**ANNEXE**

**Baccalauréat professionnel Assistance à la gestion des organisations et de leurs activités**

**SUIVI DES COMPÉTENCES PROFESSIONNELLES**

Les épreuves E31 et E32 prennent appui sur le dossier professionnel constitué de **l'état récapitulatif des travaux professionnels réalisés par la candidate ou le candidat** pendant le cycle de formation et **significatifs des compétences des pôles.**

**Les candidats évalués en mode ponctuel doivent joindre leurs travaux à cet état récapitulatif ; ils produiront également leurs documents lors de l’interrogation**.

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| ***Nom et prénom :***  | **Travaux professionnels** | **Travaux professionnels** | **Travaux professionnels** | **Travaux professionnels** | **Travaux professionnels** | **Travaux professionnels** |
|  |  |  |  |  |  |
| **COMPÉTENCES PROFESSIONNELLES** | **u31 : GESTION DES RELATIONS AVEC LES CLIENTS, USAGERS ET ADHÉRENTS** |
| **1.1 Préparation et prise en charge de la relation avec le client, l’usager, l’adhérent** | 1.1.1 Identifier les caractéristiques de la demande | **□** | **□** | **□** | **□** | **□** | **□** |
| 1.1.2 Apporter une réponse adaptée à la demande | **□** | **□** | **□** | **□** | **□** | **□** |
| 1.1.3 Produire, dans un environnement numérique des supports de communication variés | **□** | **□** | **□** | **□** | **□** | **□** |
| 1.1.4 Assurer le suivi administratif des opérations de promotion et de prospection | **□** | **□** | **□** | **□** | **□** | **□** |
| **1.2 Traitement des opérations administratives et de gestion liées aux relations avec le client, l’usager ou l’adhérent** | 1.2.1 Appliquer des procédures internes de traitement des relations « clients » | **□** | **□** | **□** | **□** | **□** | **□** |
| 1.2.2 Produire les documents liés au traitement des relations « clients » dans un environnement numérique | **□** | **□** | **□** | **□** | **□** | **□** |
| 1.2.3 Assurer le suivi des enregistrements des factures de vente et des encaissements à l’aide d’un progiciel dédié ou d’un PGI | **□** | **□** | **□** | **□** | **□** | **□** |
| 1.2.4 Assurer le suivi des relances clients | **□** | **□** | **□** | **□** | **□** | **□** |
| **1.3 Actualisation du système d’information en lien avec la relation avec le client, l’usager, ou l’adhérent** | 1.3.1 Mettre à jour l’information | **□** | **□** | **□** | **□** | **□** | **□** |
| 1.3.2 Rendre compte des anomalies repérées lors de l’actualisation du système d’information | **□** | **□** | **□** | **□** | **□** | **□** |
| 1.3.3 Identifier et appliquer les moyens de protection et de sécurisation adaptés aux données enregistrées ou extraites | **□** | **□** | **□** | **□** | **□** | **□** |
| 1.3.4 Assurer la visibilité numérique de l’organisation (au travers des réseaux sociaux, du sites internet, de blogs) | **□** | **□** | **□** | **□** | **□** | **□** |