



BLOC DE COMPÉTENCES 1 DU BTS GESTION DE LA PME
RNCP38363BC01



PROGRAMME RELATIF À LA FORMATION

« GÉRER LA RELATION AVEC LES CLIENTS ET LES FOURNISSEURS DE LA PME »

Bloc de compétences 1 du BTS Gestion de la PME RNCP38363BC01

PUBLIC CIBLE & PRÉREQUIS

Cette formation est ouverte à tout public. Il n'y a pas de prérequis. Le stagiaire pourra s'inscrire à l'examen «BTS – Gestion de la PME» en candidat libre.

LES OBJECTIFS :

OBJECTIF GÉNÉRAL

Acquérir les compétences du bloc de compétences 1 du BTS Gestion de la PME «Bloc de compétences RNCP38363BC01 – Gérer la relation avec les clients et les fournisseurs de la PME»

OBJECTIFS PÉDAGOGIQUES

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



MODALITÉS DE FORMATION :

FORMATS DISPONIBLES

- Durée : 80h – dont 80h en centre
- Modalités d'accès : formulaire d'inscription en ligne
- Délais d'accès : minimum de 72 h après inscription
- Tarifs de base : 1650€ (ajustable en fonction de la durée et des options de personnalisation envisagées)

MÉTHODES MOBILISÉES:

Pédagogie active et participative avec un support de formation, des démonstrations et de la pratique.

Type: en individuel ou en collectif (inter-entreprise)

Modalité d'évaluation continue: tests, qcm

Modalité d'évaluation pour la certification: sur examen

- Scolaires (établissements publics ou privés sous contrat), Apprentis (CFA ou sections d'apprentissage habilités), Formation professionnelle continue (établissements publics habilités).

CCF 2 situations d'évaluation

- Formation professionnelle continue (établissements publics habilités à pratiquer intégralement le CCF pour ce BTS).

CCF 2 situations d'évaluation

- Scolaires (établissements privés hors contrat), Apprentis (CFA ou sections d'apprentissage non habilités), Formation professionnelle continue (établissements non habilités), Au titre de leur expérience professionnelle, Enseignement à distance.

Ponctuelle orale et pratique

- Accessibilité aux personnes handicapées : nous nous engageons à mettre en œuvre ce qui est en notre possible afin d'accueillir le public en situation de handicap. Si toutefois, nous n'en avons pas la possibilité, nous redirigerons vers des prestataires spécialisés.

MODALITÉS DE FORMATION :

Indicateurs de résultats au 01/01/2026:

- Note de satisfaction moyenne des apprenants: non évaluable*
- Taux d'apprenants ayant obtenu la certification: non évaluable*

Certification: BTS – Gestion de la PME – RNCP38363BC01 – Gérer la relation avec les clients et les fournisseurs de la PME

Possibilité de valider uniquement des blocs de compétences

Date d'échéance de l'enregistrement: 31-12-2027

- Taux d'insertion global dans l'emploi: non évaluable*
- Taux d'insertion dans le métier visé des titulaires de la certification figurant sur la fiche RS: non évaluable*

Fiche RS et annexes pour consulter les équivalences, passerelles, suites de parcours et débouchés:

<https://www.francecompetences.fr/recherche/rncp/38363/>

**maj prévue au 01/01/2027*



Nous nous engageons à mettre en oeuvre ce qui est en notre possible afin d'accueillir le public en situation de handicap. Si toutefois, nous n'en avons pas la possibilité, nous redirigerons vers des prestataires spécialisés.



LE DÉROULÉ :

MODULE 1 : Prospection & stratégie commerciale

- Comprendre les bases de la prospection
- Identifier sa cible client (persona, segmentation)
- Construire une offre claire et attractive
- Introduction aux appels d'offres



MODULE 2 : Prospection & appels d'offres

- Techniques de prospection (email, téléphone, terrain, réseaux)
- Répondre efficacement à un appel d'offres
- Rédaction d'une réponse structurée

MODULE 3 : Traitement de la demande client

- De la prise de contact à la qualification du besoin
- Rédaction de devis professionnels
- Argumentation commerciale



MODULE 4 : Traitement complet & relance

- Suivi des devis
- Techniques de relance (soft et directe)
- Gestion des impayés (prévention + actions)

MODULE 5 : Relation client & gestion des réclamations

- Posture professionnelle et communication
- Informer et conseiller efficacement
- Gestion des situations difficiles



MODULE 6 : Réclamations & fidélisation

- Transformer une réclamation en opportunité
- Techniques de fidélisation
- Mise en place d'un parcours client



MODULE 7 : Recherche et sélection des fournisseurs

- Identifier les besoins d'achat
- Rechercher des fournisseurs fiables
- Critères de sélection (prix, qualité, délais)
- Comparatif et négociation

MODULE 8 : Gestion des achats & commandes

- Passation des commandes
- Contrôle des livraisons
- Validation des factures fournisseurs
- Évaluation des fournisseurs



MODULE 9 : Suivi comptable

- Bases de la comptabilité commerciale
- Enregistrement des opérations (achats/ventes)
- Lecture de documents comptables

MODULE 10 : Suivi comptable & synthèse

- Suivi de trésorerie
- Tableaux de bord commerciaux
- Indicateurs de performance



ACCUEIL ET SUIVI :

Les stagiaires inscrits à une formation doivent se présenter 15 minutes avant l'heure de début de la session.

Pendant la durée de la formation, les horaires à respecter sont de 9h à 18h (une heure de pause déjeuner). Les frais de restauration ne sont pris en charge par le centre de formation. Le matériel est fourni. En cas d'absence ou de retard au stage, le stagiaire doit en avertir en amont.

La formation étant sanctionnée par une attestation de fin de formation, le stagiaire devra se conformer aux exercices qui ont pour objectif d'évaluer son niveau tout au long du stage. L'évaluation pour la certification aura lieu postérieurement à la formation et conformément au programme, sur inscription réalisé de manière libre (candidat libre) à l'examen.

MOYENS HUMAINS

La formation est dispensée par des formateurs diplômés et/ou expérimentés

Les référents :

Camara Sokona – Référente handicap : 06 09 14 31 43

Marie Kozelko – Référente pédagogique et administrative : 06 98 72 14 54

Binata Noura – Référente administrative : 07 64 75 59 47



MOYENS LOGISTIQUES

Pour chaque session il est prévu :

- un support de formation, des échanges, mises en pratique, des questions-réponses et autres tests. Si vous souhaitez un envoi par e-mail des ressources, n'hésitez pas à en faire la demande au formateur.
- La salle comprend l'ensemble du matériel nécessaire au bon déroulement de la formation. Si vous le souhaitez, vous pouvez apporter un ordinateur portable.

PUBLIC CIBLE & PRÉREQUIS

Cette formation est ouverte à tout public. Il n'y a pas de prérequis. Le stagiaire pourra s'inscrire à l'examen « BTS – Gestion de la PME » en candidat libre.



DURÉE : 80H
DONT 80H EN CENTRE



MODALITÉS D'ACCÈS : FORMULAIRE
D'INSCRIPTION EN LIGNE



DÉLAIS D'ACCÈS : MINIMUM
DE 72 H APRÈS INSCRIPTION



TARIFS DE BASE : 1650€
(ajustable en fonction de la durée et des options de personnalisation envisagées)*



« GÉRER LA RELATION AVEC LES CLIENTS ET LES FOURNISSEURS DE LA PME »

Bloc de compétences 1 du BTS Gestion de la PME RNCP38363BC01