**Annexe V – 3**

**BTS Assistant de gestion de PME-PMI à référentiel commun européen – Session 2012**

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

**Épreuve U41 : Gestion des relations avec les clients et les fournisseurs**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Fiche descriptive** | | |
| Nom et prénom du candidat : | | N° de matricule : |
| Intitulé de la situation de gestion : | 🞏 Réalisée  🞏 Observée | Fiche de situation de gestion n° : |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Cadre de la réalisation | | |
| Raison sociale :  Secteur d’activité : | Tâche(s) du référentiel concernée(s) : | |
| Dates de réalisation : | Durée de la réalisation : | |
| Contexte de réalisation   * Cadre général : * Acteurs qui interviennent dans l’activité : * Contraintes (délais, procédures, matériels, financières) : * Ressources : | | |
| Objectifs : | | |
| Environnement informatique (réseau, matériel et logiciels) : | | |
| Activité | | |
| Description de l’activité (tâches, méthodologie) : | | |
| Productions réalisées en entreprise \*:  \*Indiquer le document réalisé sur tableur. Le fournir en mode données et en mode formules | | Productions réalisées sur PGI\* dans le centre de formation ou l'établissement :  \*Préciser le nom du PGI |
| Problèmes rencontrés : | | Solutions apportées : |
| Bilan | | |
| Apports pour la PME : | | Bilan personnel : |

*N.B. Il n’est pas nécessaire de respecter le format de la fiche sur une page*BTS AG PME PMI

**Annexe VI-3**

**BTS Assistant de gestion de PME-PMI à référentiel commun européen - Session 2012**

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

**Épreuve U42 : Communication interne et externe**

**Communication écrite et technologie de la communication**

|  |  |
| --- | --- |
| **Fiche descriptive (épreuve ponctuelle et première situation du CCF)** | |
| Nom et prénom du candidat : | N° de matricule : |
| Intitulé de la situation de communication : | Fiche de situation de communication n°: |
| Date de réalisation : Durée de réalisation : | |
| 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 : * Contraintes : * Ressources : | |
| Objectifs : | |
| Outils et fonctionnalités mobilisés | |
| Outils utilisés : | Fonctionnalités mises en œuvre : |
| Productions réalisées | |
|  | |

**Annexe VI-3 (suite) BTS Assistant de gestion de PME-PMI à référentiel commun européen - Session 2012**

**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 : | | N° de matricule : |
| Intitulé de la situation de communication : | 🞏 Vécue  🞏 Observée | Fiche de situation de communication n°: |

|  |  |
| --- | --- |
| Identification | |
| Raison sociale : | Secteur d'activité : |
| 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 : * Composantes de la communication :   . Acteurs :  . Relation entre les acteurs :  . Canal :  . Lieu :  . Durée :   * Enjeux : * Forme de la communication : * Techniques et outils de communication utilisés : | |
| Stratégies de communication | |
| *Relation des faits mettant en évidence la (les) stratégie(s) développée(s)* | |
| L'évaluation de la relation | |
| *Évaluation de la communication et de son efficacité professionnelle* | |

**Annexe IV – 3**

**BTS Assistant de gestion de PME-PMI à référentiel commun européen - Session 2012**

**E6 - Pérennisation et développement de la PME**

##### U6.2 Projet de développement de la PME

|  |
| --- |
| **DOSSIER : PROJET DE DÉVELOPPEMENT DE LA PME** |

L’enseignant ou le formateur responsable atteste de la réalité des activités et missions conduites par le candidat dans le cadre de sa formation.

**OUI**  **NON **

**Observations (en cas de réponse négative) :**

Nom de l’enseignant ou du formateur responsable :

Signature :

Cachet de l’établissement ou du centre de formation :

|  |
| --- |
| **NOM et prénom du candidat :** |

##### Cette annexe doit apparaître en première page du dossier du candidat

BTS AG PME PMI SESSION 2012 Page 18 sur 47

**Annexe IV – 3 (suite 1)**

**LISTE DES ANNEXES et DES PRODUCTIONS (à apporter le jour de l'épreuve) :**

**-**

**-**

**-**

**-**

**-**

**-**

**-**

**-**

**-**

**-**

**-**

**-**

**-**

**-**

**-**

**-**

**-**

**-**

**-**

**-**

**-**

**-**

**-**

**-**

BTS AG PME PMI SESSION 2012 Page 19 sur 47

**Annexe IV – 3 (suite 2)**

**FICHE DE CONTRÔLE DE CONFORMITÉ DU DOSSIER**

**NOM et prénom du candidat : N° de matricule :**

|  |
| --- |
| **❑ Candidat scolaire :**  ❑ Attestations de stage (12 semaines dont 6 semaines consécutives en première année ou dérogation)  ❑ Dépôt du dossier au-delà de la date fixée  ❑ Dossier support de l'épreuve (sans les annexes et les productions)\*  **❑ Candidat apprenti :**  ❑ Certificat de travail  ❑ Dépôt du dossier au-delà de la date fixée  ❑ Dossier support de l'épreuve (sans les annexes et les productions)\*  **❑ Candidat salarié ou assimilé (contrat de professionnalisation ou CIF à temps partiel) :**  ❑ Certificat(s) de travail (emploi en qualité de salarié dans les activités relevant de l'assistant de gestion de PME-PMI à plein temps pendant six mois au cours de l'année précédant l'examen ou à temps partiel pendant un an au cours des deux années précédant l'examen)  ❑ Dépôt du dossier au-delà de la date fixée  ❑ Dossier support de l'épreuve (sans les annexes et les productions)\*  **❑ Candidat en situation de 1ère formation ou de reconversion (cas particulier)**  ❑ Attestation de stage (12 semaines ou dérogation ou positionnement)  ❑ Dépôt du dossier au-delà de la date fixée  ❑ Dossier support de l'épreuve (sans les annexes et les productions)\*  **DOSSIER CONFORME** : ❑ OUI ❑ NON  Visa du contrôleur : |

\*Les annexes et les productions seront apportées par le candidat le jour de l'épreuve.

**Ce document doit être reproduit au verso de la première page du dossier**