**ANNEXE V – 7.1 (Recto)**

**BTS Gestion de la PME – Session 2021**

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

**Grille d’évaluation – Contrôle en cours de formation (CCF)**

|  |  |
| --- | --- |
| **CANDIDAT(E)** | **Nom et Prénom :****numéro de candidature :**  |
| **Membres de la commission :** | **Signatures**  |

**SITUATION A – CONTRÔLE EN COURS DE FORMATION**

|  |
| --- |
| **Observations des formateurs sur le parcours de formation***Notamment à partir des situations professionnelles inscrites dans le document synoptique du candidat* |
| **En établissement de formation** | **En milieu professionnel** |
|  |  |

**CRITÈRES DE PERFORMANCE DE LA SITUATION A - (CCF)**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
|  | TI | I | S | TS |
| **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* |  |  |  |  |
| *Une réponse pertinente aux appels d’offre dans le champ de compétences de la PME et des outils de suivi adaptés* |  |  |  |  |
| **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)* |  |  |  |  |
| *Pertinence et qualité des relances pour impayés et leur suivi* |  |  |  |  |
| **C.1.3 Pertinence de l’information, du conseil et du traitement des réclamations** |
| *Qualité de l’accueil* |  |  |  |  |
| *Qualité et pertinence du traitement des réclamations* |  |  |  |  |
| **C.1.4 Pertinence du choix des fournisseurs** |  |  |  |  |
| **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* |  |  |  |  |
| *Qualité de l’évaluation des performances des fournisseurs* |  |  |  |  |
| **C.1.6 Pertinence du suivi comptable des opérations avec les clients et les fournisseurs de la PME** |
| *Qualité des contrôles des enregistrements* |  |  |  |  |
| *Qualité de l’analyse des comptes de tiers* |  |  |  |  |
| *Qualité des opérations de rapprochement bancaire* |  |  |  |  |
| *Qualité des opérations relatives à la déclaration de TVA* |  |  |  |  |
| **Résultats liés à la mobilisation des ressources de l’environnement technologique** |
| Efficacité dans la mise en œuvre de l’environnement numérique |  |  |  |  |
| Sélection des outils ou services informatiques et numériques de communication adaptés au contexte et aux usages |  |  |  |  |
| Maîtrise et utilisation adaptée des fonctionnalités du PGI et du tableur |  |  |  |  |
| Maîtrise et utilisation adaptée des fonctionnalités des outils de messagerie, du traitement de texte et du logiciel de PREAO |  |  |  |  |
| **Résultats en termes de communication** |
| Diversité des situations de communication écrite et orale rencontrées |  |  |  |  |
| Valorisation de l’image de l’entreprise dans la relation  |  |  |  |  |
| Fiabilité des informations communiquées  |  |  |  |  |
| Pertinence de l’analyse des contextes de communication écrite |  |  |  |  |
| Efficacité de la communication écrite avec les partenaires internes et externes |  |  |  |  |
| Qualité professionnelle des documents écrits dans le respect des règles (orthographiques, syntaxiques, éthiques, argumentation), des usages et des valeurs de l’entreprise |  |  |  |  |
| Pertinence de l’analyse des contextes de communication orale |  |  |  |  |
| Efficacité de la communication orale avec les partenaires internes et externes |  |  |  |  |
| **NOTE SUR 14 POINTS – Situation A** |  |

**ANNEXE V – 7.1 (Verso)**

**CRITÈRES DE PERFORMANCE DE LA SITUATION B - (CCF)**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
|  | TI | I | S | TS |
| **Résultats liés à la gestion de la relation clients-fournisseurs** |
| Qualité de l’analyse du contexte commercial de la PME |  |  |  |  |
| Aptitude à expliciter le contexte de réalisation des travaux (productions réalisées en cours de formation et productions demandée) |  |  |  |  |
| Qualité et conformité de la production demandée |  |  |  |  |
| Précision et rigueur de la présentation de la production demandée |  |  |  |  |
|  Capacité à expliquer et justifier les étapes, les techniques et les traitements dans la réalisation des travaux (productions réalisées en cours de formation et productions demandée) |  |  |  |  |
| Résultats liés à la mobilisation des ressources de l’environnement technologique |
| Efficacité dans la mise en œuvre de l’environnement numérique |  |  |  |  |
| Pertinence et maîtrise des fonctionnalités mises en œuvre sur PGI et tableur |  |  |  |  |
| Capacité à prendre en compte les ajustements demandés et/ou les aléas |  |  |  |  |
| Résultats en termes de communication |
| Analyse du contexte de la situation de communication orale, de ses objectifs, enjeux et des stratégies de communication interpersonnelle |  |  |  |  |
| Adaptation aux évolutions de la situation initiale |  |  |  |  |
| Efficacité de la communication orale au regard des objectifs de la fiche de travail |  |  |  |  |
| Qualité et conformité de l’expression au regard des usages professionnels |  |  |  |  |
| Qualité de l’analyse réflexive de la situation simulée |  |  |  |  |
| **NOTE SUR 6 POINTS – Situation B** |  |

|  |
| --- |
| **Pénalités pour non-respect du contenu défini par l’épreuve** |
| **-2 points par fiche manquante**  |  |
| -**3 points pour l’absence d’une activité 1.2. (Administration des ventes) issue de la période en milieu professionnel**  |  |
| **TOTAL épreuve E41** |
| **NOTE SUR 20 POINTS : Situation A + situation B –pénalités éventuelles** |  |

**Document d’aide à l’évaluation à usage exclusif de la commission d’interrogation**

**ANNEXE V – 7.2**

**BTS Gestion de la PME – Session 2021**

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

**Fiche d’appréciation globale – Situations A & B – Contrôle en cours de formation (CCF)**

NOM de l’établissement : \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

NOM et Prénom : \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Date de l’interrogation (pour la situation B) : \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

|  |
| --- |
| Note sur 20 : |

**Appréciation globale**

|  |
| --- |
| **En plus de l'appréciation globale, les examinateurs veilleront à expliciter les éléments pour lesquels la candidate ou le candidat n’a pas atteint le niveau requis de compétences (Situations A & B).** |

|  |  |
| --- | --- |
| Nom des examinateurs : | Signatures : |

**Ce document d’évaluation peut être communiqué à la demande du candidat ou de la candidate**