

**Baccalauréat professionnel Gestion-Administration**

**Proposition de scénario pédagogique**



**Titre du scénario** : POLYTHERM

**Classe concernée** : 🗵seconde 🞏 Première 🞏 Terminale

**Description du contexte** :

**Comment l’entreprise peut-elle satisfaire   
au mieux sa clientèle ?**

Créée en 1977, la SARL POLYTHERM s’adresse aux professionnels et aux particuliers dans le domaine du chauffage et de la climatisation.

L’entreprise distribue sous plusieurs marques, des matériels et accessoires de chauffage auprès de professionnels. Elle assure également  la pose, la maintenance et la réparation des installations chez les particuliers.

M. Benameur a accepté plusieurs stagiaires - gestionnaires administratifs.

Le 16 Janvier 2013, les responsables de service leur confient un certain nombre de tâches.

**Situations professionnelles traversées par le scénario** :

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Situations professionnelles** | **Complexités** | **Aléas** |
| 1.1.2 Traitement des ordres d’achat, des commandes |  |  |
| 1.2.1 Participation à la gestion administrative de la prospection |  | Client défaillant |
| 1.2.3 Traitement des devis, des commandes |  |  |
| 3.1 Gestion des informations |  |  |
| 3.1.1 Collecte et recherche d’informations |  |  |
| 3.1.2 Production d’informations structurées |  |  |

Intégration savoirs économiques et/ou juridiques ? 🗵 Oui 🞎 Non

Intégration savoirs rédactionnels ? 🗵 Oui 🞏 Non

Intégration autre(s) discipline(s) ?



**Auteurs** :

* Mme MOUTON
* Mme WULLEMS EIC Tourcoing
* Mme MOUTON
* Mme BOURLEZ
* Mme CLAYES

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  |  | **Gestionnaire 1** Service Commercial | **Gestionnaire 2** Service Commercial | **Gestionnaire 3**  Service Commercial | **Gestionnaire 4** Service Administratif |
| **Mission 1** | Activités | Créer et mettre en forme un tableau d’états chiffrés sur l‘évolution des ventes de climatiseurs.  Représenter des données numériques sous forme de graphique.  Traiter les dossiers des clients : SSII, World-Events, Auchan | Mettre à jour la base de données clients « professionnels »  Concevoir un flyer  Rechercher sur le PGI nos imprimeurs, leur envoyer un appel d’offres pour l’impression des flyers.  Dès réception, comparer les offres et passer commande par mèl. | Traiter la demande des clients delerme et lefranche  Établir les devis et les courriers d’accompagnement  Rechercher sur Internet, l’attestation fiscale à envoyer à Delerme | Organiser la journée Portes Ouvertes : Rechercher les coordonnées du traiteur sur le PGI et passer commande.  Assurer la gestion des appels téléphoniques et transmettre les messages  Répondre à un client défaillant : SANSOUS  Assurer le suivi administratif des fiches contacts « Professionnels » du jour. |
| Doc et annexes | Bons de commande  Charte graphique  Message téléphonique  Fiches Ressource | Fiches contacts  Charte graphique  Tableau de comparaison des offres  Réponse des fournisseurs  Fiches Ressource | Charte graphique  Fiches Ressource  Fiche d’intervention  Mèl | Bible de paragraphes : Réponse à une demande de documentation  Courrier Sansous  Fiche de réception d’un appel téléphonique  Charte graphique |