

Référentiel BTS G-PME

DOMAINE D'ACTIVITÉS 1 : GÉRER LA RELATION AVEC LES CLIENTS ET LES FOURNISSEURS DE LA PME

Les activités liées à la gestion de la relation avec les clients et les fournisseurs de la PME constituent, en général, le cœur de métier exercé par les titulaires du diplôme. Elles consistent en : - la prise en charge de l'essentiel du processus des ventes et des achats, - des actions de prospection, de suivi de la bonne exécution des contrats et des tâches permettant de développer la relation avec les clients et les fournisseurs, - une analyse des risques éventuels inhérents à cette relation, - un suivi comptable des opérations commerciales, - un suivi des encaissements et décaissements, - la communication très fréquente sinon permanente avec des partenaires de la PME afin de construire et de renforcer les relations. Ces activités se caractérisent par une forte fréquence et une forte prégnance dans la gestion courante de la PME.

Activité 1. Recherche de clientèle et contact

11. Organisation de la prospection et prospection clientèle
12. Détection, analyse et suivi des appels d'offres
13. Communication avec des acteurs internes, avec les prospects, les clients et les pouvoirs adjudicateurs

Activité 2. Administration des ventes de la PME

21. Préparation de propositions commerciales
22. Préparation des contrats commerciaux (commandes, contrats de maintenance, garanties complémentaires, contrats de sous-traitance, etc.)
23. Suivi des ventes et des livraisons
24. Facturation, suivi des règlements et des relances « clients »
25. Évaluation du risque client
26. Mise à jour du système d'information « clients »
27. Communication avec des acteurs internes, les fournisseurs et les clients

Activité 3. Maintien et développement de la relation avec les clients de la PME

31. Accueil, information et conseils
32. Traitement et suivi des réclamations
33. Communication pour développer la relation client

Activité 4. Recherche et choix des fournisseurs de la PME

41. Étude des projets d'achats et des investissements
42. Recherche des fournisseurs
43. Comparaison des offres, sélection et qualification des fournisseurs
44. Mise à jour du système d'information fournisseurs
45. Communication avec des acteurs internes et avec les fournisseurs

Activité 5. Suivi et contrôle des opérations d'achats et d'investissement de la PME

51. Préparation de la négociation des contrats
52. Passation et suivi des commandes
53. Acquisition et suivi des immobilisations
54. Contrôle des achats et des règlements
55. Évaluation des fournisseurs
56. Communication écrite et orale avec des acteurs internes, les fournisseurs et les partenaires financiers

Activité 6. Suivi comptable des opérations avec les clients et les fournisseurs de la PME

61. Contrôle de l'enregistrement comptable des opérations d'achat, de vente et de règlement
62. Suivi des relations avec les banques
63. Suivi de la trésorerie des comptes de tiers, des encaissements et des décaissements
64. Préparation et contrôle de la déclaration de TVA
65. Évaluation et suivi des risques liés aux échanges internationaux