

# BREVET DE TECHNICIEN SUPERIEUR GESTION DE LA PME

## PROGRAMME DE LA FORMATION

### COMPETENCES DU DOMAINE PROFESSIONNEL

#### ● GERER LA RELATION AVEC LES CLIENTS ET LES FOURNISSEURS DE LA PME

##### 1 – Recherche de clientèle et contact

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

##### 2 – Administration des ventes de la PME

- ✓ Préparation de propositions commerciales
- ✓ Préparation des contrats commerciaux (commandes, contrats de maintenance, garanties complémentaires, contrats de sous-traitance, etc.)
- ✓ Suivi des ventes et des livraisons
- ✓ Facturation, suivi des règlements et des relances clients
- ✓ Evaluation du risque client
- ✓ Mise à jour du système d'information clients
- ✓ Communication avec les acteurs internes, les fournisseurs et les clients

##### 3 – Maintien et développement de la relation avec les clients

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

##### 4 – Recherche et choix des fournisseurs

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



## **5 – Suivi et contrôle des opérations d’achats et d’investissement**

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

## **6 – Suivi comptable des opérations avec les clients et les fournisseurs**

- ✓ Contrôle de l’enregistrement comptable des opérations d’achats, de ventes et de règlements
- ✓ 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
- ✓ Evaluation et suivi des risques liés aux échanges internationaux

# **● PARTICIPER A LA GESTION DES RISQUES DE LA PME**

## **1 – Conduite d’une veille**

- ✓ Mise en place d’une veille
- ✓ Qualification de l’information
- ✓ Mise en évidence de risques éventuels
- ✓ Alerte des responsables de la PME
- ✓ Synthèse et diffusion de l’information
- ✓ Mise à jour des pratiques et des procédures

## **2 – Participation à la mise en place d’un travail en mode projet au sein de la PME**

- ✓ Identification du besoin en termes d’organisation
- ✓ Conduite d’une analyse fonctionnelle interne et externe
- ✓ Elaboration du cahier des charges et planification des tâches à réaliser
- ✓ Organisation et conduite de réunions avec les acteurs du projet
- ✓ Suivi du projet

## **3 – Mise en œuvre d’une démarche de gestion des risques**

- ✓ Identification des risques
- ✓ Conduite d’une veille relative à la réglementation et à la certification
- ✓ Identification des obligations légales
- ✓ Analyse, évaluation des risques et alertes éventuelles des dirigeants de la PME
- ✓ Proposition d’actions correctives
- ✓ Mise en œuvre, diffusion et suivi des actions validées

## **4 – Participation à la gestion des risques financiers de la PME**

- ✓ Identification des échéances à court et moyen terme
- ✓ Suivi des flux de trésorerie





## ● SOUTENIR LE FONCTIONNEMENT ET LE DEVELOPPEMENT DE LA PME

### 1 – Contribution à la qualité du système d'information

- ✓ Caractérisation du système d'information
- ✓ Evaluation des besoins d'information
- ✓ Collecte et contrôle des informations
- ✓ Structuration des informations et des flux d'information
- ✓ Classement et archivage des documents
- ✓ Participation à l'évolution du système d'information

### 2 – Organisation des activités

- ✓ Contribution à l'évolution des processus « supports »
- ✓ Amélioration et suivi de l'organisation du travail administratif
- ✓ Planification des activités et des prestations (chantiers, interventions, etc.)
- ✓ Organisation des déplacements
- ✓ Organisation d'événements internes, participation à des événements externes
- ✓ Communication avec des acteurs internes et des prestataires pour organiser les activités de la PME

### 3 – Participation au développement commercial national ou international

- ✓ Veille commerciale et suivi de l'évolution du marché de l'entreprise
- ✓ Analyse des tendances du marché
- ✓ Fidélisation de la clientèle

### 4 – Contribution à la mise en œuvre de la communication

- ✓ Contribution à la communication institutionnelle
- ✓ Contribution à la communication commerciale
- ✓ Suivi de l'identité numérique
- ✓ Contrôle du respect de l'image dans les actions de communication

### 5 – Participation à l'analyse de l'activité

- ✓ Calcul et analyse des coûts et des résultats
- ✓ Réalisation des budgets prévisionnels
- ✓ Mesure de l'impact de décisions de gestion sur les coûts et les résultats

### 6 – Participation au diagnostic financier

- ✓ Analyse financière
- ✓ Mesure de l'impact de décisions de gestion sur les équilibres financiers

### 7 – Participation à l'élaboration de tableaux de bord

- ✓ Conception et suivi des indicateurs pertinents de gestion et d'alerte
- ✓ Etablissement d'un tableau de bord dans ses dimensions commerciales et financières

## ● Epreuves orales professionnelles

### Gérer la relation avec les clients et les fournisseurs

Cette épreuve vise à évaluer les capacités du candidat à :

- Gérer la relation avec les clients et les fournisseurs
- Analyser des situations de communication écrite et orale associées à cette relation

Le dossier présente au moins :

- ❖ 2 fiches d'analyse de situations professionnelles de GRCF
- ❖ 2 fiches d'analyse de situations professionnelles de communication écrite
- ❖ 2 fiches d'analyse de situations professionnelles de communication orale

### Participer à la gestion des risques

Cette épreuve vise à évaluer les capacités du candidat à :

- Participer à la gestion des risques de la PME ayant ou pouvant avoir une incidence sur son fonctionnement et son développement.

Le dossier présente une élaboration globale de :

- ❖ L'ensemble des risques de la PME ainsi que les moyens déployés par celle-ci pour les gérer
- ❖ La démarche qualité mise en œuvre au sein de la PME
- ❖ Une explicitation de la conduite du projet mise en œuvre

## SAVOIRS ASSOCIES

### ● Culture économique, juridique et managériale

- L'intégration de l'entreprise dans son environnement
  - ◆ Les relations entre l'entreprise et son environnement économique
  - ◆ Les contrats
  - ◆ L'entreprise dans son environnement
- La régulation de l'activité économique
  - ◆ Le rôle de l'Etat dans la régulation économique
  - ◆ Le rôle du droit dans la régulation
  - ◆ Les caractéristiques de l'environnement : facteurs politiques, légaux, économiques, socioculturels, technologiques et environnementaux

- L'organisation de l'activité de l'entreprise
  - ◆ L'influence des facteurs économiques sur les choix de production
  - ◆ Les facteurs de choix d'une structure juridique
  - ◆ Les types de risques
  - ◆ Responsabilité civile, pénale, etc.
  - ◆ Les ressources et les compétences au sein de l'entreprise
  - ◆ Les styles de management
  - ◆ Le besoin de financement
- L'impact du numérique sur la vie de l'entreprise
  - ◆ Les conséquences sur les modes de production et de consommation de biens et services de l'entreprise
  - ◆ Les modalités juridiques de protection des actifs immatériels
  - ◆ La protection des personnes, des données
    - Le contrat de vente électronique
    - Le contrat de prestations de service numérique
  - ◆ Le rôle du système d'information dans le fonctionnement de l'entreprise
- Les mutations du travail
  - ◆ Les principales évolutions du marché du travail
    - Les contrats de travail
    - La protection du salarié
  - ◆ La gestion prévisionnelle des emplois et des compétences
- Les choix stratégiques de l'entreprise
  - ◆ Le diagnostic interne et externe
  - ◆ Les domaines et les choix d'activités stratégiques
- **Communication en langue étrangère**
- **Culture générale et expression**

