**CAS MÉGA PÉTARDS**

| **SERVICES** | **TRAVAIL À FAIRE** | **OUTILS** | **RÉFÉRENTIEL BAC PRO GA** | | **RÉFÉRENTIEL ÉCONOMIE DROIT** | |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **HÔTESSE D’ACCUEIL** | **ACCUEILLIR, ORIENTER ET INFORMER LES VISITEURS** | Téléphone  Organigramme  Charte de l’accueil  Plan | **PÔLE GESTION ADMINISTRATIVE INTERNE**  ***Classe 3.3 Gestion des espaces de travail et des ressources***  3.3.1 Orientation et information des visiteurs | | **2.1 La place du droit dans l’organisation de la vie publique et des relations sociales**  Les dispositions réglementaires relatives à l’accueil des personnes en situation de handicap dans les espaces ouverts au public | |
| **Compétences :**  **3.3.1 Installer un climat relationnel adapté à la demande** | | | | **Résultats attendus :**  **3.3.1 La demande du visiteur est traitée** | | |
| **Critères d’évaluation :**  **3.3.1 Pertinence de la réponse** | | | | **Complexités :** | | **Aléas :** |
| **BEP MSA :**  **R5 : Accueil de visiteurs, réception d’appels téléphoniques de clients, d’usagers, en français (ou en langue étrangère)** | | | | | | |
| **SERVICE ACHATS** | **METTRE À JOUR LE FICHIER ARTICLES** | PGI ou Excel | **PÔLE 1 GESTION ADMINISTRATIVE DES RELATIONS EXTERNES**  ***Classe 1.1 Gestion administrative des relations avec les fournisseurs***  1.1.4 Évaluation et suivi des stocks | | **4.1 La production et l’organisation du travail**  La sous-traitance  Le juste-à-temps | |
| **PASSER COMMANDE** | Texteur  PGI  Messagerie électronique | **PÔLE 1 GESTION ADMINISTRATIVE DES RELATIONS EXTERNES**  ***Classe 1.1 Gestion administrative des relations avec les fournisseurs***  1.1.2 Traitement des ordres d’achat, des commandes | | **1.3 Les entreprises**  Les biens et les services  **5.2 Le cadre juridique des échanges**  Le contrat de vente  **2.2 Les sujets de droits et leurs prérogatives**  Les obligations et la responsabilité contractuelle  La garantie légale et conventionnelle | |
| **Compétences :**  **1.1.2 Passer commande à des fournisseurs**  **1.1.4 Apprécier les stocks en quantité, en valeur et en quantité** | | | | **Résultats attendus :**  **1.1.2 le traitement des ordres d’achat et des commandes est assuré dans le respect des délais impartis**  **1.1.4 Les stocks sont évalués ; les anomalies relevées sont traitées et/ou transmises au responsable selon les procédures mises en place** | | |
| **Critères d’évaluation :**  **1.1.2 Conformité des commandes aux ordres d’achat**  **1.1.4 Fiabilité de l’évaluation des stocks** | | | | **Complexités :** | | **Aléas :** |
| **BEP MSA :**  **O5 : Gestion du courrier électronique**  **T1 : Rédaction de messages et de courriers simples liés à l’activité courante de la structure** | | | | | | |
| **SERVICE ADMINISTRATIF** | **RECHERCHER, GÉRER LES INFORMATIONS**  **Rechercher un transporteur** | Internet | **PÔLE 3 GESTION ADMINISTRATIVE INTERNE**  ***Classe 3.1 Gestion des informations***  3.1.1 Collecte et recherche d’informations | | **3.2 Le déroulement de carrière**  Le droit à l’image, le droit à la propriété  Les droits et les obligations des salariés en matière d’utilisation des technologies de l’information et de la communication sur le lieu de travail | |
| **ÉMETTRE UN APPEL TÉLÉPHONIQUE** | Téléphone | **PÔLE 3 GESTION ADMINISTRATIVE INTERNE**  ***Classe 3.2 Gestion des modes de travail***  3.2.3 Gestion des flux d’appels téléphoniques | | **3.2 Le contrat de travail**  Les droits et obligations des salariés en matière d’utilisation des technologies de l’information et de la communication  La confidentialité  Les limites au contrôle des salariés dans leur usage du téléphone | |
| **Compétences :**  **3.1.1 Exploiter la veille et mobiliser des techniques de recherche**  **3.2.3 Traiter les appels entrants et sortants** | | | | **Résultats attendus :**  **3.1.1 Les informations sont obtenues dans les délais et répondent aux besoins**  **3.2.3 Les appels sont traités, filtrés et transmis en fonction des consignes** | | |
| **Critères d’évaluation :**  **3.1.1 Fiabilité et pertinence des informations, efficience de la recherche**  **3.2.3 Qualité et fiabilité du traitement des appels** | | | | **Complexités :**  **3.1.1 Demande d’informations techniques** | | **Aléas :** |
| **BEP MSA :**  **R5 : Accueil de visiteurs, réception d’appels téléphoniques de clients, d’usagers, en français (ou en langue étrangère)** | | | | | | |
| **SERVICE VENTES** | **ÉTABLIR UN DEVIS**  **TRAITER LA COMMANDE** | PGI  Excel | **PÔLE 1 GESTION ADMINISTRATIVE DES RELATIONS EXTERNES**  ***Classe 1.2 Gestion administrative des relations avec les clients et les usagers***  1.2.3 Traitement des devis, des commandes | | **5.2 Le cadre juridique des échanges**  Le contrat de vente, de prestation de service, de sous-traitance  **2.2 Les sujets de droits et leurs prérogatives**  Les obligations et la responsabilité contractuelle | |
| **METTRE À JOUR LE FICHIER CLIENTS** | PGI | **PÔLE 1 GESTION ADMINISTRATIVE DES RELATIONS EXTERNES**  ***Classe 1.2 Gestion administrative des relations avec les clients et les usagers***  1.2.2 Tenue des dossiers clients, donneurs d’ordre et usagers | | **1.2 Les organisations**  Les types de structures des organisations  **1.3 Les entreprises**  Les biens et les services  4**.1 La production et l’organisation du travail**  La sous-traitance | |
| **Compétences :**  **1.2.3 Assurer le traitement de devis et de commande**  **1.2.2 Actualiser une base de données clients** | | | | **Résultats attendus :**  **1.2.3 La gestion administrative des devis et des commandes clients est assurée dans des délais et des règles, notamment celles fixées par les services techniques et commerciaux**  **1.2.2 La collecte et la mise à jour de l’ensemble des informations relatives aux clients et usagers sont réalisées** | | |
| **Critères d’évaluation :**  **1.2.3 Respect des contraintes techniques et commerciales liées à la demande du client**  **1.2.2 Fiabilité des dossiers clients** | | | | **Complexités :** | | **Aléas :**  **1.2.3 Rupture de stock** |
| **BEP MSA :**  **T5 : Production, contrôle et codification de documents** | | | | | | |