**ANNEXE V – 7.3**

**E4 – Gestion de la relation avec les clients et les fournisseurs**

**Aide à l’évaluation par les degrés de maîtrise des compétences**

**Document à l’attention des membres de la commission**

**SITUATION A - Contrôle en cours de formation (CCF)**

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **DEGRÉ DE MAÎTRISE DES COMPÉTENCES** | | | | | | |
| ***TI*** | ***I*** | | ***S*** | | ***TS*** | |
| ***Subit*** | ***Exécute*** | | ***Maîtrise*** | | ***Est expert*** | |
| **Résultats liés à la gestion de la relation clients-fournisseurs** | | | | | | |
| **C.1.1. Qualité de la prospection effectuée ou de la réponse à l’appel d’offres** | | | | | | |
| *Une prospection efficace, ciblée et les outils de suivi adaptés* | | | | | | |
| Pas d’identification de la cible, démarche de prospection suivant un protocole sans que le choix soit argumenté.  Documents présentant l’offre commerciale pas adaptés à la cible et au contexte. | Prospection conduite partiellement : Cible de prospection identifiée. Les documents présentant l’offre sont conçus à partir d’indications quant à la méthode et au plan d’action.  Mise en place imprécise d’outils de suivi mais pas d’évaluation (ou non adaptés). | | Analyse de la situation de gestion qui permet une identification pertinente de la cible, la mise en œuvre d’une méthode de prospection avec des documents adaptés et d’un plan d’action aidée par le questionnement des enseignants.  Mise en place d’outils de suivi et d’évaluation adaptés. | | Capacité à identifier d’autres cibles de prospection.  Est capable de proposer d’autres actions de prospection avec des méthodes et des plans d’actions adaptés. | |
| *Une réponse pertinente aux appels d’offres dans le champ de compétences de la PME et des outils de suivi adaptés.* | | | | | | |
| Dossier de réponse à l’avis de marché public ne respectant pas la procédure.  Dossier d’appel d’offres irrecevable. | Identification partielle des pièces justificatives pour constituer le dossier de réponse.  Mise en place d’outils de suivi mais pas d’évaluation (ou non adaptés). | | Analyse de l’avis de marché public, la constitution d’un dossier de réponse respectant la procédure (avec une aide minime extérieure) et les délais.  Mise en place d’outils de suivi et d’évaluation adaptés. | | Constitution du dossier de réponse en toute autonomie. | |
| **C.1.2. Qualité du traitement de la demande du client (de la demande de devis jusqu’à la relance des éventuels impayés)** | | | | | | |
| *Qualité de la réponse apportée au client (du devis jusqu’à la facturation)* | | | | | | |
| Réponse à la demande n’est pas adaptée car la demande n’est pas comprise ou le contexte de la situation professionnelle n’est pas appréhendé. | - Réponse partiellement adaptée  - Réponse nécessitant systématiquement une aide extérieure (parvient à répondre mais systématiquement guidé par exemple : il faut créer le client, réaliser un devis …). | | - Réponse adaptée au client en autonomie en lien avec le contexte (en fonction de la demande, de la relation avec le client, du processus de vente, des CGV…) : actualisation des données, documents commerciaux conformes en toute autonomie.  - Capacité à assurer le suivi de cette demande, le contrôle et apporter d’éventuelles modifications. | | Capacité à prendre en charge la demande du client et les opérations de suivi, de contrôle, de modification en toute autonomie et avec réactivité et anticipation. | |
| *Pertinence et qualité des relances pour impayés et leur suivi* | | | | | | |
| Enjeux des relances et des outils de suivi non perçus. Moyens à mobiliser non identifiés. | Relances et suivi effectuées avec une aide extérieure. | | Des relances pertinentes et adaptées à la procédure en vigueur et en mobilisant les ressources nécessaires.  Un suivi adapté. | | Capacité à proposer une amélioration de la procédure de relance ou d’autres moyens de recouvrement. | |
| **C.1.3. Pertinence de l’information, du conseil et du traitement des réclamations** | | | | | | |
| *Qualité de l’accueil* | | | | | | |
| Réponse à la demande du client inexistante ou non adaptée car demande non comprise ou contexte de la situation professionnelle non appréhendé. | Analyse insuffisante de la situation professionnelle nécessitant une aide extérieure pour accueillir, informer, conseiller.  Des ajustements sont encore nécessaires pour parvenir au résultat attendu. | | Analyse de la situation professionnelle permettant un accueil adapté, une délivrance d’informations et de conseils adaptés à la demande du client. | | Capacité à analyser et à améliorer la procédure d’accueil (seulement si l’amélioration se justifie). | |
| *Qualité et pertinence du traitement des réclamations* | | | | | | |
| Réponse à la demande du client inexistante ou non adaptée car demande non comprise ou contexte de la situation professionnelle non appréhendé. | Analyse insuffisante de la situation professionnelle nécessitant une aide extérieure pour traiter les réclamations. Des ajustements sont encore nécessaires pour parvenir au résultat attendu. | | Analyse de la situation professionnelle permettant un traitement efficace des réclamations formulées par le client. | | Capacité à analyser et à améliorer le traitement des réclamations, en fonction notamment des coûts de non qualité (seulement si l’amélioration se justifie). | |
| **C.1.4. Pertinence du choix des fournisseurs** | | | | | | |
| Choix non adapté car la demande n’est pas comprise ou le contexte de la situation professionnelle n’est pas appréhendé. | Analyse et démarche insuffisantes de la situation professionnelle nécessitant une aide extérieure systématique pour élaborer le cahier des charges et pour choisir et mettre en œuvre l’outil de comparaison. | | Analyse de la situation professionnelle nécessitant quelques explications complémentaires quant à l’élaboration du cahier des charges reflétant les besoins de la PME. Choix du fournisseur et sélection argumentée et justifiée, en toute autonomie. | | Capacité à analyser, et à améliorer la procédure de qualification des fournisseurs si nécessaire. | |
| **C.1.5. Qualité du suivi et du contrôle des opérations d’achats et d’investissement de la PME** | | | | | | |
| *Qualité du traitement du besoin d’achat ou d’investissement* | | | | | | |
| Besoin non compris ou non évalués. | Traitement du besoin partiellement conduit et/ou adapté. | | Opérations d’achats conformes au besoin, suivies et contrôlées (réception, règlements) en lien avec le contexte (processus d’achat, CGA, fournisseurs qualifiés). | | Capacité à repérer les procédures de contrôles et à les améliorer si nécessaire. | |
| *Qualité de l’évaluation des performances des fournisseurs* | | | | | | |
| Enjeux de l’évaluation des fournisseurs non perçus, démarche non assurée. | Analyse insuffisante nécessitant une aide extérieure systématique (on donne les critères). | | Analyse de la situation conduisant à la mise en place d’outils d’évaluation des fournisseurs adaptés au contexte. Les propositions d'actions à mener auprès des fournisseurs sont réalisées avec une aide minime extérieure. | | Évaluation de la performance de qualité et réactivité en toute autonomie. | |
| **C.1.6. Pertinence du suivi comptable des opérations avec les clients et les fournisseurs** | | | | | | |
| *Qualité des contrôles des enregistrements* | | | | | | |
| Absence de contrôle, non compréhension des principes comptables. | Identification et vérification de l’existence des écritures comptables générées. Aide extérieure systématique pour effectuer les contrôles et modifier les erreurs éventuelles. | | Enregistrements comptables conformes aux principes comptables et aux choix de l’entité. Rectification des erreurs. | | Autonomie rigueur et réactivité dans le suivi comptable des opérations commerciales. | |
| *Qualité de l’analyse des comptes de tiers* | | | | | | |
| Non compréhension des enjeux représentés par l’analyse des comptes de tiers. | Identification des comptes de tiers et des informations comptables inhérentes mais traitement incomplet de celles-ci. | | Analyse des créances clients et des dettes fournisseurs, mise en œuvre des actions pour le respect des échéances et évaluation de l’impact sur la trésorerie. | | Autonomie rigueur et réactivité dans le suivi des comptes de tiers et anticipation sur la trésorerie. | |
| *Qualité des opérations de rapprochement bancaire* | | | | | | |
| Non compréhension des enjeux du rapprochement. | État réalisé en suivant un mode opératoire (manque d’autonomie). | | État de rapprochement bancaire réalisé. | | Capacité à rectifier en comptabilité des éléments en suspens. | |
| *Qualité des opérations relatives à la déclaration de TVA* | | | | | | |
| Non identification des informations comptables permettant le traitement des opérations relatives à la TVA. | Calcul de la TVA due et déclaration de TVA effectués avec un mode opératoire (manque d’autonomie). | | Établissement, contrôle et dépôt de la déclaration de TVA en conformité à la réglementation pour les opérations réalisées en France métropolitaine.  Aide nécessaire pour la TVA intracommunautaire. | | Capacité à traiter l’ensemble des opérations relatives à la déclaration de TVA en toute autonomie. | |
| **Résultats liés à la mobilisation des ressources de l’environnement technologique** | | | | | | | |
| *Efficacité dans la mise en œuvre de l’environnement numérique* | | | | | | | |
| Ne se repère pas dans l’environnement numérique. | | Met en œuvre l’environnement numérique sans analyser les choix, peu d’autonomie. | | Analyse les contraintes et les ressources. Met en œuvre l’environnement numérique en justifiant les choix. | | Met en œuvre l’environnement numérique et si nécessaire propose des améliorations en argumentant de manière raisonnée, pour contribuer à l’efficacité professionnelle. | |
| *Sélection des outils ou services informatiques et numériques de communication adaptés au contexte et aux usages* | | | | | | | |
| Sélection non pertinente et/ou usage inadapté des outils ou des services compte tenu du contexte de la situation de communication écrite et méconnaissance des finalités des outils. | | Connaissance des finalités mais outils sélectionnés ou usage non adapté à la situation de communication. | | Connaissances des finalités et sélection et usage des outils ou des services pertinents mais non argumenté au regard du contexte et des usages. | | Aisance dans l’argumentation des choix opérés. | |
| *Maîtrise et utilisation adaptée des fonctionnalités du PGI et du tableur* | | | | | | | |
| Absence de repérage des différentes fonctionnalités à mobiliser sur PGI ou tableur. | | Mise en œuvre de l’outil logiciel (utilisé dans les différentes situations) selon un mode opératoire (manque d’autonomie). | | Présentation des critères de choix des fonctionnalités retenues. | | Mise en relation de différentes fonctionnalités, proposition argumentée d’autres fonctionnalités adaptées et fait preuve d’initiative. | |
| *Maîtrise et utilisation adaptée des fonctionnalités des outils de messagerie, du traitement de texte et du logiciel de PREAO* | | | | | | | |
| Absence de repérage des différentes fonctionnalités à mobiliser. | | Mise en œuvre de l’outil logiciel selon un mode opératoire (manque d’autonomie). | | Présentation des critères de choix des fonctionnalités retenues. | | Mise en relation de différentes fonctionnalités, proposition argumentée d’autres fonctionnalités adaptées et fait preuve d’initiative. | |
| **Résultats en termes de communication** | | | | | | | |
| *Diversité des situations de communication écrite et orale rencontrées* | | | | | | | |
| Situations non ancrées dans le domaine 1 ou aucune des situations présentées ne porte sur une relation avec un client ou non vécues | | Supports et activités du domaine 1 peu variés | | Présence de 4 fiches de situations de communication (écrite et orale), avec un client, présentant des supports de communication variés | | Degré élevé de couverture des tâches de communication du domaine 1 | |
| *Valorisation de l’image de l’entreprise dans la relation* | | | | | | | |
| Valeurs, codes et normes propres à l’entreprise non identifiés. | | Valeurs, codes et normes propres à l’entreprise non identifiés mais non pris en compte dans la situation de communication. | | Valeurs, codes et normes propres à l’entreprise compris et intégrés dans la situation de communication. | | Capacité à prendre du recul et à justifier ses choix pour valoriser l’image de l’entreprise. | |
| *Fiabilité des informations communiquées* | | | | | | | |
| Absence d’identification des informations à transmettre ou absence de collecte des informations. | | Informations transmises non vérifiées ou ne respectant pas les contraintes du contexte. | | Informations transmises vérifiées et conformes aux contraintes du contexte. | | Capacité d’autonomie dans la collecte et la transmission des informations. | |
| *Pertinence de l’analyse des contextes de communication écrite* | | | | | | | |
| Absence de connaissance des notions ne permettant pas une analyse. | | Description de la situation sans analyse. | | Analyse pertinente de la situation de communication écrite : objectifs à atteindre, acteurs, historique de la relation, enjeux, type de relation, contraintes et ressources (charte graphique, valeurs de l’entreprise, environnement technologique, …), analyse du message reçu. | | Capacité à transférer les compétences acquises en communication écrite dans un contexte différent | |
| *Efficacité de la communication écrite avec les partenaires internes et externes* | | | | | | | |
| Objectifs non identifiés, réponse non adaptée. | | Objectifs identifiés, réponse peu adaptée ou pas adaptée. | | Identification et recherche des informations manquantes pour préparer la réponse. Justification de l’adaptation des messages aux supports, au mode de diffusion choisi et aux interlocuteurs de niveaux, fonctions, personnalités ou cultures différentes. Justification de la prise en compte de l’historique des communications. Utilisation ou création de modèles de documents pertinents | | Capacité à évaluer l’écart entre l’objectif attendu et le résultat obtenu et les raisons de cet écart | |
| *Qualité professionnelle des documents écrits dans le respect des règles (orthographiques, syntaxiques, éthiques, argumentation), des usages et des valeurs de l’entreprise* | | | | | | | |
| Documents écrits non professionnels ne respectant pas les règles et les usages professionnels. Orthographe et expression très insuffisantes, non professionnelles. | | Documents écrits de qualité, mais perfectibles quant au respect des usages professionnels.  Orthographe et expression insuffisantes. | | Documents écrits de qualité professionnelle dans le respect des règles éthiques, des usages professionnels et des valeurs de l’entreprise. Orthographe et expression satisfaisantes et professionnelles. Aucune faute. | | Justification et argumentation dans le respect des règles éthiques, des usages professionnels et des valeurs de l’entreprise. | |
| *Pertinence de l’analyse des contextes des situations de communication orale* | | | | | | | |
| Description des faits et du contexte sans analyse. | | Description des faits et du contexte avec une tentative d’analyse. | | Analyse pertinente du contexte mais analyse des faits perfectibles  Savoirs globalement maîtrisés. | | Analyse des faits en relation avec le contexte en mobilisant et maîtrisant les savoirs de communication (de base, et interpersonnelle). | |
| *Efficacité de la communication orale avec les partenaires internes et externes* | | | | | | | |
| Objectifs non identifiés. | | Objectifs identifiés mais stratégie de communication interpersonnelle non adaptée | | Objectifs identifiés, stratégie de communication interpersonnelle cernée mais techniques pas assez maîtrisées. | | Objectifs de communication atteints, maîtrise et pertinence des techniques de communication et gain positif (enjeu gagnant). | |