

# **BTS ASSISTANT DE GESTION PME-PMI**

*LIVRET D'ACCOMPAGNEMENT  
DU TUTEUR*

*DANS L'ENTREPRISE*

**LYCEE Catherine et Raymond JANOT- 1 place Lech Walesa - 89094 SENS CEDEX**

Tél. : 03.86.95.72.00 - Fax 03.86.95.12.77

Contact : Mme F. DJELAILI – Chef de travaux des filières professionnelles et technologiques

Poste n° 283

✉ [0891200w@ac-dijon.fr](mailto:0891200w@ac-dijon.fr)

# STAGE DE 1<sup>ère</sup> Année

## Généralités

L'assistant de gestion exerce sa mission auprès du dirigeant d'une petite ou moyenne entreprise. Il en est le collaborateur direct.

### Les missions de l'assistant de gestion

#### L'assistant de gestion est polyvalent :

- En participant à la gestion opérationnelle de l'entreprise, dans ses dimensions administrative, comptable, commerciale, humaine.
- En contribuant à l'amélioration de son efficacité par l'optimisation de son organisation.

### Le profil de l'assistant de gestion

#### L'assistant de gestion :

- Est compétent en matière de communication et d'organisation
- Maîtrise au moins une langue étrangère
- Maîtrise les techniques d'information et de communication
- Intervient dans les activités commerciales, administratives et comptables avec l'aide d'un PGI et de logiciels de bureautiques courants
- Est autonome et fait preuve d'initiative
- A un esprit d'analyse et de synthèse
- Est responsable et rigoureux.

L'étudiant effectue un stage de **6 semaines** dans une PME ou une PMI afin de :

- mettre en pratique les connaissances abordées en cours (Pôles A1-A2-A8, présentés en

annexe 1)

- se familiariser avec l'entreprise
- recueillir toutes les informations nécessaires pour compléter les « fiches de situations » (annexe 2) qui seront présentées lors des épreuves orales de CCF (contrôle en cours de formation).

## EPREUVES d'EXAMEN en relation avec le stage

### 1. EPREUVE DE RELATION CLIENTS-FOURNISSEURS – 30 minutes

#### 1. Finalités et objectifs

Cette épreuve permet d'évaluer les compétences professionnelles acquises par le candidat en matière de gestion des relations avec les clients et avec les fournisseurs. Ces compétences intègrent le recours aux fonctionnalités d'un tableur et d'un progiciel de gestion intégrée dans ses fonctions commerciales et comptables.

#### 2. Contenu

L'épreuve évalue l'acquisition des compétences, des attitudes professionnelles et des savoirs associés inscrits dans le référentiel de certification (cf. annexe 1)

#### 3. Critères d'évaluation

En cours de formation, l'évaluation des compétences implique l'évaluation des savoirs associés cités précédemment et s'appuie sur les critères suivants :

- la maîtrise des savoirs associés aux activités A1 et A2 (et annexe 1);
- l'aptitude à rendre compte de ses travaux et à les situer dans un contexte professionnel ;
- la justification de la démarche professionnelle et des moyens mobilisés ;
- la qualité de l'analyse des travaux réalisés et des éventuelles mesures correctives ;
- le professionnalisme de l'attitude ou du comportement adopté lors des travaux réalisés en entreprise ;
- la maîtrise des fonctions avancées d'un tableur et des fonctionnalités d'un progiciel de gestion intégrée dans ses fonctions commerciales et comptables ;
- la pertinence des outils et des fonctionnalités utilisés ;
- la conformité et la qualité de la production demandée ;
- la capacité d'écoute et de dialogue, la pertinence des réponses.

#### 4. Modalités d'évaluation

L'épreuve prend appui sur l'étude de situations de gestion des relations avec les clients ou les fournisseurs au sein d'une PME. Ces situations ont été vécues ou observées par le candidat au cours de son stage de première année ou à l'occasion de son expérience professionnelle.

Elles sont représentatives des travaux réalisés ou observés par le candidat au sein de la PME.

## EPREUVES d'EXAMEN en relation avec le stage

### 2. EPREUVE DE COMMUNICATION ORALE – 20 MINUTES

#### 1. Finalités et objectifs

Cette épreuve permet d'évaluer les capacités du candidat à :

- analyser une situation de communication professionnelle dans ses différentes dimensions ;
- mobiliser ses connaissances et ses compétences aussi bien dans le cadre de situations de communication interne qu'externe ;
- adopter un comportement relationnel adapté à un contexte donné ;
- prendre en compte des aléas et imprévus qui caractérisent la plupart des situations de travail rencontrées par l'assistant(e) ;

#### 2. Contenu

Cette épreuve évalue l'acquisition des compétences, des attitudes professionnelles et des savoirs associés, inscrits dans le référentiel de certification (cf. annexe 1).

#### 3. Critères d'évaluation

En cours de formation, l'évaluation s'appuie sur les critères suivants :

- la qualité de l'analyse de la situation de communication ;
- la pertinence des moyens de communication proposés ;
- la conformité (respect des usages professionnels) et la qualité (structuration, expression, forme...) des prestations orales ;
- l'adaptation du comportement à la situation professionnelle et au besoin d'efficacité ;
- la qualité de l'argumentation et de l'écoute ;
- la cohérence et la pertinence des solutions proposées.

#### 4. Modalités d'évaluation

L'épreuve prend appui sur un dossier réalisé par le candidat, comprenant **trois situations de communication orale professionnelle, vécues ou observées par le candidat** dans un contexte de travail, lors d'une communication interpersonnelle ou de groupe, ou lors d'accueil en face à face.

Ces situations de communication sont sélectionnées par le candidat à partir des situations vécues ou observées à l'occasion de ses stages ou de son expérience professionnelle.

Elles sont empruntées à des sous-activités diverses et comportent au minimum deux acteurs qui interagissent dans le cadre d'une activité professionnelle de l'assistant de gestion de PME.

## ANNEXE 1 : EXTRAIT DU REFERENTIEL

### A1 - GESTION DE LA RELATION AVEC LA CLIENTELE

L'assistant prend en charge l'essentiel du processus administratif des ventes. Il met en place certaines actions de prospection, s'assure de la bonne exécution des contrats de vente et effectue des tâches qui permettent de développer la relation avec la clientèle. L'assistant doit pouvoir exercer cette activité en langue nationale ou étrangère.

#### A.1.1. Recherche de clientèle et contact

- T.1.1.1 Organisation de la prospection et prospection clientèle
- T.1.1.2 Détection, analyse et suivi des appels d'offres

#### A.1.2. Administration des ventes

- T.1.2.1 Préparation de propositions commerciales
- T.1.2.2 Préparation des contrats commerciaux (commandes, contrats de maintenance, garanties complémentaires...)
- T.1.2.3 Suivi des ventes et des livraisons
- T.1.2.4 Facturation et suivi des règlements et des relances clients
- T.1.2.5 Mise à jour et amélioration du système d'information client

#### A.1.3. Maintien et développement de la relation avec la clientèle

- T.1.3.1 Accueil, information et conseils
- T.1.3.2 Traitement et suivi des réclamations

#### Autonomie, responsabilité

*L'implication du chef d'entreprise ou de commerciaux dans cette fonction délimite l'étendue de l'autonomie dont dispose l'assistant. Toutefois, sur le plan purement administratif et en accord avec le chef d'entreprise, il dispose généralement d'un degré de délégation important, en adéquation avec les règles en vigueur dans l'entreprise.*

#### Résultats attendus

- Identification et qualification des prospects
- Suivi rigoureux des appels d'offres
- Actualisation et enrichissement du système d'information client
- Préparation et réalisation de documents commerciaux
- Définition et présentation avantageuse de l'offre commerciale
- Suivi rigoureux de la clientèle
- Suivi rigoureux des ventes et des livraisons
- Exactitude des calculs, fiabilité des enregistrements, efficacité des contrôles
- Qualité de la communication écrite et orale avec les acteurs internes et externes
- Information et conseil auprès de la clientèle
- Qualité et intensité de la relation clientèle
- Traitement efficace et suivi rigoureux des réclamations
- Fidélisation et développement de la clientèle
- Conformité aux principes comptables et aux dispositions juridiques

## ANNEXE 1(bis) : EXTRAIT DU REFERENTIEL

### A2 - GESTION DE LA RELATION AVEC LES FOURNISSEURS

L'assistant participe à la prise en charge des relations avec les fournisseurs, dans son propre pays et à l'étranger, ainsi qu'à la gestion des activités liées au processus des achats nécessaires à l'exploitation courante de l'entreprise.

#### A.2.1. Recherche et choix des fournisseurs

- T.2.1.1 Étude des demandes d'achat
- T.2.1.2 Recherche des fournisseurs pour référencement
- T.2.1.3 Comparaison des offres et sélection des fournisseurs
- T.2.1.4 Mise à jour et amélioration du système d'information fournisseur

#### A.2.2. Achat de biens et prestations de services

- T.2.2.1 Préparation de la négociation des contrats
- T.2.2.2 Passation et suivi des commandes

#### A.2.3. Suivi des achats

- T.2.3.1 Contrôle des achats et des règlements
- T.2.3.2 Entretien de relations partenariales
- T.2.3.3 Information du chef d'entreprise

#### Autonomie, responsabilité

*En fonction des objectifs assignés par le chef d'entreprise et dans la limite de la délégation accordée, l'assistant dispose d'une autonomie dans l'exécution des tâches liées à cette activité, en adéquation avec les règles en vigueur dans l'entreprise.*

#### Résultats attendus

- Analyse, évaluation quantitative et qualitative des besoins en produits et services
- Actualisation et enrichissement du système d'information fournisseur
- Qualification des fournisseurs pour référencement
- Argumentation commerciale avec prise en compte des contraintes et des objectifs de l'entreprise
- Comparaison d'offres et proposition argumentée de choix de fournisseurs
- Proposition de plan de négociation et d'argumentaire d'achat
- Exactitude des calculs, des enregistrements, des contrôles liés aux commandes et aux factures
- Procédure et tableau de suivi des commandes, mise en place d'actions de relance
- Contrôle et statistiques d'achat
- Tableau de suivi des règlements
- Analyse comparative des performances des fournisseurs et proposition d'actions ciblées
- Communication d'informations fiables et actualisées au dirigeant
- Qualité de la communication écrite et orale et productions de documents et de messages oraux
- Documents conformes aux principes comptables, aux dispositions juridiques.

## ANNEXE 1(ter) : EXTRAIT DU REFERENTIEL

### A8 - COMMUNICATION GLOBALE

L'assistant facilite la mise en relation des acteurs internes pour les mobiliser et fédérer leur action. Il contribue ainsi à l'efficacité, à la cohésion et à la motivation des salariés. Il participe également par certaines de ses activités à véhiculer une image valorisante de l'entreprise. La communication externe doit pouvoir être réalisée en langue nationale ou étrangère.

#### **A.8.1 Communication interne (contribution à l'efficacité, à la cohésion et à la motivation)**

- T.8.1.1 Création et modélisation de documents
- T.8.1.2 Rédaction et diffusion de documents écrits (courriers, notes, comptes rendus, procès verbaux, rapports, courriels ...) en langue nationale ou étrangère
- T.8.1.3 Communication orale interpersonnelle et de groupe
- T.8.1.4 Facilitation des échanges internes (boîte à idées, journal d'entreprise, messagerie interne, panneaux d'affichage...)

#### **A.8.2 Communication externe (Contribution à la valorisation de l'image de l'entreprise)**

- T.8.2.1 Accueil en face à face et au téléphone et via les médias d'information
- T.8.2.2 Contribution à la communication institutionnelle
- T.8.2.3 Contribution à la communication commerciale
- T.8.2.4 Contrôle du respect de l'image dans les actions de communication

#### **Autonomie et responsabilité**

*En fonction des consignes reçues, l'assistant est responsable de la conception et du développement des supports de communication interne de l'entreprise. Il doit veiller à leur qualité, au respect de l'identité culturelle et de l'image de l'entreprise. Il soumet ces supports à l'approbation du dirigeant et les diffuse auprès des destinataires.*

*Dans le cadre de la politique définie par le dirigeant en matière de communication externe, l'assistant contribue par ses activités, au développement de la valorisation de l'image de l'entreprise.*

#### **Résultats attendus**

- Augmentation de la notoriété
- Résolution des conflits internes et externes
- Fidélisation de la clientèle
- Accroissement de la motivation et de l'implication des salariés
- Amélioration du climat social
- Amélioration de l'image externe de l'entreprise
- Accroissement de la productivité du travail et de la performance individuelle et collective
- Qualité des documents produits
- Respect de la confidentialité,
- Efficacité dans les situations de communication.



## Annexe 2 : FICHES DESCRIPTIVES

<b>Fiche descriptive relation clients-fournisseurs</b>		
Nom et prénom du candidat :	N° d'inscription :	
Intitulé de la situation de gestion :	<input type="checkbox"/> Réalisée <input type="checkbox"/> Observée	Fiche de situation de gestion n°:
<b>Cadre de la réalisation</b>		
Raison sociale :	Tâche(s) du référentiel concernée(s) :	
Secteur d'activité :		
Dates de réalisation :	Durée de la réalisation :	
Contexte de réalisation :		
Objectifs :		
Environnement informatique (réseau, matériel et logiciels) :		
<b>Activité</b>		
Description de l'activité (tâches, méthodologie) :		
Productions réalisées :		
Problèmes rencontrés :	Solutions apportées :	
<b>Bilan</b>		
Bilan professionnel :	Bilan personnel :	

Fiche descriptive d'une situation de communication orale		
Nom et prénom du candidat :		N° de matricule :
Intitulé de la situation de communication :	<input type="checkbox"/> Vécue <input type="checkbox"/> Observée	Fiche de situation de communication n°:

Identification	
Raison sociale :	Secteur d'activité :
Tâche(s) du référentiel concernée(s) :	<input type="checkbox"/> Accueil en face à face <input type="checkbox"/> Accueil au téléphone <input type="checkbox"/> Accueil oral via les médias
<input type="checkbox"/> Communication orale interpersonnelle <input type="checkbox"/> Communication orale de groupe d'information	
Contexte de la situation	
<p>➤ <b>Cadre général :</b></p> <p>➤ <b>Composantes de la communication :</b></p> <p>. Acteurs :</p> <p>. Relation entre les acteurs :</p> <p>. Canal :</p> <p>. Lieu :</p> <p>. Durée :</p> <p>➤ <b>Enjeux :</b></p> <p>➤ <b>Forme de la communication :</b></p> <p>➤</p> <p>➤ <b>Techniques et outils de communication utilisés :</b></p> <p>➤</p>	
Stratégies de communication	
<i>Relation des faits mettant en évidence la (les) stratégie(s) développée(s)</i>	
L'évaluation de la relation	
<i>Évaluation de la communication et de son efficacité professionnelle</i>	

**Annexe 3 - FICHE DE SUIVI DE STAGE – 1<sup>ère</sup> année**

Nom de l'étudiant : \_\_\_\_\_ Prénom : \_\_\_\_\_  
 Date d'appel premier contact, date de visite : \_\_\_\_\_ / \_\_\_\_\_  
 Nom du tuteur pédagogique : \_\_\_\_\_  
 Entreprise : \_\_\_\_\_

**COMPORTEMENT GENERAL**

Politesse	
Ponctualité	
Capacité de compréhension et d'analyse des situations présentées	
Aptitude à communiquer	
Capacité d'organisation	
Disponibilité	
Capacité d'organisation	
Degré d'autonomie dans le travail	
Capacité d'adaptation	

**COMPETENCES PROFESSIONNELLES LIEES AU REFERENTIEL**

Équipement et logiciels utilisés	Tableur _____ Texteur _____ _____ PGI _____ ; SGBDR _____ Autres : _____
Les activités réalisées sont-elles en lien avec le référentiel (annexe 1) ?	
Exemple(s) d'activités réalisées	
Exemple(s) de documents réalisés	
Initiatives proposées par l'étudiant dans l'entreprise	

**DIVERS**

Est-il envisageable que l'étudiant fasse son stage de deuxième année dans la structure ?

\_\_\_\_\_

Difficulté(s) rencontrée(s) par l'étudiant :

\_\_\_\_\_

Difficulté(s) ou problème(s) identifié(s) par le tuteur professionnel :

\_\_\_\_\_

Autres remarques :

\_\_\_\_\_

Appréciation générale :