

Votre nom

Session 2011

BTS Assistant de gestion de PME-PMI

Gestion des relations avec les clients
et les fournisseurs



SOMMAIRE

Certificats de stage

Présentation de l'entreprise

P 3 à 5

Les fiches de situation

P 6 à 13

Gestion de la relation avec la clientèle

Fiche de situation 1 **Réclamation d'un client concernant une facture**

P 6 et 7

- Tâche T13.1 : accueil, information et conseils
- Tâche T13.2 : traitement et suivi des réclamations

✓ Fiche de situation 2 **Facturation client et enregistrement comptable**

P 8 et 9

- Tâche T12.4 : facturation et suivi des règlements et des relances
- Savoir associé S23.1 : écritures comptables

Gestion de la relation avec les fournisseurs :

✓ Fiche de situation 3 **Création d'un bon de commande**

P 10 et 11

- Tâche T22.2 : passation et suivi des commandes

✓ Fiche de situation 4 **Etude comparative de devis fournisseurs**

P 12 et 13

- Tâche T21.3 : comparaison des offres et sélection de fournisseurs.

Productions réalisées

P 1F1 à 1F4

- ✓ 1F1 : modalités de facturation
- ✓ 1F2 : facture client établie sous Excel
- ✓ 2F2 : facture client établie sous CEGID
- ✓ 3F2 : tableau de relance factures impayées
- ✓ 1F3 : bon de commande
- ✓ 2F3 : tableau des stocks
- ✓ 1F4 : tableau multicritère

Notification de non-conformité du dossier

A la suite du sommaire, insérer vos CERTIFICATS DE STAGE

PRESENTATION DES STRUCTURES

UNA GEIQ BTP 84

Forme juridique : association
Activité : structure porteuse du personnel permanent des 3 structures
SIRET :
Date de création : 1995
Créateur : M.XXXX
Président : M.XXXX
Nombre de salariés : 11
Chiffre d'affaires 2010 : 0.00 €

GEIQ BTP 84

Forme juridique : groupement d'employeurs
Activité : mise à disposition de personnel en période d'insertion ou de qualification dans le BTP
SIRET :
Date de création : 1995
Créateur : M.XXXX
Nombre de salariés : 52
Chiffre d'affaires 2010 : 0.00 €

Adresse :

Tel :
Courriel :
Directeur : M.XXXX

Fax :

GE BTP

Forme juridique : groupement d'employeurs
Activité : mise à disposition de ressources humaines
SIRET :
Date de création : 1998
Créateur : M.XXXX
Nombre de salariés : 41
Chiffre d'affaires 2010 : 0.00 €

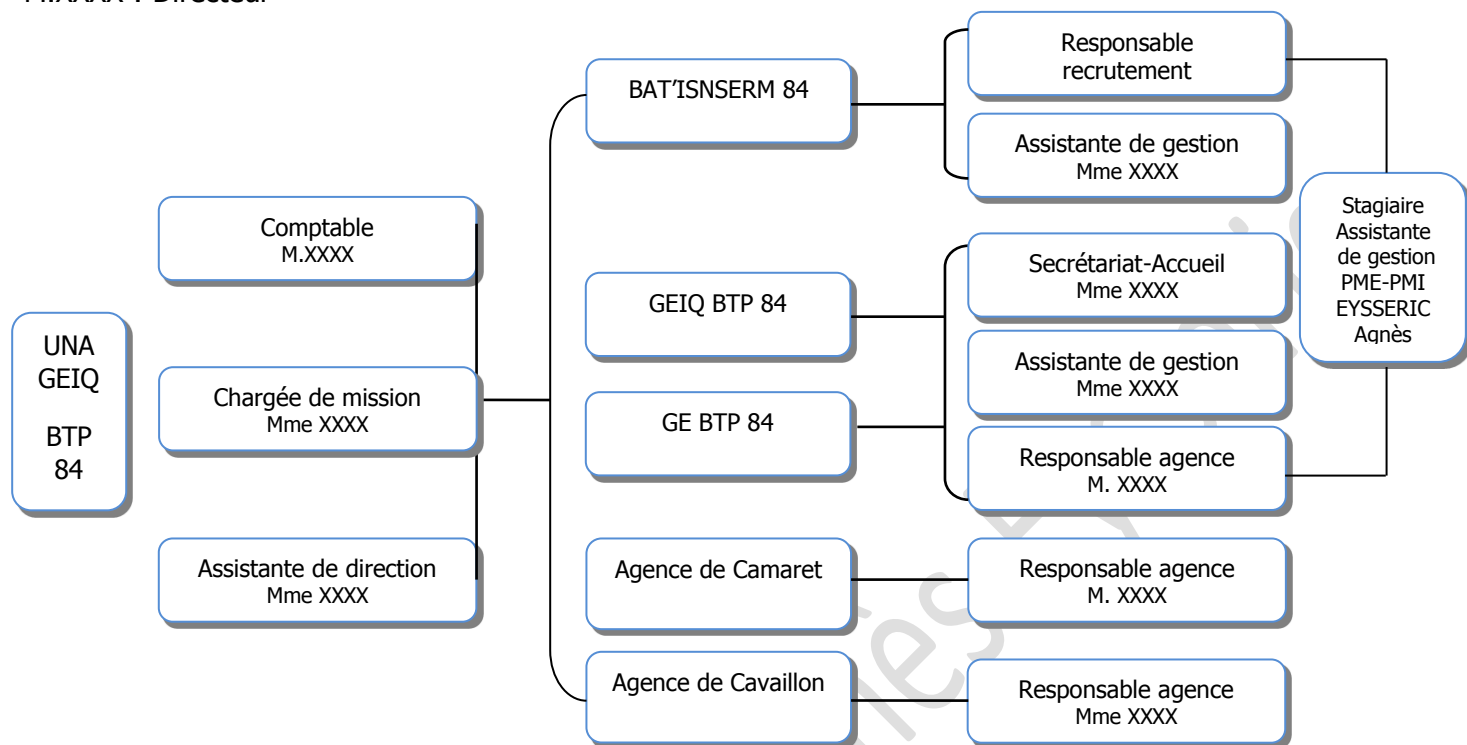
BAT'INSERIM 84

Forme juridique : association
Activité : Entreprise de Travail Temporaire d'Insertion ETTI
SIRET :
Date de création : 2008
Créateur : M.XXXX
Nombre de salariés : 75
Chiffre d'affaires 2010 : 0.00 €

ORGANIGRAMME

M.XXXX : Président

M.XXXX : Directeur



Activité commerciale

La structure porteuse : **UNAGEIQ**

Elle est la structure porteuse du personnel permanent et a pour objet la gestion de la totalité des tâches administratives et comptables de 3 associations. Elle les représente auprès des différents organismes institutionnels. Les permanents de structure assurent les relations avec les différents partenaires institutionnels. Ils jouent le rôle d'interface entre les employeurs qui adhèrent aux différentes organisations, et les salariés sous contrat aidé.

UNAGEIQ est l'union de 3 associations distinctes.

- GEIQ BTP 84 – GE BTP – BAT'INSERIM 84

Elles sont toutes trois prestataires de service en personnel ayant recours à des clauses d'insertion ou de qualification. Leurs activités se portent exclusivement sur les métiers du bâtiment et concernent les entreprises du gros œuvre et des travaux publics. Leur secteur d'activité est le département du Vaucluse.

Le GEIQ BTP 84 est un groupement d'employeurs pour l'insertion et la qualification. Le personnel salarié du groupement bénéficie d'une formation en alternance adaptée au poste proposé par l'entreprise adhérente, sur une période allant de un à vingt-quatre mois.

BAT'INSERIM84 est une entreprise de travail temporaire d'insertion qui permet de répondre aux clauses d'insertion en utilisant du personnel intérimaire de premiers niveaux de qualification sur une période de 1 jour à plusieurs mois.

GE BTP est un groupement d'employeurs classiques qui permet aux entreprises d'avoir du personnel salarié plus qualifié et fidélisé après un parcours complet dans les deux autres structures.

Le parcours au sein de ces trois structures permet aux candidats de réintégrer le monde du travail progressivement. Les salariés bénéficient d'un contrat aidé.

Les avantages de ce fonctionnement.

- pour les salariés : bénéficier d'une formation théorique et pratique, acquérir une expérience professionnelle afin de retrouver un emploi pérenne et avoir un accompagnement social.
- pour les entreprises adhérentes : faciliter leurs tâches administratives, gérer le recrutement, les ruptures de contrats, adapter les formations à leur besoin en main d'œuvre.

Le public concerné :

- Les demandeurs d'emploi de longue durée,
- Les bénéficiaires du RSA,
- Les jeunes de 18 à 25 ans suivis par la Mission locale et en parcours d'insertion,
- Les personnes prises en charge au titre de l'aide sociale,
- Les personnes rencontrant des difficultés particulières d'accès à l'emploi.

Partenaires socio-économiques :

- Conseil Général, Conseil Régional, la DASS, la Préfecture,
- La DDTEFP, Pole Emploi, les missions locales,
- Les organismes de formation
- La CAPEB, la FDBTP

La concurrence

Ces trois structures n'ont pas de concurrents directs car leur force réside dans la formation et l'insertion, ce qui est un atout par rapport aux agences de travail temporaire classiques. Leur forme juridique étant l'association de loi 1901, leur objectif n'est pas de faire de bénéfice. De ce fait, elles peuvent appliquer des coefficients multiplicateurs horaires assez bas aux entreprises adhérentes.

La communication commerciale

- Les chargés de recrutement des agences prospectent personnellement sur les chantiers de BTP et dans les entreprises.
- Plaquettes commerciales
- Brochures de la CNCE-GEIQ
- « Bouche à oreilles »
- Pole Emploi

Les outils informatiques

Messagerie : Outlook express pour communiquer en interne et avec les acteurs externes par courriel.

- Pack Microsoft office :
 - Tableur Excel
 - Traitement de texte Word
 - PowerPoint
- Internet
- Logiciels : ETTWIN / QUADRATUS Comptabilité

Mon rôle

Trois types de fonction :

- Administrative :
 - formalités liées à l'embauche d'un salarié ou à une fin de contrat
 - télédéclaration
 - classement des dossiers clients, fournisseurs et salariés
 - passation de commandes
 - courriers divers
- Facturation
 - Factures de fin de mois
 - Enregistrement comptable
- Accueil téléphonique et physique
 - Réception des appels téléphoniques
 - Accueil du public
 - Envoi du courrier

Insérer vos fiches descriptives chronologiquement.

Puis sur une nouvelle feuille pour séparer vos fiches descriptives de vos réalisations, introduire cette page :



A la suite de cette page, insérer vos réalisations dans le même ordre que vous avez mis vos fiches descriptives.

Terminer votre dossier par la Notification de non-conformité du dossier et la Fiche scénario.