machine »</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• fraiseuse numérique</li> </ul> <p>-Enlever le centre usinage Eumach CM1200</p> <p>Ajouter la nouvelle machine MANFORD</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Tour numérique</li> </ul> <p>-Ajouter Viper T3812</p> <p>-Ajouter Rich Young</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Tour traditionnel</li> </ul> <p>Ajouter SVERZA</p>	

	<p>Dans la rubrique « nous contacter »</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Par mail</li> </ul> <p>Une fois ces éléments donnés, la société va me faire un devis .</p>	
<b>Problème de gestion soulevé et enjeux de la situation</b>		
<b>De gestion</b>	<b>De communication orale</b>	<b>De communication écrite</b>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Avoir une parole fluide</b></li> <li>• <b>Partager et soumettre les changements à effectuer sur le site web</b></li> </ul>	
<b>Acteurs et relations entre les acteurs</b>	<p><b>Acteurs :</b>          Entreprise [ ] (société) -&gt; externe          Moi (assistant gestion) -&gt; interne</p> <p><b>Relations :</b>          Relation asymétrique complémentaire car les acteurs n'ont pas la même hiérarchie. En effet, l'acteur qui se trouve au téléphone est forcément plus qualifié que moi, stagiaire. Mais les acteurs sont complémentaires car le service de cette société va être utile pour l'entreprise [ ]. Le canal est par téléphone</p>	
<b>Objectif</b>	<p><b>Enjeux des acteurs :</b></p> <p><b>Faena</b> ( société de modification du site web)</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Identitaire : Pour la société il est nécessaire que l'image soit représentative l'entreprise. Leur but étant de satisfaire les clients pour vendre leurs prestations, ils doivent donc défendre les valeurs de l'entreprise.</li> <li>• Informationnel : l'entreprise obtient des informations sur les changements à faire sur le site web [ ]. Il doit prendre note pour ensuite établir un devis .</li> <li>• Relationnel : il est important pour l'entreprise d'entretenir une bonne relation avec son client afin qu'il soit satisfait des services proposés par l'entreprise.</li> </ul> <p><b>Emma</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Identitaire : pour moi, il va être important de donner une bonne image au sein de la société, j'ai comme responsabilité de transmettre des informations pour des modifications du site web.</li> <li>• Informationnel : c'est moi qui apporte les information à changer sur le site (ajout de nouvelle machine, adresse mail valable ...).</li> <li>• Influence : faire en sorte que le site soit le plus rapidement modifié</li> </ul> <p><b>Richard</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Informationnel = c'est lui qui m'a donnée les informations nécessaires (nouvelle machine..) pour la modification du site web. (enjeux avant l'appel)</li> </ul>	
<b>Conditions de réalisation : contraintes dont le processus et organisation comptable, environnement numérique</b>	<p><b>Organisationnelles :</b>          -Être organiser dans ses paroles pour ne rien oublier          -Savoir parler clairement lors de l'appel .</p> <p><b>Humaines :</b>          -Ne pas arriver à joindre la société          -Ne pas tomber sur la bonne personne</p>	
<b>Ressources à disposition</b>	<b>Matériel s:</b> Téléphone	

	<p>Papier pour prendre des notes</p> <p><b>Prévisionnelle :</b> Préparer avec richard les modifications qui devront être effectués sur le site web de [REDACTED].</p>
<b>Solutions logicielles choisies et fonctionnalités mobilisées</b>	Pas de logiciel numérique pour cet échange
<b>Productions réalisées</b>	Mémo avant d'appeler la société pour ordonner mes idées
<b>Écrits professionnels produits</b>	Confirmation par mail des modifications qu'elle doit apporter
<b>Oraux professionnels</b>	Communication par téléphone

Document de travail

## ANALYSE

<p><b>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</b></p>	<p>Les acteurs qui échangent dans cette situation sont :            Une graphiste de l'entreprise [REDACTED] et moi (stagiaire, assistante gestion)            Le canal de communication est oral par téléphone. La forme est la communication orale interpersonnelle</p> <p><b>Stratégie :</b></p> <p><b>Société [REDACTED]</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Coopération</li> </ul> <p>La société [REDACTED] est dans une stratégie de coopération car lors de l'appel il respecte les règles culturelles (politesse) et adopte une attitude d'écoute active qui est une technique de communication orale permettant de faciliter le dialogue et permet d'accompagner l'interlocuteur, le mettre à l'aise et créer un climat de confiance .</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Influence</li> </ul> <p>La stratégie d'influence va amener les gens à partager durablement une position, à base d'argument. Dans ce cas, le but de la société va être de conseiller le client sur certain aspect « esthétique » concernant le site .</p> <p><b>Emma</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Coopération</li> </ul> <p>Mon appel a pour but d'apporter des informations pour que la société puisse faire les changements (changement de fonction de certaines personnes, outillage à enlever..).            Ma stratégie est de coopération car la discussions se fait facilement, en respectant les règles culturelles (politesse)</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Influence</li> </ul> <p>Les informations que je souhaite transmettre vont avoir une influence sur le site internet. En effet il sera mise à jour et les données seront exactes pour que nos clients, fournisseurs ..puisse se renseigner et nous contacter plus facilement</p> <p><b>Évaluation globale de la relation</b></p> <p>Il y a eu plusieurs appels infructueux. L'appel téléphonique se déroule comme prévu. J'adopte une parole clair et organisé.            L'objectif est atteint car le devis a été validé . Le site web à ce jour est en cours de modification.</p>
<p><b>Contribution à la professionnalisation : Qu'avez-vous appris et en quoi avez-vous progressé ?</b></p>	<p>J'ai appris à préparer un entretien téléphonique.            J'ai dû m'exprimer clairement pour être comprise rapidement par mon interlocuteur            Cette mise en situation m'a permis de prendre confiance en mes aptitudes professionnelle.            Les acteurs ont atteint leurs objectifs . En effet j'ai passé les informations à la société et la société est en cours de traitement du dossier.</p>

BTS Gestion de la PME  
E4 – Gérer les relations avec les clients et les fournisseurs

<p style="text-align: center;">NOM et prénom du candidat</p> <p style="text-align: center;">████████████████████</p>	<p style="text-align: center;">N° de candidat</p>
--	---

Fiche d'analyse de situation professionnelle		
<input type="checkbox"/> GRCF	x Communication orale	<input type="checkbox"/> Communication écrite
<b>Identification de la situation professionnelle :</b>	<b>Modalité de réalisation</b>	
	<input type="checkbox"/> Avant la formation	
	<input type="checkbox"/> Pendant la formation en établissement	
	X Pendant la formation en PME/Organisation	
<b>Période de réalisation :</b>	<b>Conditions de réalisation</b>	
	<input type="checkbox"/> en Autonomie	
	X Accompagné	
	<input type="checkbox"/> en Observation	
<b>Activités concernées</b>		
<input type="checkbox"/> Activité 1.1. Recherche de clientèle et contact		
<input type="checkbox"/> Activité 1.2. Administration des ventes de la PME		
X 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		
<b>Intitulé de la situation professionnelle</b>	Réunion houleuse concernant un salarié qui met trop de temps à produire une pièce	
<b>Lieu, période et durée de réalisation</b>	j'ai effectué mon stage au sein de l'entreprise ██████████ C'est une société spécialisée dans la mécanique industrielle . Le lieu de cette situation est en salle de réunion de 9H à 9H30	
<b>Cadre de la Situation professionnelle</b>	<p><b>Contexte globale :</b> Située à ██████████ est une entreprise spécialisée dans la <b>mécaniques et mécanosoudées de précision</b>, depuis 25 ans. Dans l'entreprise, les réunions sont très régulière. Elles peuvent concerner par exemple un bilan de fin de mois, un compte rendu du CA enregistrer/ facturation ou bien encore un litige .</p> <p><b>Contexte spécifique :</b> Dans ce cas, la réunion a lieu car il y a un problème avec un salarié. En effet il est trop long à la production de ses pièces et le clients n'est pas content. Ce n'est pas la première fois que ce salarié reçoit des plaintes de retard de pièces.</p>	
Problème de gestion soulevé et enjeux de la situation		
<b>De gestion</b>	<b>De communication orale</b>	<b>De communication écrite</b>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>Réunion en interne , a pour but de comprendre pourquoi il y a du retard sur une commande</li> <li>Prendre les bonnes décisions</li> </ul>	
<b>Acteurs et relations entre les acteurs</b>	<p>Acteurs :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Christian</li> <li>Richard</li> <li>Sylvain</li> <li>Moi</li> </ul> <p style="text-align: center;">Relation asymétrie car nous n'avons pas la même hiérarchie entre nous .</p>	

	Christian est l'animateur de la réunion même si il n'est plus directeur. Richard lui est le directeur de l'entreprise. Sylvain est l'ouvrier. Et moi je suis stagiaire et j'assiste à la réunion car Christian trouvait important que j'assiste à différents types de réunions.
<b>Objectif</b>	<p><b>Enjeux des acteurs :</b></p> <p><b>Christan</b> (ancien directeur)</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Identitaire</li> </ul> <p>En tant qu'ancien directeur, il reste le plus expressif quand il rencontre un problème. C'est lui qui continue d'animer la plupart des réunions.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Opératoire</li> </ul> <p>Il va avoir pour but de comprendre et résoudre le problème</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Informationnel</li> </ul> <p>Il fait connaître son mécontentement suite à une réclamation client sur une pièce</p> <p><b>Richard</b> (directeur)</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Identitaire</li> </ul> <p>En tant que directeur, il doit assumer les décisions qui vont être prises lors de la réunion pour résoudre le problème</p> <p><b>Sylvain</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Influence</li> </ul> <p>Ses méthodes de travail vont avoir de l'influence sur l'entreprise car à cause du retard des pièces le client est mécontent ce qui peut par la suite avoir un impact sur l'image de l'entreprise.</p> <p><b>Emma</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Identitaire</li> </ul> <p>Étant donné que la réunion n'est pas dans une bonne ambiance je vais adopter une stratégie d'évitement car j'assiste juste et je n'ai pas mon mot à dire dans cette situation.</p>
<b>Conditions de réalisation : contraintes dont le processus et organisation comptable, environnement numérique</b>	<p><b>Temps :</b> ne pas déborder du créneau de réunion pour ne pas empiéter sur les autres tâches de chacun</p> <p><b>Organisationnelles :</b> traiter les points d'actualité (ordre du jour)</p>
<b>Ressources à disposition</b>	Ordre du jour
<b>Solutions logicielles choisies et fonctionnalités mobilisées</b>	Non applicable ici : pas d'outils numériques utilisés pendant la réunion
<b>Productions réalisées</b>	Pas de production, seulement de l'écoute
<b>Écrits professionnels produits</b>	Après la réunion : compte rendu pour mon stage de cette situation
<b>Oraux professionnels</b>	Réunion : communication orale de groupe

## ANALYSE

<p><b>Analyse de la situation :</b>  <b>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</b></p>	<p><b>Analyse de groupe :</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• c'est un groupe restreint car tout le monde est en contact direct</li> <li>• groupe momentané</li> <li>• groupe formel</li> <li>• la forme de communication est oral interpersonnelle</li> </ul> <p><b>Stratégies employées :</b></p> <p><b>Christian</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• influence</li> </ul> <p>Christian n'est plus directeur mais à une grande influence dans l'entreprise. Les employés le considèrent comme le chef.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• résistance/ opposition</li> </ul> <p>Christian est vraiment pas satisfait du travail fournit par son ouvrier, il est énervé et va adopter une stratégie de résistance car il veut faire jouer un rapport de force pour intimider et impressionner l'ouvrier.</p> <p><b>Richard</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Coopération</li> </ul> <p>Ce n'est pas lui qui anime la situation mais adopte une stratégie de coopération avec Christian car il va dans son sens.</p> <p><b>Sylvain</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Résistance/opposition</li> </ul> <p>L'ouvrier s'oppose et résiste à ce que dit Christian, pour lui ce n'est pas de sa faute mais celle à la machine. Elle n'est pas assez précise pour la pièce demandé (utilisation de machine manuelle). Cela demande beaucoup de contrôle et de concentration .</p> <p><b>Moi</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Évitement</li> </ul> <p>Étant donné que la réunion n'est pas dans une bonne ambiance je vais adopter une stratégie d'évitement car j'assiste juste et je n'ai pas mon mot à dire dans cette situation.</p> <p><b>Évaluation de la relation</b></p> <p>Au début de la communication Christian est énervé. Il ne respecte pas les rituels d'une communication professionnelle . Il parle fort, fait des grands geste. Christian opte une stratégie d'opposition car il veut faire ressentir son mécontentement face à la production de sylvain.</p> <p>Face à lui, Richard adopte une stratégie de coopération, il sollicite Christian dans sa démarche et ajoute quelque petit pique à sylvain pour qu'il se rend compte du retard et de l'insatisfaction du client.</p> <p>Sylvain conteste et n'est pas d'accord. Pour lui sa machine n'est pas assez précise donc cela lui doit d'être plus précis et donc patient.</p> <p>A la fin de la réunion, l'ambiance est encore froide mais sylvain à compris qu'il fallait qu'il accélère lors de sa production quitte à faire des heures supplémentaire. Car le plus important est la satisfaction du client .</p>
<p><b>Contribution à la professionnalisation :</b>  <b>Qu'avez-vous appris et en quoi avez-vous progressé ?</b></p>	<p>Lors de cette situation, j'ai pu assister à un litige entre deux acteurs, Christian et Sylvain . j'ai compris qu'il n'était pas facile de gérer les conflits dans une entreprise          Malgré cette réunion pas très conviviale, je pense avoir compris comment agir lors d'une situation comme celle-ci .</p>