

EXEMPLES DE SITUATIONS DE GESTION

ÉPREUVE G.R.C.F BTS AG PME-PMI

MAJ 12/15

RÉSUMÉ DU RÉFÉRENTIEL :

- Réalisation de **fiches descriptives de situation de gestion (1 fiche minimum à 5 fiches maximum)**.
 - **5 tâches minimum et différentes du référentiel** réparties sur l'ensemble des fiches.
- Dans la pratique (et l'idéal) : 2 fiches blindées (l'une client et l'autre fournisseur).
- Les fiches peuvent être **réalisées ou observées** par le candidat.
 - Obligation d'avoir au minimum une production sur **Excel avec des fonctions avancées** (SI, RECHERCHEV, tableau croisé dynamique, ...).
 - En 2^{ème} année, utilisation du **PGI du centre de formation** (pour transposer certains travaux effectués en entreprise : devis, facture, ...).

EXEMPLES DE SITUATIONS DE GESTION CLIENT

- Création / Mise à jour d'une base de données clients (T111)
 - Création / Mise à jour d'une base de données prospects (T111)
 - Création d'un outil de prospection (publipostage, e-mailing, ...) (T111)
 - Organisation et évaluation de la prospection (T111)
 - Constitution d'un dossier d'appel d'offres (T112)
 - Création d'une proposition commerciale : le devis (T121)
 - Réalisation d'un contrat commercial (T122)
 - Suivi et contrôle des commandes et des livraisons au client (T123)
 - De la prospection à la facturation client (T111/T123/T124)
 - De la prospection à la relance client (T111/T123/T124)
 - Du devis à la relance client (T121/T123/T124)
 - Amélioration de la base de données clients (T125)
 - Proposition d'amélioration des conditions d'accueil de la clientèle (T131)
 - Traitement et suivi des réclamations clients : mise en place d'un diagramme de Pareto (T132)
- } Fiches blindées

Exemples de travaux intéressants sur tableur Excel:

- Base de données clients / base de données prospects
- Tableau de « suivi des dossiers d'appel d'offres »
- Tableau de « suivi des devis clients »
- Tableau de « suivi des commandes clients »
- Tableau de « suivi des factures clients »
- Tableau « liste des réclamations clients »
- Tableau de Pareto sur les réclamations clients

EXEMPLES DE SITUATIONS DE GESTION FOURNISSEUR

- Étude des demandes d'achat de fournitures (T211)
- De la recherche de fournisseurs à la passation d'une commande (T212/T213/T222/T231)
- Passation et règlement d'une commande fournisseur (T222/T231)
- Négociation d'un contrat avec un fournisseur (T221)
- Analyse des performances des fournisseurs et information au chef d'entreprise (T232/T233)

Exemples de travaux intéressants sur tableur Excel :

- Tableau de coordonnées des fournisseurs
- Tableau comparatif des offres fournisseurs
- Tableau multicritères des offres fournisseurs
- Tableau de « suivi des commandes fournisseurs »
- Tableau de « suivi des règlements fournisseurs »