



BTS GPME : EPREUVE E4

L'épreuve E4 se compose d'une seule unité :

U4 « Gérer la relation avec les clients et les fournisseurs » (coef. 6)

Les compétences sont évaluées au travers de situations professionnelles réalisées ou observées dans les contextes suivants :

- Rechercher des clients par prospection ou pour répondre à un appel d'offres
- Traiter la demande d'un client (de la demande d'un devis jusqu'à la relance des impayés)
- Informer, conseiller, orienter et traiter les réclamations
- Rechercher et sélectionner les fournisseurs
- Passer des commandes d'achat et d'immobilisations, contrôler, valider le règlement ; évaluer les fournisseurs
- Assurer le suivi comptable des opérations commerciales

Les critères de l'évaluation :

Cette épreuve a pour but de mesurer les compétences du candidat dans les différents domaines suivants :

- L'adaptation aux spécificités des situations à traiter
- Le respect des procédures et des normes en vigueur
- La maîtrise technique dans les domaines de la gestion commerciale
- La précision et la rigueur dans les productions réalisées et les démarches mobilisées, utilisant les outils informatiques (PGI et tableur)
- La qualité et l'efficacité de l'argumentation, le recul pris quant aux solutions proposées

La forme de l'épreuve : ponctuelle ou en 2 situations en CCF :

L'épreuve ponctuelle est divisée en 4 phases :

Première phase (15 minutes maximum)

- Le candidat présente ses situations professionnelles de GRCE
- Le candidat explicite le contexte
- Les démarches sont expliquées et justifiées



Deuxième phase (15 minutes maximum)

- Le candidat présente ses productions sur poste informatique, avec l'utilisation du PGI et du tableur
- Le candidat peut être amené à présenter un travail en fonction de modifications de paramètres apportées par le jury

Troisième phase (15 minutes maximum)

- Le candidat présente ses situations professionnelles de communication orale
- Le candidat se prête à la simulation proposée par le jury
- La simulation est analysée et évaluée avec le jury

Quatrième phase (15 minutes maximum)

- Le candidat présente, sur poste informatique, une situation de communication écrite choisie par la commission d'interrogation
- Le candidat explicite les démarches, les techniques et les traitements mis en œuvre

Cette épreuve orale est précédée d'un temps de préparation de 60 minutes qui permet au candidat de prendre connaissance des travaux demandés par le jury et de mettre en place les outils et ressources logicielles nécessaires à la présentation des travaux à réaliser sur poste informatique.

Les critères de l'évaluation :

Dans cette épreuve, le jury va apprécier les compétences acquises par le candidat pour assurer les traitements des opérations commerciales, en relation avec les clients et les fournisseurs ; mais aussi ses compétences acquises en communication orale et écrite.

Vos atouts le jour « J » :

- ⇒ Une tenue impeccable, confortable et sobre
- ⇒ Une posture professionnelle
- ⇒ Une écoute attentive et respectueuse
- ⇒ Des réponses réfléchies et soignées
- ⇒ Une maîtrise parfaite de l'outil informatique

L'ultime secret : une préparation de sportif !



Le dossier de l'épreuve

L'épreuve orale et pratique sur poste informatique repose sur un dossier constitué par le candidat et comportant les éléments suivants :

- ⇒ Le document synoptique de présentation des situations professionnelles effectuées en centre de formation et au sein de la PME ;
- ⇒ Chaque situation professionnelle comporte les indications suivantes :
 - Les activités du référentiel et les compétences
 - Les tâches effectuées en GRCE, en communication orale et en communication écrite
 - Les outils informatiques mobilisés, notamment les logiciels utilisés
- ⇒ La présentation du contexte de la PME, lieu d'intervention du candidat ;
- ⇒ Au moins 2 fiches de situations professionnelles en GRCE :
 - Contenant au moins 3 activités (et obligatoirement « administration des ventes »)
 - Mobilisant le PGI et un tableur
- ⇒ 2 fiches d'analyse de situations de communication écrite :
 - Une situation de communication avec un client
 - Mobilisation d'un logiciel de messagerie
 - Fonctionnalités avancées d'un traitement de textes
 - Fonctionnalités avancées du logiciel de présentation
- ⇒ 2 fiches d'analyse de situations de communication orale :
 - Une situation de communication avec un client
 - Accueil téléphonique et physique
- ⇒ Une présentation synthétique de la base de données du PGI ;
- ⇒ Les productions liées aux situations étudiées (format papier et numérique) ;
- ⇒ Les attestations de stages et les contrats de travail