

BTS Gestion de la PME

1

Rencontre formateurs

06/12/2018

D. GOUILL – IA-IPR Economie et Gestion

Définition du métier

- Les missions associées au BTS « Gestion de la PME » sont exercées par une collaboratrice ou un collaborateur de la direction d'une très petite, petite ou moyenne entreprise. Elles consistent en une coopération directe avec la dirigeante ou le dirigeant. Toutefois, des emplois dans d'autres formes de très petites, petites ou moyennes unités peuvent se rapprocher de ceux associés à la gestion de la PME dès lors que les activités professionnelles rencontrées et leurs enjeux sont en proximité avec ceux connus au sein d'une PME.

Polyvalence de quoi s'agit-il ?

3 Cette polyvalence se traduit par la capacité à prendre en charge des activités professionnelles, en lien avec leur champ de compétences, en mobilisant les ressources pertinentes. Cette polyvalence ne doit pas s'entendre comme la détention d'une somme de spécialités. En revanche, elle se fonde sur la capacité à prendre en charge des dossiers variés nécessitant une compréhension globale de l'entreprise et la prise en compte de toutes ses contingences.

La polyvalence liée à la gestion de la PME impose aux titulaires du diplôme d'avoir une perception globale de l'activité et de l'environnement de la PME, d'inscrire leur action dans le respect de sa culture et de ses objectifs stratégiques, de rester dans les limites de leurs responsabilités et de rendre compte de leur action à la direction

Les choix pour l'écriture du référentiel

- Structuration en domaines d'activités conçus comme des **ensembles cohérents d'activités professionnelles connexes**,
- Contribuer à la construction de la **polyvalence** en évitant de proposer des blocs étanches construits sur des bases disciplinaires.
- Statut particulier des activités de communication, à la fois activités professionnelles identifiées comme telles et impliquées dans les autres activités
- Afficher le positionnement du titulaire dès les intitulés : gérer et non contribuer/participer

Structure du RAP : 4 domaines d'activités

gérer la relation avec les clients et
les fournisseurs de la PME

participer à la gestion des risques
de la PME

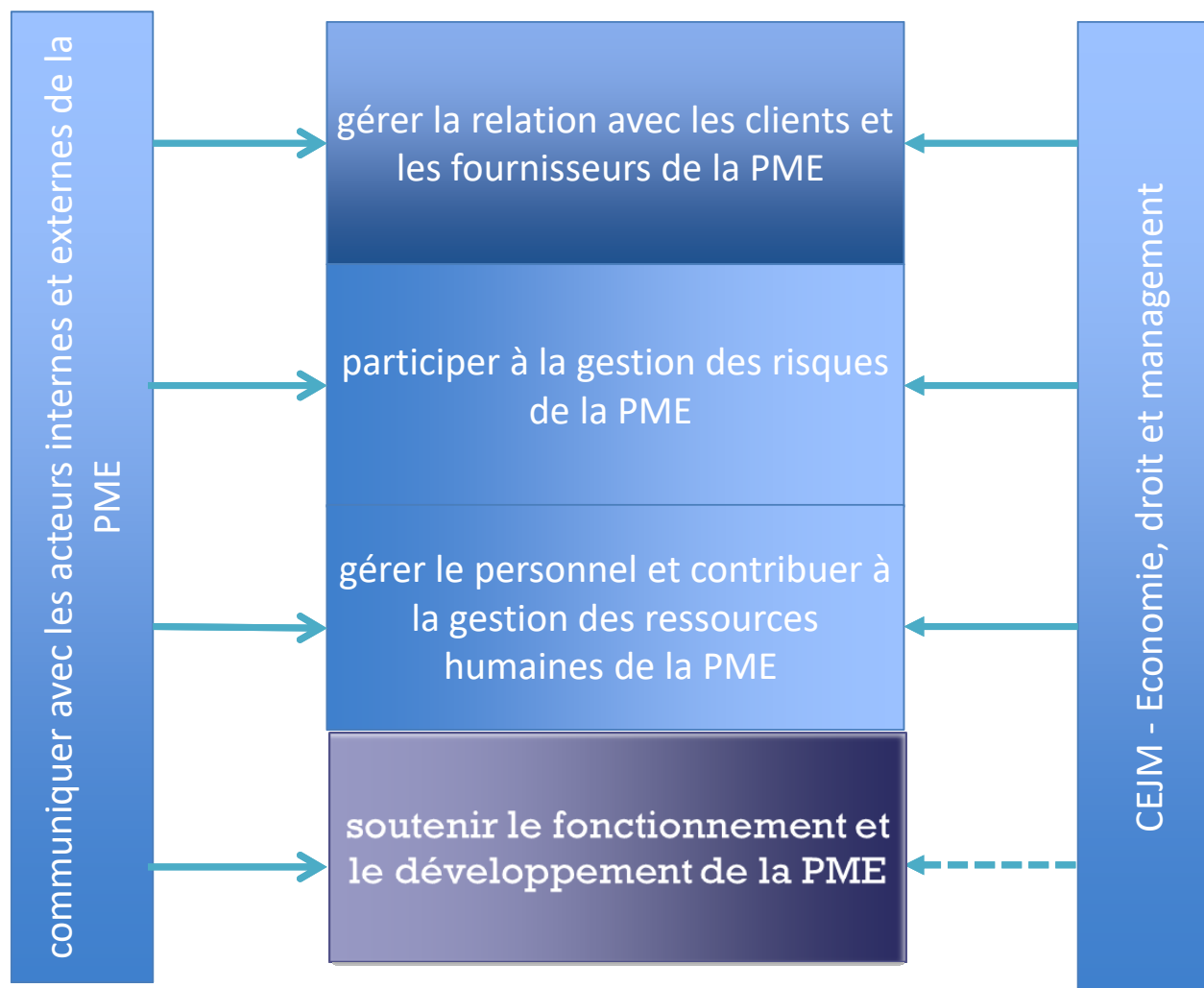
gérer le personnel et contribuer à
la gestion des ressources
humaines de la PME

soutenir le fonctionnement et le
développement de la PME

Structuration des référentiels du diplôme

Référentiel des activités professionnelles	Référentiel de compétences	Référentiel de certification
Domaine d'activités 1 : Gérer la relation avec les clients et les fournisseurs de la PME	Bloc de compétences n° 1 – Gérer la relation avec les clients et les fournisseurs de la PME	UNITÉ U4 Gérer la relation avec les clients et les fournisseurs de la PME
Domaine d'activités 2 : Participer à la gestion des risques de la PME	Bloc de compétences n° 2 – Participer à la gestion des risques de la PME	UNITÉ U51 Participer à la gestion des risques de la PME
Domaine d'activités 3 : Gérer le personnel et contribuer à la gestion des ressources humaines de la PME	Bloc de compétences n° 3 – Gérer le personnel et contribuer à la gestion des ressources humaines de la PME	UNITÉ U52 Gérer le personnel et contribuer à la gestion des ressources humaines de la PME
Domaine d'activités 4 : Soutenir le fonctionnement et le développement de la PME.	Bloc de compétences n° 4 – Soutenir le fonctionnement et le développement de la PME	UNITÉ U6 Soutenir le fonctionnement et le développement de la PME

Structure du référentiel : 4 blocs de compétences



Principes d'écriture

ex. : page 27 du référentiel (réf. De certification)

Domaines de savoirs associés	Critères de performance ²	Périmètre et responsabilité
S 1.1.1 L'identification de la clientèle	<ul style="list-style-type: none"> • <u>En termes opérationnels/méthodologiques</u> <ul style="list-style-type: none"> - Une analyse pertinente de la situation de gestion prenant en compte les priorités, les clients, les contingences et les caractéristiques de l'entreprise - <i>L'identification pertinente de la cible de clientèle, le choix d'une méthode de prospection et des documents nécessaires à la prospection</i> - <i>Une prospection efficace, ciblée et les outils de suivi adaptés</i> - <i>Une réponse pertinente aux appels d'offre dans le champ de compétences de la PME et des outils de suivi adaptés</i> - Une utilisation adaptée des fonctionnalités de gestion de la relation clientèle du PGI et du tableau. • <u>En termes de communication</u> <ul style="list-style-type: none"> - Une analyse pertinente du contexte, de l'objectif, des enjeux, du registre de langue, de la stratégie de communication liée à la prospection - Une image valorisante et fidèle de l'entreprise dans la relation avec les prospects - <i>Une communication écrite et orale adaptée à l'objectif et à la cible de prospection ou pour préparer la réponse à l'appel d'offres</i> - Des documents écrits de qualité professionnelle dans le respect des règles (éthiques, orthographiques, syntaxiques, argumentation) et des valeurs de l'entreprise - Le développement des relations professionnelles internes facilitant la circulation de l'information et la coordination des acteurs internes - Une utilisation adaptée des outils de messagerie, des logiciels de traitement de texte et de présentation - La sélection et l'utilisation adaptée des outils ou services informatiques et numériques de communication adaptés au contexte 	<p>Périmètre et responsabilité</p> <p>La conduite de prospection est menée en considérant que la cible et les moyens de la prospection sont définis par la direction de la PME. Le positionnement des titulaires du diplôme est celui de l'accompagnement du dirigeant et/ou du commercial de la PME dans des actions de prospection. La prospection physique est exclue, la prospection téléphonique est à la marge.</p> <p>La mise en œuvre d'un plan de prospection peut être abordée à travers l'utilisation d'un PGI.</p> <p>Les titulaires mènent une veille sur les annonces et les appels d'offre pour lesquels l'entreprise est susceptible de répondre. Ils constituent le dossier de réponse en coordonnant les acteurs internes.</p> <p>Le choix de déposer un dossier de candidature pour un marché public est effectué par la direction.</p>
S 1.1.2 La prospection et la qualification des prospects		
S 1.1.3 Les appels d'offres		
S 1.7 Les fonctionnalités du PGI et d'outils bureautiques et numériques (dans le cadre de la prospection et des appels d'offre)		
S 5.1. Enjeux et concepts de base de communication		
S 5.2. Communication écrite opérationnelle (en langue nationale et étrangère)		
S 5.3. Modélisation des documents et l'interface homme machine		

Domaines d'activités

gérer la relation avec les clients et les fournisseurs de la PME	Participer à la gestion des risques de la PME	Gérer le personnel et contribuer à la gestion des ressources humaines de la PME	Soutenir le fonctionnement et le développement de la PME.
<p>Activité 1.1. Recherche de clientèle et contact</p> <p>Activité 1.2. Administration des ventes de la PME</p> <p>Activité 1.3. Maintien et développement de la relation avec les clients de la PME</p> <p>Activité 1.4. Recherche et choix des fournisseurs de la PME</p> <p>Activité 1.5. Suivi et contrôle des opérations d'achats et d'investissement de la PME</p> <p>Activité 1.6. Suivi comptable des opérations avec les clients et les fournisseurs de la PME</p>	<p>Activité 2.1. Conduite d'une veille</p> <p>Activité 2.2. Participation à la mise en place d'un travail en mode projet au sein de la PME</p> <p>Activité 2.3. Mise en œuvre d'une démarche de gestion des risques de la PME</p> <p>Activité 2.4. Participation à la gestion des risques financiers de la PME</p> <p>Activité 2.5. Participation à la gestion des risques non financiers de la PME</p> <p>Activité 2.6. Mise en place d'une démarche qualité au sein de la PME</p>	<p>Activité 3.1. Gestion administrative du personnel de la PME</p> <p>Activité 3.2. Participation à la gestion des ressources humaines de la PME</p> <p>Activité 3.3. Contribution à la cohésion interne de la PME</p>	<p>Activité 4.1. Contribution à la qualité du système d'information de la PME</p> <p>Activité 4.2. Organisation des activités de la PME</p> <p>Activité 4.3. Participation au développement commercial national ou international de la PME</p> <p>Activité 4.4. Contribution à la mise en œuvre de la communication de la PME</p> <p>Activité 4.5. Participation à l'analyse de l'activité de la PME</p> <p>Activité 4.6. Participation au diagnostic financier de la PME</p> <p>Activité 4.7. Participation à l'élaboration de tableaux de bord de la PME</p>

Les savoirs associés

gérer la relation avec les clients et les fournisseurs de la PME	Participer à la gestion des risques de la PME	Gérer le personnel et contribuer à la gestion des ressources humaines de la PME	Soutenir le fonctionnement et le développement de la PME.	communication
<p>Savoirs 1.1. Recherche de clientèle et contact</p> <p>Savoirs 1.2. Administration des ventes de la PME</p> <p>Savoirs 1.3. Maintien et développement de la relation avec les clients de la PME</p> <p>Savoirs 1.4. Recherche et choix des fournisseurs de la PME</p> <p>Savoirs 1.5. Suivi et contrôle des opérations d'achats et d'investissement de la PME</p> <p>Savoirs 1.6. Suivi comptable des opérations avec les clients et les fournisseurs de la PME</p>	<p>Savoirs 2.1. Conduite d'une veille</p> <p>Savoirs 2.2. Participation à la mise en place d'un travail en mode projet au sein de la PME</p> <p>Savoirs 2.3. Mise en œuvre d'une démarche de gestion des risques de la PME</p> <p>Savoirs 2.4. Participation à la gestion des risques financiers de la PME</p> <p>Savoirs 2.5. Participation à la gestion des risques non financiers de la PME</p> <p>Savoirs 2.6. Mise en place d'une démarche qualité au sein de la PME</p>	<p>Savoirs 3.1. Gestion administrative du personnel de la PME</p> <p>Savoirs 3.2. Participation à la gestion des ressources humaines de la PME</p> <p>Savoirs 3.3. Contribution à la cohésion interne de la PME</p>	<p>Savoirs 4.1. Contribution à la qualité du système d'information de la PME</p> <p>Savoirs 4.2. Organisation des activités de la PME</p> <p>Savoirs 4.3. Participation au développement commercial national ou international de la PME</p> <p>Savoirs 4.4. Contribution à la mise en œuvre de la communication de la PME</p> <p>Savoirs 4.5. Participation à l'analyse de l'activité de la PME</p> <p>Savoirs 4.6. Participation au diagnostic financier de la PME</p> <p>Savoirs 4.7. Participation à l'élaboration de tableaux de bord de la PME</p>	<p>S 5.1. Enjeux et concepts de base de communication</p> <p>S 5.2. Communication écrite opérationnelle (en langue nationale étrangère)</p> <p>S 5.3. Modélisation documents et l'interface homme machine</p> <p>S 5.4. Communication numérique écrite</p> <p>S 5.5. Communication orale interpersonnelle</p> <p>S 5.6. La communication dans les groupes</p> <p>S 5.7. La gestion des conflits</p> <p>S 5.8. Les instruments de dialogue</p>

La certification

Épreuve E4	Unité 4 : Gérer la relation avec les clients et les fournisseurs de la PME
Épreuve E5 : Participer à la gestion des risques de la PME, gérer le personnel et contribuer à la GRH de la PME	Unité U51 : Participer à la gestion des risques de la PME
	Unité U52 : Gérer le personnel et contribuer à la gestion des ressources humaines de la PME
Épreuve E6	Unité 6 : Soutenir le fonctionnement et le développement de la PME

E4 : Gérer la relation avec les clients et fournisseurs de la PME

- L'épreuve évalue 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 ».
- Les critères d'évaluation correspondent aux critères de performance exprimés pour chaque compétence du bloc «Gérer la relation avec les clients et les fournisseurs de la PME » figurant dans le référentiel de certification.
- L'épreuve s'appuie à la fois sur un dossier et sur un entretien faisant référence aux situations professionnelles vécues ou observées par le candidat ou la candidate au cours de sa formation et notamment des ateliers de professionnalisation.

E4 : Gérer la relation avec les clients et fournisseurs de la PME

- Document synoptique des situations professionnelles
- - Présentation du contexte commercial de la PME
- - Au moins 2 fiches d'analyse de situations professionnelles de GRCF
- - 2 fiches d'analyse de situations de communication écrite.
- - 2 fiches d'analyse de situations de communication orale.
- - Une présentation synthétique de la base de données du PGI
- - Les productions sous format papier et numérique associées
- - Les attestations de stage ou les certificats de travail.

E4 : ponctuel

- **Première phase (15 minutes au maximum) :** présenter, expliciter le contexte, expliquer et justifier les démarches, les techniques et les traitements qu'il ou elle a mis en œuvre pour réaliser les travaux e GRCF.
- **Deuxième phase (15 minutes au maximum) :** justifier ses choix techniques (sur poste info) et les analyser.
- **Troisième phase (durée : 15 minutes au maximum) :** analyser une situation de communication orale
- **Quatrième phase (durée : 15 minutes au maximum) :** analyser une situation de communication écrite.

E4 : CCF

- ***Situation A*** : se déroule dans le cadre de la formation
- ***Situation B : partie pratique***
 - ***Première phase (15 minutes au maximum)*** : justifier ses choix techniques (sur poste info) et les analyser.
 - ***Deuxième phase (durée : 15 minutes au maximum)*** : analyser une situation de communication orale