**BTS Gestion de PME-PMI à référentiel commun européen - Session 2021**

**ÉPREUVE E4 : Gestion de la relation avec les clients et les fournisseurs de la PME**

|  |  |
| --- | --- |
| **Fiche descriptive (épreuve ponctuelle et première situation du CCF)** | |
| Nom et prénom du candidat :  **SALIN Jhalayane** | N° de matricule :  **1337623997** |
| Intitulé de la situation de communication :  **BALIBARIS** | Fiche de situation de communication n°3: |
| Date de réalisation : **10 au 23 décembre 2017** Durée de réalisation : 4h | |
| Tâche(s) du référentiel concernée(s) : 🗹 Rédaction et diffusion de messages écrits  🗹 Création et modélisation de documents 🗹 Facilitation des échanges internes | |

|  |  |
| --- | --- |
| Contexte de la situation | |
| * Cadre général :   Balibaris est une société de prêt-à-porter qui opère principalement dans la région parisienne. Celle-ci a été fondée en décembre 2010 par Mr Paul Szczerba,actuellement l’entreprise réalisé un chiffre d’affaires de 8 millions d’euro avec plus de 20 salariés et une quinzaine de magasin. C’est une société Anonyme au capital de 228 466.56 euros.  Je suis assistant de gestion au sein de l’entreprise. Dans le cadre d’un déstockage,Arthur HENNION, le directeur Financier me demande de rédiger un flyer qui annonce une vente au personnel pour le 19 décembre 2017.Cette vente est réservée à tous les salariés du siège et également aux vendeurs des 14 boutiques et xx corners.   * Contraintes :   J’avais une contrainte temporelle, je devais finaliser l’ensemble des supports une semaine avant la vente soit le 12 décembre 2017  Je fais face également a une contrainte identitaire car je dois appliquer la charte graphique sur chaque document   * Ressources :   -pour réaliser cette opération commerciale j’avais à ma disposition les consignes de mon directeur Arthur HENNION et base de données de tous les employés de la boite | |
| Objectifs :   * Communiquer au mieux la vente au personnel du 19 décembre * Faire un bon chiffre d’affaires * Faire en sorte qu’un maximum de personne vient | |
| Outils et fonctionnalités mobilisés | |
| Outils utilisés :  Word, Acces, acquisition d’images à partir d’internet et Excel | Fonctionnalités mises en œuvre :  Modèle publipostage, bases de données, formulaire |
| Productions réalisées | |
| * Base de données avec les employés du siège * Base de données avec les boutiques Balibaris * Réalisation du d’un flyer * Envoie de mail dans chaque les boutiques Balibaris * Pose d’une affiche dans le siège * Formulaire de présence * Tableau du chiffre d’affaires de l’opération | |

**BTS Assistant de gestion de PME-PMI à référentiel commun européen - Session 2017**

**ÉPREUVE E4 : Communication avec les acteurs externes et internes**

**Épreuve U42 : Communication interne et externe**

**Communication orale professionnelle**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Fiche descriptive (épreuve ponctuelle et deuxième situation du CCF)** | | |
| Nom et prénom du candidat :  **SALIN Jhalayane** | | N° de matricule : |
| Intitulé de la situation de communication  **Entretien d’embauche** | 🞏 Vécue  🞏 Observée | Fiche de situation de communication n°:  **1** |

|  |  |
| --- | --- |
| Identification | |
| Raison sociale : **BALIBARIS** | Secteur d'activité : **Prêt-à-porter** |
| Tâche(s) du référentiel concernée(s) : 🞏 Accueil en face à face  🞏 Communication orale interpersonnelle 🞏 Accueil au téléphone  🞏 Communication orale de groupe 🞏 Accueil oral via les médias d'information | |
| Contexte de la situation | |
| * Cadre général :   Afin de poursuivre ma formation au Brevet de technicien supérieur en 2ème année en alternance, je me rends à un entretien d’embauche dans la société BALIBARIS pour obtenir un contrat deprofessionnalisation   * Composantes de la communication :   . Acteurs :  Moi-même : Jhalayane SALIN, assistant de gestion  interlocuteur 1: M. Arthur HENION, Directeur financier  interlocuteur 2 : Mme Marine GUYADER, contrôleur gestion  . Relation entre les acteurs :  La relation est une relation asymétrique de pouvoir entre les 3 interlocuteurs ; j’ai une relation hiérarchique avec les 2 interlocuteurs, Marine GUYADER contrôleur de gestion étant collaboratrice et subordonnée à Arthur HENNION directeur financier. Cependant, nous nous tutoyons et les relations professionnelles sont cordiales. Le style de management opéré est participatif, car chacun est libre de s’exprimer sur son travail et est source de décision.  . Canal :  Le canal est direct, oral : il s’agit d’une réunion en groupe restreint  . Lieu :  Dans la salle de réunion numéro 2  . Durée :  50 min   * Enjeux :   Pour toute l’équipe : Les enjeux sont **informationnel et relationnel**. En effet, il faut que chacun communique les informations sur son travailen cours et qu’il collecte les tâches à venir tout en favorisant une cohésion d’équipe. En ce qui me concerne, j’ai également un enjeu **territorial** car il faut que j’apporte la preuve que les missions antérieures sont accomplies.   * Forme de la communication :   **Formelle** car je réponds à une convocation, **interne** car il s’agit d’une réunion entre collaborateurs.   * Techniques et outils de communication utilisés :   **Technique de réunion, écoute active**(le questionnement, la reformulation), argumentation  Outils :liste de contrôle, prise de notes (bloc note et crayon) | |
| Stratégies de communication | |
| *Relation des faits mettant en évidence la (les) stratégie(s) développée(s)*  Comme à l’habitude, je reçois le matin-même un courriel m’invitant à une réunion à 11 h avec le Directeur Financier, Arthur, et le Contrôleur de Gestion, Marine. Je me rends à l’heure fixée dans la salle de réunion. Comme nous travaillons en open space, nous nous étions déjà salués le matin. Nous nous installons autour d’une table ronde pour favoriser la communication. Chacun dépose sa liste de contrôle « To Do » sur la table accompagnée d’un bloc notes destiné à la prise de consignes. Le directeur financier prend la parole et adopte une **stratégie relationnelle** en invitant le contrôleur de gestion à s’exprimer sur l’avancement des tâches réalisées le mois précédent avec calme et courtoisie. Le contrôleur de gestion utilise une **stratégie de coopération** en annonçant les missions effectuées et les missions à venir et constate que les échéances sont respectées. Puis tous les deux se tournent vers moi en m’invitant à prendre la parole du regard avec **sourire** et **empathie** car je suis le nouvel arrivant dans la société. J’expose à partir de ma liste de contrôle l’ensemble des activités que j’ai réalisé le mois précédent. Je précise que je n’ai pas réussi à obtenir le bon contact chez notre fournisseur d’accès téléphonique, la société Orange, pour centraliser toutes nos lignes téléphoniques sur un seul compte ;en utilisant un **argument de communauté**au regard des difficultés rencontrées pour joindre ce fournisseur.Le Directeur Financier comprend mes difficultés et m’octroie une échéance supplémentaire. A son tour, il développe les points traités et à traiter. L’ensemble des éléments ayant été développés, la réunion s’est clôturée à midi. | |
| L'évaluation de la relation. | |
| *Évaluation de la communication et de son efficacité professionnelle*  *La réunion a atteint son objectif et le directeur financier a rempli son rôle d’animateur en encourageant la prise de parole de chacun. Il attend de moi le même niveau d’exigences que Marine, Contrôleur de Gestion. J’ai su à mon tour participer avec efficacité et ai réussi à exprimer mes difficultés.* | |