



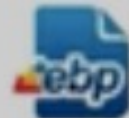
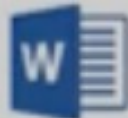
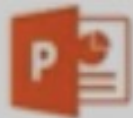
BTS GPME- GRCF

Épreuve E4 (Coefficient 6)
Le dossier



FINALITES ET OBJECTIFS

- Évaluer l'acquisition des compétences et la maîtrise des savoirs associés relevant du bloc de compétences 1 « Gérer la relation avec les clients et les fournisseurs de la PME »
- Évaluer les capacités à analyser des situations de communication écrite et orale associées à cette relation
- Évaluer les compétences acquises sur l'outil informatique





MODALITÉ D'ÉVALUATION

L'épreuve s'appuie à la fois **sur un dossier personnel rédigé** et **sur un entretien** faisant référence **aux situations professionnelles (SP)** vécues ou observées et directement liées aux activités explicitées dans le **référentiel**.

SP = Travaux / missions conduits dans l'établissement (**AP**) et en milieu professionnel (**stage**)



LE DOSSIER PROFESSIONNEL

- ~~Attestation de stage (signée/tamponnée)~~
- ~~Document synoptique de toutes les SP effectuées en AP et en stage – Passeport professionnel~~
- Présentation de la PME : 6 pages minimum
- 2 fiches minimum d'analyse de SP de GRCF en AP
 - *Couvrant 3 activités différentes minimum du référentiel (1.2 Adm des ventes obligatoirement)*
 - *Mobilisant le tableur et le PGI (gestion co + compta)*

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).

- 2 fiches minimum d'analyse de situations de communication orale vécue en stage
- 2 fiches minimum d'analyse de situations de communication écrite vécue en stage
- Présentation synthétique des BDD du PGI (fiches produits / clients / fournisseurs)



BTS GPME- GRCF

LE DOSSIER PROFESSIONNEL

Document synoptique

Exemple d'un extrait du document synoptique des situations professionnelles

Situations Professionnelles	SP 1			SP 2		
	Tâches	Logiciels utilisés	Fonctionnalités mobilisées	Tâches	–	–
Compétences						
Activité 1.1. Recherche de clientèle et contact						
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						
T.1.2.1. Préparation de propositions commerciales	X	PGI	Paramétrage des familles et des sous-familles de produits			
T.1.2.2. Préparation des contrats commerciaux (commandes, contrats de maintenance, garanties complémentaires, contrats de sous-traitance, etc.)	X	PGI	Création des devis			
T.1.2.3. Suivi des ventes et des livraisons	X	Excel PGI	Fonction SI création BC et BL			
T.1.2.4. Facturation et suivi des règlements et des relances « clients »						
T.1.2.5. Évaluation du risque client						
T.1.2.6. Mise à jour du système d'information « clients »	X	PGI	Création des prospects			
T.1.2.7. Communication avec des acteurs internes, les fournisseurs et les clients	X	Word Messagerie	Publipostage mail			
Activité 1.3. Maintien et développement de la relation avec les clients de la PME						
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						
Activité 1.4. Recherche et choix des fournisseurs de la PME						
T.1.4.1. Étude des projets d'achats et des investissements						
T.1.4.2. Recherche des fournisseurs						
T.1.4.3. Comparaison des offres, sélection et qualification des fournisseurs						
T.1.4.4. Mise à jour du système d'information fournisseurs						
T.1.4.5. Communication avec des acteurs internes et les fournisseurs						
Activité 1.5. Suivi et contrôle des opérations d'achats						
T.1.5.1. Préparation de la négociation des contrats						
T.1.5.2. Passation et suivi des commandes	X	Excel PGI	Fonction SI création BC et BR			
T.1.5.3. Acquisition et suivi des immobilisations						
T.1.5.4. Contrôle des achats et des règlements						
T.1.5.5. Évaluation des fournisseurs						
T.1.5.6. Communication écrite et orale avec des acteurs internes, les fournisseurs et les partenaires financiers	X					
Activité 1.6. Suivi comptable des opérations commerciales						
T.1.6.1. Contrôle de l'enregistrement comptable des opérations d'achats, de ventes et de règlements	X	PGI	Saisie écritures			
T.1.6.2. Suivi des relations avec les banques						
T.1.6.3. Suivi des comptes de trésorerie, des comptes de tiers, des encaissements et des décaissements	X	PGI	Lettrage			
T.1.6.4. Préparation et contrôle de la déclaration de TVA						
T.1.6.5. Évaluation et suivi des risques liés aux échanges internationaux						



Présentation de la PME : 6 pages minimum

I. Présentation générale de l'entreprise

- BREF HISTORIQUE : son évolution et ses dates clés (croissance, expansion géographique, bouleversements commerciaux...)
- FICHE D'IDENTITÉ : raison sociale, date de création, statut juridique, secteur d'activité (code APE + nom), directeur, siège + localisation, nombre et localisation des unités commerciales, effectif, capital social, CA (+ date)
- ORGANIGRAMME



Présentation de la PME : 6 pages minimum

II. Présentation du marketing-mix de l'entreprise

Produit / Prix / Promotion / Place

POLITIQUE DE PRODUITS

- Les univers
- Les secteurs
- Les catégories de produits
- Nombres de références
- Marques
- Caractéristiques intrinsèques
- Gestion et le niveau de gamme
- Conditionnement particulier
- Services associés (*Livraison gratuite le lendemain, etc...*)



Présentation de la PME : 6 pages minimum

II. Présentation du marketing-mix de l'entreprise

Produit / Prix / Promotion / Place

POLITIQUE DE PRIX

- PRIX UNIQUE
- PRIX FORFAITAIRE
- GRATUITÉ
- PRIX DIFFÉRENCIÉ
- YIELD MANAGEMENT

FIXATION DU PRIX

- **STRAT. DE PRIX** PAR RAPPORT À LA CONCURRENCE
- *SENSIBILITÉ DE LA DEMANDE*
- *COÛT DE REVIENT /D'ACHAT*
- *RÈGLEMENTATION*



Présentation de la PME : 6 pages minimum

II. Présentation du marketing-mix de l'entreprise

Produit / Prix / Promotion / Place

POLITIQUE DE COMMUNICATION

**Choix du CANAL et du
SUPPORT DE
COMMUNICATION**
+ **OBJECTIF / MESSAGE**



Choix de la CIBLE

Média / Hors média / Internet



*En fonction de la cible,
mêmes canaux de commu-
nication / supports ?
Adapte-t-elle le message,
et si oui comment ?*



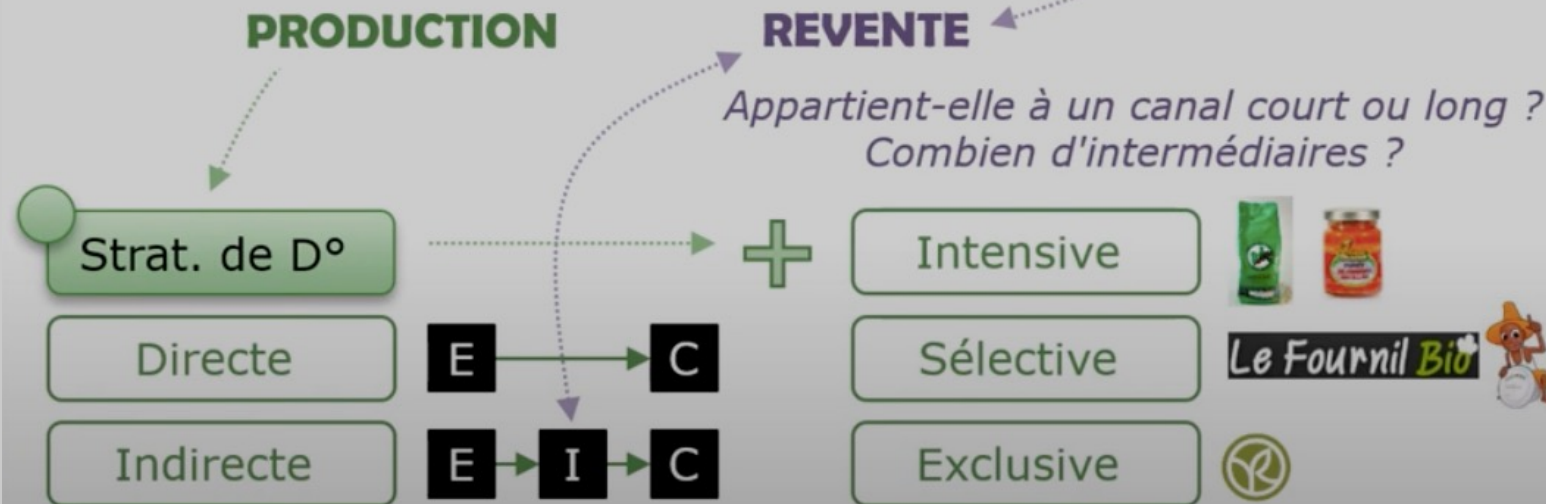
Présentation de la PME : 6 pages minimum

II. Présentation du marketing-mix de l'entreprise

Produit / Prix / Promotion / Place

POLITIQUE DE DISTRIBUTION

Cette PME fabrique-t-elle ses propres produits ou est-elle un revendeur ?





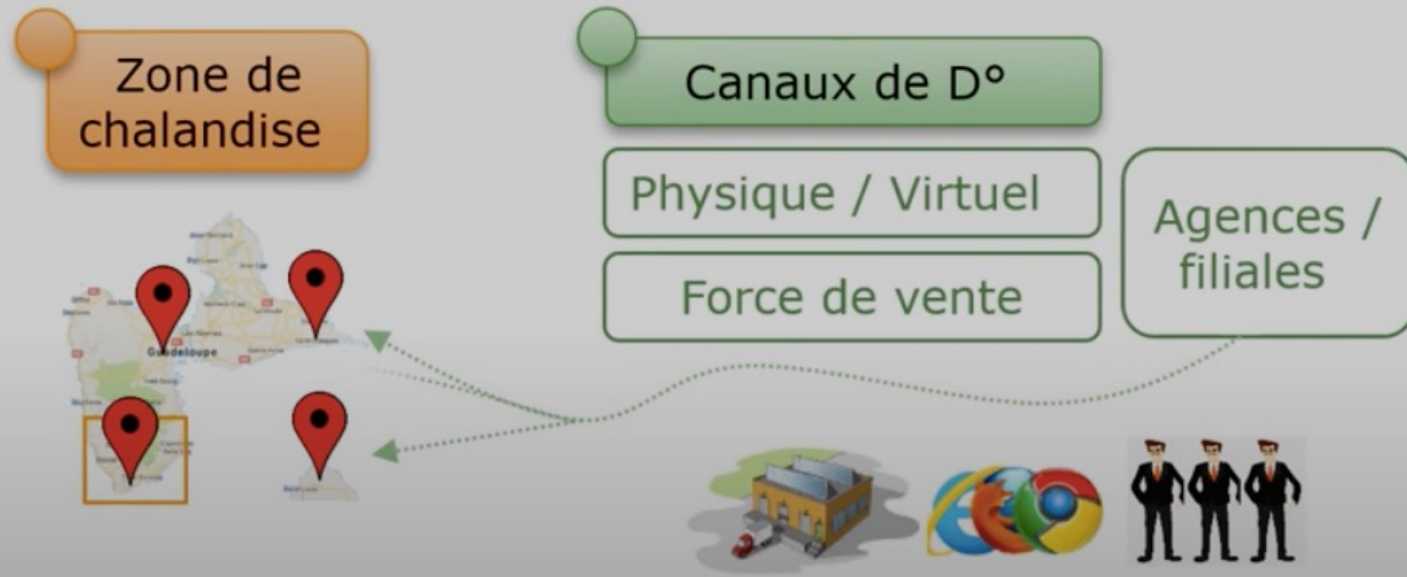
Présentation de la PME : 6 pages minimum

II. Présentation du marketing-mix de l'entreprise

Produit / Prix / Promotion / Place

POLITIQUE DE DISTRIBUTION

Où vend-elle et par quels canaux de distribution ?





Présentation de la PME : 6 pages minimum

III. Étude du marché de l'entreprise

- **SON MARCHÉ** : secteur(s) avec les ventes en volume ou valeur, son évolution, ses tendances actuelles. **NB. Citez vos sources !**
- **SES PRINCIPAUX CLIENTS** : type de clientèle (B2B, B2C...) segmentation de la clientèle et caractéristiques (critères socio démographiques.....), répartition du CA par type de client (tableau ou graphique et analyse), délais de paiement
- **SES PRINCIPAUX FOURNISSEURS** : informations sur les types de fournisseurs (local ou étranger, taille...) en fonction des achats (stratégiques ou non), pouvoir de négociation, délais de paiement
- **SES PRINCIPAUX CONCURRENTS** : directs et indirects, localisation (Gmaps), atouts des concurrents (produits, prix...), position concurrentielle de l'entreprise (part de marché)



Présentation de la PME : 6 pages minimum

IV. Les processus

- PROCESSUS DE VENTE *Acteurs concernés et documents commerciaux, en intégrant les*
- PROCESSUS D'ACHAT *activités comptables*

V. Les ressources technologiques

DESCRIPTION des ressources techno. mises à disposition :

- **MATÉRIELLES** : PC, réseau...
- **LOGICIELLES** : Pack Office, PGI, logiciels de GRC.+ Nom du PGI, date de sa mise en place dans la PME, quel(s) module(s), pour quelle(s) utilisation(s), quel(s) acteur(s) concerné(s)...)



Présentation de la PME : 6 pages minimum

IV. Les performances

- **ANALYSE DU RÉSULTAT DE L'ENTREPRISE** : CA, quantité vendue, évolution, sa répartition géographique, sa répartition par clients, sa répartition par familles de produits ou par services, résultats (bénéfice ou perte)..



- **SA STRATÉGIE COMMERCIALE** : spécialisation / diversification, intégration / externalisation, domination par les coûts / différenciation Démarche qualité, stratégie de fidélisation, positionnement (caractéristiques distinctives).



Présentation de la PME : 6 pages minimum

IV. Les performances

➤ SON DIAGNOSTIC FFOM / SWOT:

	FORCES	FAIBLESSES
Interne	<p>Que fait l'entreprise mieux que d'autres ? Qu'est-ce qui la différencie, ses marques, ses produits ? A-t-elle des avantages concurrentiels solides ? Sa réputation est-elle solide ? A-t-elle suffisamment d'expérience ? A-t-elle un brevet déposé, une technologie innovante ?</p>	<p>Que fait l'entreprise moins bien que les autres ? Manque-t-elle de ressources ? Ses moyens humains / financiers /logistiques sont-ils suffisants ? Ses clients sont-ils fidèles ? La taille de sa force de vente est-elle suffisante ? Sa communication est-elle suffisante ?</p>
Externe	OPPORTUNITÉS	MENACES
	<p>Le marché progresse-t-il ? Existe-t-il une nouvelle législation favorable susceptible de stimuler le D ? Y a-t-il des possibilités de partenariat avec d'autres acteurs du marché ? L'entreprise peut-elle profiter de la mondialisation avec l'ouverture de nouveaux marchés ? La demande évolue-t-elle vers de produits ou services ?</p>	<p>Quel est le niveau de la concurrence ? Y a-t-il de nouveaux acteurs potentiels sur le marché ? Quels sont les risques de complexification au niveau légal et juridique ? La conjoncture économique est-elle favorable ? Quels sont les changements à venir favorisant l'obsolescence des produits actuels ?</p>



LE DOSSIER PROFESSIONNEL

- ~~Attestation de stage (signée/tamponnée)~~
- ~~Document synoptique de toutes les SP effectuées en AP et en stage – Passeport professionnel~~
- ~~Présentation de la PME : 6 pages minimum~~
- Au moins 2 fiches minimum d'analyse de SP de GRCF en AP
 - *Couvrant 3 activités différentes minimum du référentiel
(1.2 Adm des ventes obligatoirement)*
 - *Mobilisant le tableur et le PGI (gestion co + compta)*
- 2 fiches minimum d'analyse de situations de communication orale vécue en stage
- 2 fiches minimum d'analyse de situations de communication écrite vécue en stage
- Présentation synthétique des BDD du PGI (fiches produits / clients / fournisseurs)
- Annexes / Productions des fiches d'analyse



BTS GPME- GRCF

LE DOSSIER PROFESSIONNEL



Présentation des Fiches

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



Présentation des Fiches

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

- *Organisation de la prospection et prospection clientèle*
- *Détection, analyse et suivi des appels d'offres*
- *Communication avec des acteurs internes, avec les prospects, les clients et les pouvoirs adjudicateurs*



Présentation des Fiches

Les 6 domaines d'activité de la GRCF

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

- *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.*



Présentation des Fiches

Les 6 domaines d'activité de la GRCF

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

- *Accueil, information et conseils*
- *Traitement et suivi des réclamations*
- *Communication pour développer la relation client*



Présentation des Fiches

Les 6 domaines d'activité de la GRCF

Activité 1.4. Recherche et choix des fournisseurs

- *Étude des projets d'achats et des investissements*
- *Recherche des fournisseurs*
- *Comparaison des offres, sélection et qualification des fournisseurs*
- *Mise à jour du système d'information fournisseurs*
- *Communication avec des acteurs internes et avec les fournisseurs*



Présentation des Fiches

Les 6 domaines d'activité de la GRCF

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

- *Préparation de la négociation des contrats*
- *Passation et suivi des commandes*
- *Acquisition et suivi des immobilisations*
- *Contrôle des achats et des règlements*
- *Évaluation des fournisseurs*
- *Communication écrite et orale avec des acteurs internes, les fournisseurs et les partenaires financiers*



Présentation des Fiches

Les 6 domaines d'activité de la GRCF

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

- *Contrôle de l'enregistrement comptable des opérations d'achat, de vente et de règlement*
- *Suivi des relations avec les banques*
- *Suivi de la trésorerie des comptes de tiers, des encaissements et des décaissements*
- *Préparation et contrôle de la déclaration de TVA*
- *Évaluation et suivi des risques liés aux échanges internationaux*



Présentation des Fiches

Les 6 domaines d'activité de la GRCF

- 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
- 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.
- Les situations professionnelles doivent couvrir **l'intégralité** des activités du référentiel de Gestion Relations avec les clients et les fournisseurs.
- Être accompagnées de leurs productions sous format papier et sous format numérique (clé USB).



Présentation des Fiches

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

GRCF Communication orale Communication écrite

Identification de la situation professionnelle :	Modalité de réalisation		
	<input type="checkbox"/> Avant la formation		
	<input type="checkbox"/> Pendant la formation en établissement		
Période de réalisation :	<input type="checkbox"/> Pendant la formation en PME/Organisation		
	Conditions de réalisation		
	<input type="checkbox"/> En autonomie		
<input type="checkbox"/> Accompagné			
<input type="checkbox"/> En observation			

Activités concernées

Activité 1.1. Recherche de clientèle et contact
 Activité 1.2. Administration des ventes de la PME
 Activité 1.3. Maintien et développement de la relation avec les clients de la PME
 Activité 1.4. Recherche et choix des fournisseurs de la PME
 Activité 1.5. Suivi et contrôle des opérations d'achats et d'investissement de la PME
 Activité 1.6. Suivi comptable des opérations avec les clients et les fournisseurs de la PME

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	De communication écrite

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.



Présentation des Fiches

Fiche académique descriptive d'une activité de GRCF

Intitulé # Nom de la tâche

Lieu = nom de votre PME / organisation

Intitulé de la situation professionnelle		
Lieu, période et durée de réalisation		
Cadre de la situation professionnelle	Que se passe-t-il dans l'entreprise de manière générale ?	
Problème de gestion soulevé et enjeux de la situation		
De gestion	De communication orale	De communication écrite

« Problème de gestion » = Explication de la mission, ce qui a déclenché votre travail

* Enjeux de la situation » = cf. cours de communication



Présentation des Fiches

Fiche académique descriptive d'une activité de GRCF

En externe : clients, fournisseurs.
En interne : comptable (tuteur), vendeur.

Objectif ≠ Tâche / mission
D'ordre général : satisfaire le client, finaliser la vente, recenser de nouveaux prestataires / prospects..

Acteurs et relations entre les acteurs	
Objectif	
Conditions de réalisation : contraintes dont le processus et organisation comptable, environnement numérique	

Contraintes

- Temporelle : temps imparti
- Organisationnelle : respect d'une procédure
- Matérielle : problème de logiciels, d'appareils
- Financière : budget défini

Environnement numérique:

- Réseau : Internet, Intranet.
- Matériel : PC, tablette



Présentation des Fiches

Fiche académique descriptive d'une activité de GRCF

Annexes UTILISÉES et NUMÉROTÉES:
courriels, BDD, argumentaire, docs commerciaux.

- Word : formulaire, publipostage.
- Tableur : fonction SI, graphique.
- PGI : transfert des documents commerciaux.

Ressources à disposition	Annexe 1-1, annexe 1-2...
Solutions logicielles choisies et fonctionnalités mobilisées	Indiquer les noms et version du PGI, tableur, traitement de texte, Messagerie, PréAO et autres
Productions réalisées	Annexe 1-3, annexe 1-4...

La numérotation se suit !

Annexes CRÉÉES et NUMÉROTÉES



Présentation des Fiches

Fiche académique descriptive d'une activité de GRCF

Enchaînement du travail que vous avez mené+ Analyse entre les étapes clés / Se poser la question et réponse à la question « Pourquoi ? ».

ANALYSE	
<p>Analyse de la situation : analyse de l'activité menée, démarches et techniques mises en œuvre, moyens mobilisés, stratégie de <u>communication</u>, <u>difficultés rencontrées</u> et solutions proposées, évaluation de l'atteinte de l'objectif</p>	<p>ÉTAPE 1: PLAN DE PROSPECTION</p> <ul style="list-style-type: none">• Réalisation du plan de prospection à l'aide de la méthode QQCOQCP (annexe 1-2) <p>ÉTAPE 2 : FICHER PROSPECT</p> <ul style="list-style-type: none">• Recherche d'entreprises sur les Pagespro/Pagesiaunes-et sur Goocelemap• Réalisation d'un fichier prospect sur Excel avec les rubriques suivantes : société, contact, prise de contact (annexe 1-3) <p>ETAPE 3: PUBLIPOSTAGE</p> <p>VOTRE JURY NE CONNAIT PAS VOTRE ENTREPRISE !!!</p> <ul style="list-style-type: none">• Réalisation d'un en-tête avec le nom de l'entreprise, son logo et ses coordonnées• Rédaction de la lettre commerciale en suivant le modèle AIDA• Utilisation du fichier prospect (annexe1-3) pour sélectionner une liste de destinataire• Insertion de champs de fusion pour personnaliser le destinataire• Fusion et impression des lettres personnalisées (annexe 1-4) <p>ETAPE 4: SCRIPT TÉLÉPHONIQUE</p> <ul style="list-style-type: none">• Réalisation d'un script en suivant la méthode CROC



Présentation des Fiches

Fiche académique descriptive d'une activité de GRCF

<p>Contribution à la professionnalisation : Qu'avez-vous appris et en quoi avez-vous progressé ?</p>	<p>= Autocritique (compétences professionnelles et qualités)+ Pistes de progrès</p> <p><i>Ex: J'ai pu développer mes compétences de recherche sur Internet et ma rigueur dans la réalisation du tableau.</i></p>
--	---

Présentation synthétique de la base de données du PGI

Elle permet de :

- Préciser le nom du PGI utilisé (CEGID, SAGE, CIEL ou autres PGI: EBP) rencontré en entreprise),
- Présenter l'intérêt de l'utilisation d'un PGI,
- Exposer les différents éléments de la base de données ; fichier clients, fournisseurs, produits, écritures comptables, balance clients, journaux....

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



Déroulement de 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.



Déroulement de l'épreuve

Après votre entrée en salle d'épreuve

Après votre entrée en salle, la commission vous remet les fiches de travail créées précédemment.

Vous disposez alors de 60 minutes de préparation avant de passer devant le jury.

Au cours de ces 60 minutes vous devez réaliser les travaux demandés, mettre en œuvre les outils numériques et préparer votre présentation devant le jury.



Déroulement de l'épreuve

Présentation en 4 Phases (1H)

1^{ère} phase: 15' maximum, le 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.



Déroulement de l'épreuve

Présentation en 4 Phases (1H)

2^{ème} phase: 15' maximum, GRCF

Cette phase se déroule sur poste informatique avec l'utilisation du PGI et du tableur. Le candidat présente la production préparée à partir de la fiche de travail évoquée précédemment.

La commission s'entretient avec le candidat sur les réponses apportées afin d'évaluer son degré de maîtrise des techniques et de lui permettre de justifier ses choix et de les analyser.

Elle peut également proposer, oralement, des modifications de paramètres permettant de tester la capacité du candidat à prendre en compte des aléas et d'apprécier sa prise de recul quant aux solutions proposées..



Déroulement de l'épreuve

Présentation en 4 Phases (1H)

3^{ème} phase: 15' maximum, Com Orale

Cette phase porte sur l'analyse de la situation de communication orale modifiée préalablement par la commission parmi celles proposées par le candidat dans son dossier.

Le candidat se prête à la simulation de la situation de communication orale avec l'un ou les deux membres de la commission.

À l'issue de la simulation, la commission d'interrogation s'entretient avec le candidat ou la candidate afin de lui permettre d'analyser et d'évaluer la situation de communication simulée.

Si besoin, la commission d'interrogation peut étendre l'entretien à l'autre situation de communication orale.



Déroulement de l'épreuve

Présentation en 4 Phases (1H)

4^{ème} phase: 15' maximum, Com écrite

Elle se déroule sur poste informatique sous la forme d'un entretien portant sur la situation de communication écrite choisie par la commission d'interrogation.

La commission amène le candidat à présenter, expliciter le contexte, expliquer et justifier les démarches, les techniques et les traitements qu'il a mis en œuvre pour réaliser les travaux.

Au cours de l'entretien, la commission peut solliciter de la part du candidat la mise en œuvre de modifications en mobilisant l'environnement technologique.

La commission d'interrogation peut étendre l'entretien à une autre situation de communication écrite.



Fiche de travail demandé par le jury

GRCF

Vous disposez de 60 minutes afin de mobiliser les ressources numériques nécessaires et de préparer les travaux de GRCF et de communication orale demandés par la commission.

Fiche de travail pour Gérer la relation avec les clients et les fournisseurs de la PME (FP)

NOM : Prénom : N° de candidat :	Numéro de la fiche de situation de gestion choisie :
---------------------------------------	--

CADRE RÉSERVÉ À LA COMMISSION D'INTERROGATION

Pour préparer la production, vous tiendrez compte des éléments ci-dessous.

ÉNONCÉ DU TRAVAIL



Fiche de travail demandé par le jury

Communication

Fiche de travail de communication (FP)	
NOM :	Fiche de situation de communication orale choisie n° :
Prénom :	Fiche de situation de communication écrite choisie n° :
N° de candidature :	
CADRE RESERVE A LA COMMISSION D'INTERROGATION	
Pour préparer la simulation de communication orale, vous tiendrez compte des informations ci-dessous.	
PARAMÈTRES MODIFIÉS	
(ATTENTION : toutes les cases ne sont pas obligatoirement remplies)	
LE CADRE GÉNÉRAL	
LES ACTEURS	
LES ENJEUX	
LA RELATION ENTRE LES ACTEURS	
LA STRATÉGIE	
LE LIEU	



BTS GPME- GRCF

LE DOSSIER PROFESSIONNEL

Critères d'évaluation

CRITÈRES DE PERFORMANCE - Forme ponctuelle (FP)

	TI	I	S	TS
Résultats liés à la gestion de la relation clients-fournisseurs				
Qualité de l'analyse du contexte commercial de la PME				
Aptitude à expliciter le contexte de réalisation des travaux				
Qualité des productions réalisées dans le cadre de la formation				
Qualité et conformité de la production demandée par la commission d'interrogation				
Précision et rigueur de la présentation de la production demandée				
Maîtrise des techniques mobilisées dans le contexte de la situation				
Capacité à expliquer et justifier les démarches, les techniques et les traitements dans la réalisation des travaux (productions réalisées en cours de formation et productions demandée)				
Appropriation du vocabulaire professionnel du domaine d'activité 1				
Couverture du domaine 1 : Gérer la relation avec les clients et les fournisseurs (document synoptique)				
Résultats liés à la mobilisation des ressources de l'environnement technologique				
Efficacité dans la mise en œuvre de l'environnement numérique				
Pertinence et maîtrise des fonctionnalités mises en œuvre sur PGI et tableur				
Pertinence et maîtrise des fonctionnalités mises en œuvre des outils de messagerie, du traitement de texte et du logiciel de PREAO mobilisés				
Capacité à prendre en compte les ajustements demandés et/ou les aléas				
Sélection et utilisation adaptée des outils ou services informatiques et numériques de communication adaptés au contexte et aux usages				
Résultats en termes de communication				
Diversité des situations de communication écrite et orale				
Analyse du contexte de la situation de communication orale, de ses objectifs, enjeux et des stratégies de communication interpersonnelle				
Adaptation aux évolutions de la situation initiale				
Efficacité de la communication orale au regard des objectifs de la fiche de travail				
Qualité et conformité de l'expression au regard des usages professionnels				
Qualité de l'analyse réflexive de la situation simulée				
Analyse de la situation de communication écrite				
Aptitude à justifier la structuration, le registre de langue, les procédés d'argumentation				
Qualité des écrits professionnels dans le respect des règles, des usages professionnels et des valeurs de l'entreprise				
Efficacité, qualité et conformité de la communication écrite compte tenu des objectifs				
Capacité à prendre en compte les modifications demandées				
Pénalités pour non-respect du contenu défini par l'épreuve				
-2 points par fiche manquante				
-3 points pour l'absence d'une activité 1.2. (Administration des ventes) issue de la période en milieu professionnel				
NOTE /20 (après retrait des pénalités éventuelles)				
Membres de la commission :	Date :	Signatures		