

**Bloc de compétences 1 – Gérer des relations avec les clients, les usagers et les adhérents**

**Activités** La production de documents liés au traitement des relations « clients » dans un environnement numérique  
 Le suivi des enregistrements des factures de vente et des encaissements à l'aide d'un progiciel dédié ou d'un PGI  
 La mise à jour l'information

<b>Mission 1 – La commande</b>		TI			TB	Remarques
Création de la commande PGI	Choix des produits sans erreur					
	Quantités conformes					
	remise 10 %					
	Règlement VIR15J					
<b>Validation de la commande OBLIGATOIRE</b>						
GED	PJ BC numérisé					
Confirmation du commande	Envoi courriel au client					
	Bc PGI téléchargé					
	respect du nommage du document					
<b>Mission 2 – La livraison facturation</b>		TI			TB	
Livraison	contrôle de la disponibilité des produits					
	Validation de la livraison					
Document	Impression du BL					
	Téléchargement du fichier BL					
	Nommage du BL avec nom partenaire					
Facture	Validation de la facture					
	Ecriture comptable sur facture					
Document	Impression facture					
	Téléchargement du fichier de la facture					
	Nommage de la facture avec nom partenaire					
	Agrafer tous les documents ensemble					
Transmission	BL et facture par courriel au client					
<b>Mission 3 – La mise à jour du fichier des clients</b>		TI			TB	
Mission 1 Maj fiche client	Contact livraison et facturation					
	IBAN					
	SIRET / N°TVA					
	LOGO					
Maj fiche client	Contact livraison et facturation					
	email					
	SIRET - N°TVA					
	IBAN					
	LOGO					
Création d'un client	Type Société OBLIGATOIRE					
	LOGO					
	Nom et adresse OBLIGATOIRE					
	Téléphone / courriel					
	Étiquettes appropriées					
	Contact simple					
	Conctat Livraison (adresse)					
	Conditions de règlement client					
	Position fiscale France					
	Référence client					
	SIRET					
IBAN / comptes bancaires						
Compte comptable OBLIGATOIRE						
<b>Mission 4 – Le règlement par chèque du client</b>						
Enregistrement du règlement dans le PGI	Date du règlement					
	Règlement depuis la facture correspondante					
	Sélection de la banque de dépôt du chèque					
Préparation du dépôt en banque du chèque	Endossement du chèque (n° compte + signature)					
	Bordereau de remise en banque					
Documents (facture/chèque)	PGI Rattachement du chèque numérisé à la facture					
Facture papier et chèque COPIE	Mention "payée + date" sur la facture					
	Chèque agrafé à la facture					
	Inscription de l'écriture du règlement sur la facture papier					

**TS = Très satisfaisant**

*Totalement autonome, fiable, efficace, pertinent, assuré, s'autoévalue, réalise un travail de qualité, maîtrise les normes professionnelles et des codes, maîtrise l'environnement numérique de l'organisation, gère seul la complexité et les aléas, propose des solutions, prend des initiatives, prend du recul, rend compte de son activité, est force de propositions, les connaissances approfondies permettent de comprendre de se situer dans les processus administratifs de l'organisation*

**S= Satisfaisant**

*Autonome, efficace, fiable, réalise un travail de qualité, maîtrise les normes professionnelles et les codes, maîtrise l'environnement numérique de l'organisation, gère seul la complexité et certains aléas, avec des outils d'aide, rend compte de son activité, les connaissances sont fonctionnelles pour déterminer les éléments clé d'une situation.*

**I = Insuffisant**

*Autonome sur des tâches simples, applique les procédures, bon exécutant, maîtrise partielle de l'environnement numérique de l'organisation, gère la complexité avec des aides (outils d'aide et de guidance) ne gère pas les aléas, peu assuré, ne prend pas d'initiative, a besoin d'être contrôlé, transfère ses connaissances pour réaliser d'autres tâches.*

**TI = Très insuffisant**

*Aucune autonomie, applique des procédures avec aide, a besoin d'être guidé pour s'organiser, réalise des tâches simples, sans complexité, ni aléa, ne contrôle pas son travail, maîtrise partielle de l'environnement numérique de l'organisation, production peu fiable, les connaissances sont superficielles mais utilisées pour réussir la tâche.*