Altéa Formation

LA DIGITALE.

BREVET DE TECHNICIEN SUPERIEUR ASSISTANT(E) DE GESTION DE PME-PMI

PROGRAMME DE LA FORMATION

Compétences du domaine professionnel

Gestion de la relation avec la clientèle

1 – Recherche de clientèle et contact

- Organisation de la prospection et prospection clientèle
- Détection, analyse et suivi des appels d'offres

2 – Administration des ventes

- Préparation de propositions commerciales
- Préparation des contrats commerciaux (commandes, contrats de maintenance, garanties complémentaires ….)
- Suivi des ventes et des livraisons
- Facturation et suivi des règlements et des relances clients
- Mise à jour et amélioration du système d'information client

3 – Maintien et développement de la relation avec la clientèle

- Accueil, information et conseils
- Traitement et suivi des réclamations

Gestion de la relation avec les fournisseurs

1 – Recherche et choix des fournisseurs

- Etude des demandes d'achat
- Recherche des fournisseurs pour référencement
- Comparaison des offres et sélection des fournisseurs
- Mise à jour et amélioration d'information fournisseur

2 – Achat de biens et prestations de services

- Préparation de la négociation des contrats
- Passation et suivi des commandes

Établissement Privé - Domaine James Watt - 19, allée James Watt 33700 MÉRIGNAC
Tél. 05 57 57 71 71 - Fax 05 57 57 71 70 - e-mail : info@altea-formation.com - Internet : www.altea-formation.com
SAS au capital de 40 000 € - Siret 437 808769 00040 - NAF 8559 A - N° de déclaration d'existence 72 33 05694 33 n°TVA intracommunautaire : FR 50 437 808 769

Imprimé sur Opale 90g Recyclé (labelisé FSC)

3 – Suivi des achats

- Contrôle des achats et des règlements
- Entretien de relations partenariales
- Information du chef d'entreprise

Gestion et développement des ressources humaines

1 – Gestion administrative du personnel

- Suivi des formalités et procédures d'embauche et de départ
- Organisation et suivi des dossiers du personnel
- Gestion du temps de travail, des absences et des congés
- Préparation des éléments de la paie
- Réalisation des déclarations sociales

2 – Participation à la gestion des ressources humaines

- Aide au recrutement
- Préparation et suivi des actions de formation
- Contribution à la qualité des relations interpersonnelles

Organisation et planification des activités

1 – Organisation et amélioration du travail administratif

- Amélioration de l'organisation du travail administratif

2 – Organisation des activités

- Gestion des emplois du temps
- Planification des prestations (chantiers, interventions …)
- Organisation des déplacements sur le territoire national ou à l'étranger
- Organisation d'évènements internes ou de la participation à des évènements externes (réunions, cérémonies, salons, séminaires, visites, …), y compris à l'étranger

3 – Participation à une organisation de travail collaboratif

- Elaboration, mise en œuvre et contrôle d'une procédure de partage des documents
- Gestion de la messagerie électronique

Altéa Formation

LA DIGITALE.

Gestion des ressources

1 – Participation à la gestion des immobilisations

- Acquisition et suivi des immobilisations corporelles
- Acquisition et suivi des immobilisations incorporelles

2 – Participation à la gestion des ressources financières

- Recherche des modes de financement des immobilisations et suivi de la procédure d'octroi du financement
- Suivi et optimisation des flux de trésorerie

3 – Gestion de l'information

- Organisation de l'information professionnelle de l'entreprise
- Mise en place, maintenance d'un système de classement et d'archivage

Pérennisation de l'entreprise

1 – Participation à la démarche qualité

- Formalisation, contrôle et amélioration des procédures administratives
- Veille sur la certification
- Mise en œuvre de la démarche de certification
- Analyse des retours et des réclamations
- Communication des analyses et des propositions d'amélioration

2 – Participation à la gestion des connaissances

- Organisation de la mutualisation des connaissances et des pratiques

3 – Participation au contrôle de gestion

- Conception et suivi des indicateurs de gestion et d'alerte
- Calcul et analyse des coûts et des résultats

4 – Participation au développement commercial national ou international

- Suivi de l'évolution du marché de l'entreprise
- Fidélisation de la clientèle

5 – Participation au diagnostic et à l'élaboration d'un plan de reprise

- Analyse financière, commerciale et des ressources humaines de l'entreprise
- Préparation d'une opération de reprise

Établissement Privé - Domaine James Watt - 19, allée James Watt 33700 MÉRIGNAC
Tél. 05 57 57 71 71 - Fax 05 57 57 71 70 - e-mail : info@altea-formation.com - Internet : www.altea-formation.com
SAS au capital de 40 000 € - Siret 437 808769 00040 - NAF 8559 A - N° de déclaration d'existence 72 33 05694 33 n°TVA intracommunautaire : FR 50 437 808 769

Imprimé sur Opale 90g Recyclé (labelisé FSC)

Gestion des risques

1 – Participation à la gestion des risques informatiques

- Gestion des sauvegardes des données et des accès aux réseaux
- Gestion des applications informatiques
- Maintenance et protection des postes de travail

2 – Participation à la promotion de la santé et de la sécurité au travail

- Repérage et évaluation des risques, vérification du respect de la réglementation
- Collecte, traitement et diffusion de l'information sur la santé et la sécurité
- Suivi des formations spécifiques à la sécurité et à la santé du personnel (incendie, secourisme, ...)
- Suivi des attestations de formation, autorisations et habilitation spécifiques

3 – Participation à la protection des personnes, des biens et des droits

- Suivi des risques
- Suivi des contrats d'assurance
- Suivi des dossiers de « sinistres »
- Suivi de la protection de la propriété intellectuelle et industrielle

4 – Participation à la gestion des risques financiers

- Evaluation et suivi des risques « clients »
- Evaluation et suivi des risques liés aux échanges internationaux

5 – Participation à la gestion des risques environnementaux

- Evaluation des risques environnementaux
- Gestion des déchets et rejets liés à l'activité de l'entreprise
- Suivi des réglementations européennes et nationales en matière d'économie d'énergie

Communication globale

1 – Communication interne (contribution à l'efficacité, à la cohésion et à la motivation)

- Création et modélisation de documents
- Rédaction et diffusion de documents écrits (courriers, notes, comptes rendus, procès verbaux, rapports, courriels ...) en langue nationale ou étrangère
- Communication orale interpersonnelle et de groupe
- Facilitation des échanges internes (boîte à idées, journal d'entreprise, messagerie interne, panneaux d'affichage ...)

2 – Communication externe (contribution à la valorisation de l'image de l'entreprise)

- Accueil en face à face et au téléphone et via les médias d'information
- Contribution à la communication institutionnelle
- Contribution à la communication commerciale
- Contrôle du respect de l'image dans les actions de communication

Travaux de synthèse et actions professionnelles :

Ces activités donnent lieu à l'élaboration des supports et du dossier nécessaires au passage des épreuves professionnelles de l'examen : « Communication et relations avec les acteurs internes et externes » et « Développement et pérennisation de la PME ».

Moyens :

- Participer à des situations professionnelles réelles dans le contexte de la PME
- Se repérer et agir au sein de l'organisation
- Assister le chef d'entreprise dans ses prises de décision dans la limite des compétences de l'assistant et des responsabilités qui lui ont été confiées
- Développer des compétences professionnelles polyvalentes nécessaires à la PME
- Réaliser des activités de gestion des relations avec les clients et les fournisseurs
- Conduire ou accompagner des projets de gestion des risques et de développement de la PME
- Analyser des situations de communication écrites ou orales, internes ou externes
- Utiliser des technologies de l'information et de la communication et des logiciels de gestion.

Savoirs associés

Economie

– La coordination des décisions par l'échange

– La création de richesses et la croissance économique

– La répartition des richesses

– Le financement des activités économiques

– La politique économique dans un cadre européen

– La gouvernance de l'économie mondiale

Droit

– L'individu au travail

– Les structures et les organisations

Établissement Privé - Domaine James Watt - 19, allée James Watt 33700 MÉRIGNAC
Tél. 05 57 57 71 71 - Fax 05 57 57 71 70 - e-mail : info@altea-formation.com - Internet : www.altea-formation.com
SAS au capital de 40 000 € - Siret 437 808769 00040 - NAF 8559 A - N° de déclaration d'existence 72 33 05694 33 n°TVA intracommunautaire : FR 50 437 808 769

Imprimé sur Opale 90g Recyclé (labellisé FSC)

– Le contrat, support de l'activité de l'entreprise

– L'immatériel dans les activités économiques

– L'entreprise face au risque

Management des entreprises

1 – <u>Finaliser et décider</u> :

- Entreprendre et diriger :
  - Entreprendre et gérer
  - Finaliser, mobiliser et évaluer
  - Diriger et décider

- Elaborer une stratégie :
  - Définir une démarche stratégique
  - Etablir un diagnostic stratégique
  - Effectuer des choix stratégiques

2 – <u>Mettre en œuvre une stratégie</u>

- Adapter la structure :
  - Choisir une structure
  - Faire évoluer la structure

- Mobiliser les ressources :
  - Mobiliser les ressources humaines
  - Optimiser les ressources technologiques et la connaissance
  - Financer les activités

Communication en langue étrangère

- Communiquer (écrit et oral)
- Prise en compte des spécificités culturelles et économiques

Culture générale et expression