

ÉPREUVE 4

GÉRER LA RELATION AVEC LES CLIENTS ET LES FOURNISSEURS DE LA PME

Coefficient 6

1. Finalités et objectifs

Cette épreuve vise à évaluer les capacités des candidats à gérer la relation avec les clients et les fournisseurs et à analyser des situations de communication écrite et orale associées à cette relation.

2. Contenu

L'épreuve évalue l'acquisition des compétences et la maîtrise des savoirs associés relevant du bloc de compétences 1 « Gérer la relation avec les clients et les fournisseurs de la PME ». Cette évaluation est conduite à partir des activités suivantes :

- Activité 1.1. Recherche de clientèle et contact ;
- Activité 1.2. Administration des ventes de la PME ;
- Activité 1.3. Maintien et développement de la relation avec les clients de la PME ;
- Activité 1.4. Recherche et choix des fournisseurs de la PME ;
- Activité 1.5. Suivi et contrôle des opérations d'achats et d'investissement de la PME ;
- Activité 1.6. Suivi comptable des opérations avec les clients et les fournisseurs de la PME.

Elle intègre également des résultats et des savoirs associés inscrits dans le champ de la communication. Une partie de cette épreuve se déroule sur poste informatique.

3. Critères d'évaluation

Les critères d'évaluation correspondent aux critères de performance exprimés pour chaque compétence du bloc « Gérer la relation avec les clients et les fournisseurs de la PME » figurant dans le référentiel de certification.

4. Modalités d'évaluation

L'épreuve s'appuie à la fois sur un dossier et sur un entretien faisant référence aux situations professionnelles vécues ou observées par le candidat ou la candidate au cours de sa formation et notamment des ateliers de professionnalisation. Pour les candidats se présentant au titre de l'expérience professionnelle, les situations sont choisies, pour les besoins de l'évaluation, à partir de l'expérience professionnelle.

4.1. Situation professionnelle

Une situation professionnelle est caractérisée par la réalisation ou l'observation de travaux complémentaires répondant à un même problème de gestion ou à une même mission. Elle est réalisée pendant une période donnée en prenant appui sur les travaux conduits dans l'établissement de formation et en milieu professionnel. Elle est directement liée à une ou plusieurs activités explicitées dans le référentiel, dans le domaine d'activités associé à l'épreuve (en l'occurrence, « Gérer la relation avec les clients et les fournisseurs de la PME »). Une situation professionnelle se caractérise par une visée opérationnelle. Elle nécessite la mise en oeuvre de techniques et la mise en place de démarches à la fois pour s'adapter à l'environnement de travail et pour atteindre les résultats attendus. Elle intègre des tâches de communication écrite et orale plus particulièrement orientées vers les clients. Elle mobilise les ressources d'un environnement numérique et notamment d'un PGI et de ressources logicielles.

4.2. Constitution du dossier

• Contenu du dossier

L'épreuve repose sur un dossier personnel rédigé et constitué par le candidat ou la candidate et composé ainsi :

- **Document synoptique des situations professionnelles** rencontrées en établissement de formation et en milieu professionnel (stage de première année). Il est attendu que l'ensemble des situations professionnelles recensées couvre toutes les activités du domaine. Pour chaque situation professionnelle sont indiquées notamment :

- les activités du référentiel concernées et les compétences mises en oeuvre ;
- les tâches effectuées dont celles relevant de la communication écrite et orale ;
- les solutions logicielles choisies et les fonctionnalités mobilisées.

- **Présentation du contexte commercial de la PME** support des situations professionnelles faisant l'objet des fiches décrites ci-dessous.

- **Au moins 2 fiches d'analyse de situations professionnelles de GRCF** : deux sont issues de la période en milieu professionnel et couvrant au moins 3 activités différentes mobilisant le tableur et le PGI (dans ses dimensions commerciales et comptables). Parmi les activités couvertes une porte obligatoirement sur l'activité « administration des ventes ». Au choix du candidat, le dossier peut être complété par des fiches faisant référence à des situations professionnelles travaillées en établissement de formation ;

- **2 fiches d'analyse de situations de communication écrite**. Ces situations de communication présentent des supports de communication variés et concernent des activités différentes du domaine. Chaque fiche relève d'une situation de communication écrite professionnelle vécue dans une PME. Ces situations de communication sont associées à des situations professionnelles présentées dans le document synoptique.

L'une au moins porte sur une situation de communication avec un client. Les travaux réalisés doivent être en relation avec les tâches décrites dans le domaine d'activités 1 et les savoirs associés de communication.

Ils mobilisent les fonctionnalités d'un logiciel de messagerie et celles avancées du traitement de textes et du logiciel de présentation ;

- **2 fiches d'analyse de situations de communication orale**. Chaque fiche relève d'une situation de communication orale professionnelle vécue dans une PME. Ces situations de communication doivent être de nature différente (communication interpersonnelle ou de groupe, accueil au téléphone ou en face à face) et sont associées à des situations professionnelles présentées dans le document synoptique. L'une d'entre elles porte sur une situation de communication avec un client (accueil, relance, réclamation, information, ou encore conseil) ;

- **Une présentation synthétique de la base de données du PGI** permettant au candidat ou à la candidate de mettre en évidence les travaux effectués ;

- **Les productions sous format papier et numérique associées aux fiches de situations professionnelles** relevant de la GRCF et de la communication écrite, telles que décrites précédemment ;

- **Les attestations de stage ou les certificats de travail**.

Des modèles du document synoptique et des fiches descriptives seront proposés par la circulaire nationale d'organisation.

Le dossier est intégré dans l'évaluation

4.3. – Organisation de l'épreuve

A. Forme ponctuelle : 1h

L'épreuve se déroule en partie sur poste informatique et prend appui sur le dossier personnel décrit précédemment.

Les candidats passent cette épreuve dans les centres d'examen désignés par les autorités académiques. Ils doivent se munir des ressources (matérielles, logicielles et base de données) et documents nécessaires au déroulement de l'épreuve, notamment ceux qui sont référencés dans le dossier. Les candidats sont seuls responsables de la mise en oeuvre de ces ressources en s'assurant notamment de la compatibilité entre l'environnement offert et celui requis pour le déploiement de leurs ressources. Il leur appartient de prendre contact préalablement avec l'établissement afin de vérifier cette compatibilité et éventuellement de trouver la solution adaptée.

Entre le moment de remise du dossier et la date d'interrogation, la commission d'interrogation choisit :

- **une situation professionnelle GRCF** parmi celles présentées par le candidat ou la candidate et renseigne une fiche de travail, dont le modèle type sera défini dans la circulaire d'organisation de l'examen. Le travail demandé s'inscrit dans le cadre de la gestion de la relation clients fournisseurs. Il consiste en une modification de paramètres et en aucun cas en une rupture forte par rapport à la situation professionnelle initiale ;

- **une fiche de situation de communication orale**, parmi les deux proposées par le candidat ou la candidate, et renseigne une seconde fiche de travail en formulant des modifications de paramètres. Les changements apportés doivent modifier de manière significative la situation initiale, tout en conservant un caractère réaliste. Ils ne doivent cependant pas aboutir à une situation totalement nouvelle au sein de laquelle le candidat ou la candidate n'aurait plus aucun repère.

- **une fiche de situation de communication écrite**.

Le jour de l'interrogation, le candidat ou la candidate prend connaissance des fiches de travail renseignées par la commission et dispose de 60 minutes de préparation avant le début de l'épreuve. Ce temps de préparation permet au candidat ou à la candidate de mobiliser les ressources numériques nécessaires et de préparer les travaux demandés par la commission.

Déroulement de l'épreuve

L'épreuve permet à la commission de vérifier le degré de maîtrise des compétences mobilisées dans les situations professionnelles mentionnées dans le dossier du candidat ou de la candidate. Elle prend appui sur le dossier (objet d'évaluation), sur les travaux réalisés dans le cadre de l'activité sélectionnée par la commission.

Le dossier a été préalablement étudié par la commission. L'épreuve a une durée de 60 minutes au maximum. Elle se déroule en quatre phases successives :

Première phase (15 minutes au maximum)

Elle consiste en un entretien entre la commission et le candidat ou la candidate portant sur les situations professionnelles présentées dans le document synoptique et les fiches d'analyse de situations professionnelles GRCF. La commission amène le candidat ou la candidate à présenter, expliciter le contexte, expliquer et justifier les démarches, les techniques et les traitements qu'il ou elle a mis en oeuvre pour réaliser les travaux.

Deuxième phase (15 minutes au maximum)

Cette phase se déroule sur poste informatique avec l'utilisation du PGI et du tableur. Le candidat ou la candidate présente la production préparée à partir de la fiche de travail évoquée précédemment.

La commission s'entretient avec le candidat ou la candidate sur les réponses apportées afin d'évaluer son degré de maîtrise des techniques et de lui permettre de justifier ses choix et de les analyser. Elle peut également proposer, oralement, des modifications de paramètres permettant de tester la capacité du candidat ou de la candidate à prendre en compte des aléas et d'apprécier sa prise de recul quant aux solutions proposées.

Troisième phase (durée : 15 minutes au maximum)

Cette phase porte sur l'analyse de la situation de communication orale modifiée préalablement par la commission parmi celles proposées par le candidat ou la candidate dans son dossier. Le candidat ou la candidate se prête à la simulation de la situation de communication orale avec l'un ou les deux membres de la commission.

À l'issue de la simulation, la commission d'interrogation s'entretient avec le candidat ou la candidate afin de lui permettre d'analyser et d'évaluer la situation de communication simulée.

Si besoin, la commission d'interrogation peut étendre l'entretien à l'autre situation de communication orale.

Quatrième phase (durée : 15 minutes au maximum)

Elle se déroule sur poste informatique sous la forme d'un entretien portant sur la situation de communication écrite choisie par la commission d'interrogation. La commission amène le candidat ou la candidate à présenter, expliciter le contexte, expliquer et justifier les démarches, les techniques et les traitements qu'il ou elle a mis en oeuvre pour réaliser les travaux.

Au cours de l'entretien, la commission peut solliciter de la part du candidat ou de la candidate la mise en oeuvre de modifications en mobilisant l'environnement technologique.

La commission d'interrogation peut étendre l'entretien à une autre situation de communication écrite.

B. Contrôle en cours de formation : 2 situations d'évaluation

Le contrôle en cours de formation comporte deux temps d'évaluation conduits à partir des situations professionnelles vécues ou observées et recensées dans le document synoptique.

Le contrôle de conformité du dossier est effectué par la commission d'interrogation avant l'épreuve.

La constatation de non-conformité du dossier entraîne l'attribution de la mention NV (non valide) à l'épreuve correspondante. Le candidat ou la candidate, même présent à la date de l'épreuve, ne peut être interrogé. En conséquence, le diplôme ne peut lui être délivré.

La non-conformité du dossier peut être prononcée dès lors qu'une des situations suivantes est constatée :

- absence de dépôt du dossier ;
- dépôt du dossier au-delà de la date fixée par la circulaire d'organisation de l'examen ou de l'autorité organisatrice.
- durée de stage inférieure à celle requise par la réglementation de l'examen ;
- documents constituant le dossier non visés ou non signés par les personnes habilitées à cet effet.

Situation d'évaluation A (14 points)

Cette évaluation se déroule en deuxième année et prend appui sur des informations prélevées à partir de situations professionnelles travaillées par la candidate ou le candidat au cours de la formation y compris en milieu professionnel et appelées à être recensées dans le document synoptique. Régulièrement, des bilans individuels sont établis conjointement par l'équipe pédagogique et le candidat ou la candidate. Ces bilans consistent en une analyse des activités confiées et une évaluation des compétences visées par le référentiel et intègrent notamment des présentations par le candidat ou la candidate des travaux réalisés. Lors de chacun de ces bilans, le candidat

ou la candidate explicite notamment le contexte, explique et justifie les démarches, les techniques et les traitements qu'il ou elle a mis en oeuvre pour réaliser les travaux et présente ses productions.

L'équipe pédagogique doit conserver la trace de ces bilans.

L'évaluation est effectuée à partir de l'ensemble de ces informations collectées et du dossier remis par le candidat ou la candidate. Pour cela, la grille d'évaluation fournie par la circulaire d'organisation de l'examen est utilisée.

Situation d'évaluation B (6 points) :

La situation se déroule sur poste informatique et prend appui sur le dossier tel que décrit précédemment.

Cette situation, d'une durée maximale de 30 minutes, est centrée sur l'explicitation de la situation choisie par la commission. Elle se déroule obligatoirement après la situation A et se situe au cours de la deuxième année avant une date limite fixée par les autorités académiques en fonction des informations fournies dans la circulaire nationale d'organisation. Avant l'interrogation, la commission choisit :

- **une situation professionnelle GRCF** parmi celles présentées par le candidat ou la candidate et renseigne une fiche de travail, dont le modèle type sera défini dans la circulaire d'organisation de l'examen. Le travail demandé s'inscrit dans le cadre de la gestion de la relation clients fournisseurs. Il consiste en une modification de paramètres et en aucun cas en une rupture forte par rapport à la situation professionnelle initiale

- **une fiche de situation de communication orale**, parmi les deux proposées par le candidat ou la candidate, et renseigne une seconde fiche de travail en formulant des modifications de paramètres. Les changements apportés doivent modifier de manière significative la situation initiale, tout en conservant un caractère réaliste. Ils ne doivent cependant pas aboutir à une situation totalement nouvelle au sein de laquelle le candidat ou la candidate n'aurait plus aucun repère.

Le candidat ou la candidate prend connaissance des fiches de travail renseignées par la commission et dispose de 40 minutes de préparation avant le début de l'épreuve. Ce temps de préparation permet au candidat ou à la candidate de mobiliser les ressources numériques nécessaires et de préparer les travaux demandés par la commission.

La situation d'évaluation B se déroule en deux parties

Première partie (durée : 15 minutes au maximum)

Cette phase se déroule sur poste informatique avec l'utilisation du PGI et du tableur. Le candidat ou la candidate présente la production préparée à partir de la fiche de travail évoquée précédemment.

Elle consiste en un entretien entre la commission et le candidat ou la candidate portant sur les situations professionnelles présentées dans le document synoptique et les fiches d'analyse de situations professionnelles GRCF. La commission amène le candidat ou la candidate à présenter, expliciter le contexte, expliquer et justifier les démarches, les techniques et les traitements qu'il a mis en oeuvre pour réaliser les travaux.

Deuxième partie (durée : 15 minutes au maximum)

Cette phase porte sur l'analyse de la situation de communication orale modifiée préalablement par la commission parmi celles proposées par le candidat ou la candidate dans son dossier. Le candidat ou la candidate se prête à la simulation de la situation de communication orale avec l'un ou les deux membres de la commission.

À l'issue de la simulation, la commission d'interrogation s'entretient avec le candidat ou la candidate afin de lui permettre d'analyser et d'évaluer la situation de communication simulée.

Si besoin, la commission d'interrogation peut étendre l'entretien à l'autre situation de communication orale.