



BTS GESTION DE LA PETITE ET MOYENNE ENTREPRISE (GPME)



FICHE ACTIONS

(Cette liste comporte des exemples d'actions réalisables en entreprise, elle n'est pas exhaustive)

GESTION DE LA RELATION AVEC LES CLIENTS ET LES FOURNISSEURS

Recherche de clientèle et contact

- ✚ Détection, analyse et suivi des appels d'offres :
 - Repérer et sélectionner les appels d'offre
 - Coordonner les acteurs internes concernés
 - Collecter les informations auprès des acteurs internes et externes
 - Constituer le dossier de réponse en respectant la procédure
 - Concevoir des tableaux de suivi des appels d'offre.

Administration des ventes

- ✚ Préparation de propositions commerciales :
 - Collecter les informations nécessaires,
 - Elaborer une proposition commerciale,
 - Mettre en forme cette offre commerciale,
 - Assurer le suivi de l'offre commerciale.
- ✚ Préparation des contrats commerciaux :
 - Rédiger et mettre en forme les différents contrats commerciaux en tenant compte des caractéristiques des clients,
 - Vérifier la conformité des contrats.
- ✚ Suivi des ventes et des livraisons :
 - Traiter les commandes clients,
 - S'assurer du suivi et de la mise en production et du suivi de l'expédition,
 - Suivre les livraisons et la conformité au bon de commande.
- ✚ Facturation et suivi des règlements et des relances
 - Etablir les factures de ventes et d'avoir,
 - Réaliser un état de suivi des règlements,
 - Mettre en place et appliquer une procédure de relance clients.
- ✚ Mise à jour et amélioration du système d'information client
 - Collecter les informations client auprès des acteurs internes,
 - Tenir à jour les données client,
 - Repérer les dysfonctionnements,
 - Mettre en place une procédure d'amélioration du système d'information client.

Ressources Humaines

- + Recrutement,
- + Plan de formation,
- + Gestion des plannings,
- + Gestion des conflits.

Maintien et développement de la relation clientèle

- + Accueil, information et conseils
 - Informer et conseiller le client ou l'orienter vers l'interlocuteur adéquat,
 - Assurer les conditions relationnelles et matérielles favorables à l'accueil des clients
- + Traitement et suivi des réclamations
 - Traiter les réclamations ou orienter le client vers le service compétent,
 - S'assurer du suivi des réclamations transmises aux autres services,
 - Dresser le bilan des réclamations, alerter les services concernés et suggérer des solutions.

Recherche et choix des fournisseurs

- + Etude des demandes d'achats
 - Evaluer quantitativement et qualitativement les demandes d'achat,
 - Elaborer un état prévisionnel des demandes d'achat.
- + Recherche des fournisseurs pour référencement
 - Identifier les fournisseurs potentiels en appliquant des critères de recherche,
 - Collecter les informations sur les fournisseurs,
 - Qualifier les données sur les fournisseurs,
 - Sélectionner pour référencement.
- + Comparaison des offres et sélection des fournisseurs
 - Formuler l'appel d'offres auprès des fournisseurs référencés,
 - Comparer les offres,
 - Sélectionner des fournisseurs
- + Mise à jour et amélioration du système d'information des fournisseurs
 - Enrichir la base de données fournisseurs

Achat de biens et prestations de services

- + Préparation de la négociation des contrats
 - Elaborer un plan de négociation à partir de l'analyse des offres sélectionnées,
 - Organiser et planifier les contacts avec les fournisseurs.
- + Passation et suivi des commandes
 - Passer des commandes. Contrôler le respect des délais de livraison.

Suivi des achats

- + Contrôle des achats et des règlements
 - S'assurer du respect de la procédure de contrôle des livraisons,
 - Vérifier le respect des conditions nécessaires au règlement des fournisseurs,
 - Veiller aux règlements des fournisseurs
- + Entretien des relations partenariales
 - Evaluer les performances des fournisseurs en fonction des critères retenus,
 - Définir des actions en vue de renforcer le partenariat,
 - Utiliser et élargir le réseau de contacts professionnels.

- ✚ Information au chef d'entreprise
 - Informer régulièrement le chef d'entreprise du suivi des achats,
 - Etablir régulièrement un compte rendu écrit ou oral du suivi des achats

FONCTIONNEMENT ET DEVELOPPEMENT DE LA PME

- ✚ Démarche qualité
 - Mise en place de procédures administratives,
 - Obtention d'une certification,
 - Amélioration du traitement des réclamations clients.
- ✚ Gestion des connaissances
 - Mise en place d'une communauté de pratiques et diffusion des « meilleures pratiques »
- ✚ Santé et sécurité au travail
 - Mise en place d'un système de management de la santé et de la sécurité au travail,
 - Analyse voire améliorations des conditions de travail,
 - Mise en place d'une prévention des TMS,
 - Mise en place des documents obligatoires,
 - Pérennisation de la démarche de prévention des risques,
 - Organisation des formations,
 - Mise en place d'une procédure d'évaluation des risques professionnels,
 - Elaboration d'un plan d'information sur la prévention des risques dans l'entreprise.
- ✚ Protection des biens et des personnes
 - Etude des contrats en cours et proposition d'améliorations,
 - Etude ou mise en œuvre de la protection de la propriété intellectuelle et industrielle.
- ✚ Gestion des risques financiers
 - Protection des risques d'insolvabilité,
 - Protection des risques financiers liés à un projet d'exportation.
- ✚ Gestion des risques environnementaux
 - Mise en place d'un management environnemental,
 - Réduction des risques environnementaux,
 - Evaluation des risques environnementaux,
 - Mise en place d'une procédure de gestion des déchets,
 - Programme de recherche d'économies d'énergie.
- ✚ Veille informationnelle
 - Elaboration d'un dispositif de veille relatif à l'environnement, la sécurité et la santé au travail, la technologie, la concurrence

CONTRIBUER À LA GESTION DES RH DE LA PME

- ✚ Administration du personnel
 - Assurer le suivi administratif du personnel
 - Préparer les éléments de la paie et communiquer sur ces éléments,
 - Organiser les élections des représentants du personnel.
- ✚ Gestion du capital humain
 - Participer à la gestion des ressources humaines
 - Contribuer à la cohésion interne du personnel de l'entreprise.