|  |  |
| --- | --- |
| **Bloc de compétences 1 : gérer la relation avec les clients et les fournisseurs de la pme** | |
| **Savoirs associés** | **Limites des savoirs associés et recommandations pédagogiques** |
| **Savoirs 1.2. Administration des ventes de la PME** | |
| **S 1.2.1 Le système d’information client**   * Système d’information mercatique : * place et rôle dans l’entreprise * Gestion de la relation client (GRC) * Information commerciale : nature et objet * PGI : principes et intérêt | L’étude du système d’information clients doit mettre en évidence les données stratégiques que le titulaire du diplôme doit prendre en compte et mettre régulièrement à jour. Son articulation avec le système d’information de l’entreprise est présentée dans le cadre d’un PGI. En revanche, si la connaissance des principes d’un logiciel de GRC est requise, sa mise en œuvre n’est pas exigée. |
| **S 1.2.2 Les documents commerciaux :**  - Devis, bon de commande, bon de livraison, facture,  - Réductions commerciales et financières, frais accessoires   * Conditions générales de vente et garanties * Contrat commercial (type, objet, caractéristiques, modèles), contrat lié aux procédures d’appels d’offre publics * Règlements | La connaissance des différents types de documents commerciaux et de leur contenu est importante pour identifier les points de vigilance de chacun d’eux et pour concevoir le document commercial approprié à la situation. L’étude intègre les conditions générales de vente (règlement, livraison, conditionnement, transport, garantie, service après-vente) dans le processus de vente et leur importance pour les demandes/contestations des clients. L’étude des contrats commerciaux est conduite en relation avec le programme de CEJM (culture économique, juridique et managériale) notamment avec les thèmes 1 & 3. La relation contractuelle a sa source dans un accord libre de volontés. Celui-ci crée un lien juridique obligatoire et relatif. Les possibilités de contrats sont innombrables sous réserve de l’ordre public et des bonnes mœurs (art.6 C.civ.). L’étude permet également de mesurer les conséquences commerciales et juridiques de non-respect des clauses (responsabilité contractuelle). L’intérêt de la rédaction d’un certain nombre de clauses, obligatoires et recommandées et leur communication à la clientèle sont abordés à travers l’étude d’exemples réalistes sinon réels. Cette rédaction peut être travaillée en relation avec le programme de CEJM (thèmes 1, 3 & éventuellement 4, mais également aux heures de culture économique juridique et managériale appliquée au BTS « gestion de la PME »). Les relations contractuelles liées aux appels d’offre publics sont envisagées en prenant en compte leurs spécificités. |
| **S 1.2.3 Le suivi des commandes- Traçabilité du produit** | La traçabilité du produit est abordée sous l’angle des procédures et outils mis en place pour pouvoir retrouver ce qui est advenu après le transfert de propriété ou après le transfert physique des produits. Sa mise en place permet d’effectuer les contrôles nécessaires, de réduire les litiges avec les clients et de répondre rapidement en cas de réclamation. Les principales fonctionnalités du module de gestion commerciale d’un PGI permettent le suivi de la chaîne des documents commerciaux et l’observation de la nécessaire cohérence d’ensemble. |
| **S 1.2.4 Les risques d’insolvabilité :**   * Notions de solvabilité, d’insolvabilité, * Sources d’informations sur la situation financière des entreprises, * - Bilan de l’entreprise cliente. | La notion de solvabilité est à mettre en relation avec celle de risque client. La collecte d’informations auprès de bases de données financières permet de vérifier que l’entreprise cliente n’est pas confrontée à de graves difficultés de trésorerie. L’analyse doit rester simple, opérationnelle et conduite à partir du bilan. Les principes de l’analyse financière seront approfondis avec les savoirs du domaine 4. Le bilan de l’entreprise cliente est analysé sous l’angle de la solvabilité, éventuellement à l’aide de quelques ratios dont le modèle est fourni. |
| **S 1.2.5 Les principes de base du modèle comptable,**   * Les principes de base du modèle comptable, les comptes, comptes de tiers et balance, * Écritures comptables relatives à la vente * Mécanisme de la TVA et de la TVA intra-communautaire * Obligations liées à la TVA | Les principes de base du modèle comptable peuvent être abordés lors des opérations commerciales traitées grâce au PGI. Il s’agit de comprendre les mécanismes comptables permettant aux titulaires du diplôme de préparer/contrôler les écritures ou d’être un interlocuteur auprès des services comptables internes ou externes à la PME. Ces principes sont travaillés en lien avec le point 1.6.1. . Les mécanismes relatifs à la TVA peuvent être abordés ici ou en relation avec l’activité 1.6.1. |