

Table des matières

- Synopsis 3

Domaine d'activités 1 Gérer la relation avec les clients et les fournisseurs de la PME	11
Activité 1.1 Recherche de clientèle et contact	11
T1 Organisation de la prospection et prospection clientèle	11
T2 Détection, analyse et suivi des appels d'offres	15
T3 Communication avec des acteurs internes, avec les prospects, les clients et les pouvoirs adjudicateurs	20
Activité 1.2 Administration des ventes de la PME	21
T1 Préparation de propositions commerciales	21
T2 Préparation des contrats commerciaux (commandes, contrats de maintenance, garanties complémentaires, contrats de sous-traitance, etc.)	29
T3 Suivi des ventes et des livraisons	31
T4 Facturation, suivi des règlements et des relances « clients »	33
T5 Évaluation du risque client	39
T6 Mise à jour du système d'information « clients »	44
T7 Communication avec des acteurs internes, les fournisseurs et les clients	48
Activité 1.3 Maintien et développement de la relation avec les clients de la PME	52
T1 Accueil, information et conseils	52
T2 Traitement et suivi des réclamations	56
T3 Communication pour développer la relation client	57
Activité 1.4 Recherche et choix des fournisseurs de la PME	58
T1 Étude des projets d'achats et des investissements	58
T2 Recherche des fournisseurs	62
T3 Comparaison des offres, sélection et qualification des fournisseurs	63
T4 Mise à jour du système d'information fournisseurs	64
T5 Communication avec des acteurs internes et avec les fournisseurs	67

Activité 1.5	Suivi et contrôle des opérations d'achats et d'investissement de la PME	68
T1	Préparation de la négociation des contrats	68
T2	Passation et suivi des commandes	69
T3	Acquisition et suivi des immobilisations	73
T4	Contrôle des achats et des <i>règlements</i>	77
T5	Évaluation des fournisseurs	79
T6	Communication écrite et orale avec des acteurs internes, les fournisseurs et les partenaires financiers	80
Activité 1.6	Suivi comptable des opérations avec les clients et les fournisseurs de la PME	84
T1	Contrôle de l'enregistrement comptable des opérations d'achat, de vente et de règlement	84
T2	Suivi des relations avec les banques	93
T3	Suivi de la trésorerie des comptes de tiers, des encaissements et des décaissements	94
T4	Préparation et contrôle de la déclaration de TVA	98
T5	Évaluation et suivi des risques liés aux échanges internationaux	107

Domaine d'activités 2 Participer à la gestion des risques de la PME 145

Activité 2.1	Conduite d'une veille	145
T1	Mise en place d'une veille	145
T2	Qualification de l'information	147
T3	Mise en évidence de risques éventuels	149
T4	Alerte des responsables de la PME	151
T5	Synthèse et diffusion de l'information	152
T6	Mise à jour des pratiques et des procédures	154
Activité 2.2	Participation à la mise en place d'un travail en mode projet au sein de la PME	157
T1	Identification du besoin en termes d'organisation	157
T2	Conduite d'une analyse fonctionnelle interne et externe	159
T3	Élaboration du cahier des charges et planification des tâches à réaliser	159
T4	Organisation et conduite de réunions avec les acteurs du projet	166
T5	Suivi du projet	167

Activité 2.3	Mise en œuvre d'une démarche de gestion des risques de la PME	169
T1	Identification des risques	169
T2	Conduite d'une veille relative à la réglementation et à la certification	170
T3	Identification des obligations légales	172
T4	Analyse, évaluation des risques et alertes éventuelles des dirigeants de la PME	174
T5	Proposition d'actions correctrices	175
T6	Mise en œuvre, diffusion et suivi des actions validées	176
Activité 2.4	Participation à la gestion des risques financiers de la PME	177
T1	Identification des échéances à court et moyen terme	177
T2	Suivi des flux de trésorerie	178
T3	Évaluation des risques financiers à court et moyen terme	180
T4	Alerte des responsables de la PME	181
T5	Proposition de solutions	182
T6	Mise en œuvre et suivi des actions validées	185
Activité 2.5	Participation à la gestion des risques non financiers de la PME	186
T1	Gestion des risques liés à la santé, à l'hygiène et à la sécurité au travail	186
T2	Gestion des risques liés à la protection des personnes, des biens et des droits	188
T3	Gestion des risques environnementaux	190
T4	Gestion des risques informatiques et des risques liés aux données	197
Activité 2.6	Mise en place d'une démarche qualité au sein de la PME	200
T1	Analyse de l'existant	200
T2	Formalisation, diffusion, contrôle et amélioration des procédures	204
T3	Participation à la mise en place de procédures de gestion des connaissances	206
T4	Veille sur la certification	208
T5	Mise en œuvre et suivi de la démarche de certification	209

Domaine d'activités 3 Gérer le personnel et contribuer à la gestion des ressources humaines de la PME 225

Activité 3.1	Gestion administrative du personnel de la PME	225
T1	Suivi des formalités et procédures d'embauche et de départ	225
T2	Organisation et suivi des dossiers du personnel	227
T3	Gestion du temps de travail, des absences et des congés	228
T4	Préparation et contrôle des éléments de la paie	230

T5	Réalisation des déclarations sociales	232
T6	Mise en place des modalités de représentation du personnel et de négociation au sein de l'entreprise	233
T7	Communication avec la direction, les salariés, les instances représentatives du personnel de la PME, les spécialistes de gestion du personnel et l'administration	236
Activité 3.2 Participation à la gestion des ressources humaines de la PME		237
T1	Aide au recrutement	237
T2	Intégration des nouveaux membres	240
T3	Préparation et suivi des actions de formation	242
T4	Préparation et mise en place de l'évaluation des personnels	245
T5	Préparation et suivi de tableaux de bord sociaux	246
T6	Communication avec la direction et les salariés de la PME, les organismes de formation, les organismes paritaires collecteurs, les prestataires externes du recrutement	247
Activité 3.3 Contribution à la cohésion interne de la PME Moneir		248
T1	Contribution à la qualité des relations interpersonnelles	248
T2	Contribution à la mise en place d'un travail collaboratif	249

Domaine d'activités 4 Soutenir le fonctionnement et le développement de la PME 253

Activité 4.1 Contribution à la qualité du système d'information de la PME		253
T1	Caractérisation du système d'information	253
T2	Évaluation des besoins d'information	258
T3	Collecte et contrôle des informations	259
T4	Structuration des informations et des flux d'information	261
T5	Classement et archivage des documents	264
T6	Participation à l'évolution du système d'information	265
Activité 4.2 Organisation des activités de la PME		266
T1	Contribution à l'évolution des processus « supports »	266
T2	mélioration et suivi de l'organisation du travail administratif	267
T3	Planification des activités et des prestations (chantiers, interventions, etc.)	268
T4	Organisation des déplacements	276
T5	Organisation d'événements internes, participation à des événements externes	277
T6	Communication avec des acteurs internes et des prestataires pour organiser les activités de la PME	279

Activité 4.3	Participation au développement commercial national ou international de la PME	279
T1	Veille commerciale et suivi de l'évolution du marché de l'entreprise	279
T2	Analyse des tendances du marché	287
T3	Fidélisation de la clientèle	290
Activité 4.4	Contribution à la mise en œuvre de la communication de la PME	292
T1	Contribution à la communication institutionnelle	292
T2	Contribution à la communication commerciale	293
T3	Suivi de l'identité numérique	294
T4	Contrôle du respect de l'image dans les actions de communication	296
Activité 4.5	Participation à l'analyse de l'activité de la PME	297
T1	La méthode des coûts complets	297
T2	La méthode des coût/volume/profit	301
T3	Réalisation des budgets prévisionnels	307
T4	Mesure de l'impact de décisions de gestion sur les coûts et les résultats	309
Activité 4.6	Participation au diagnostic financier de la PME	310
T1	Analyse financière	310
T2	Mesure de l'impact de décisions de gestion sur les équilibres financiers	315
Activité 4.7	Participation à l'élaboration de tableaux de bord de la PME	320
T1	Conception et suivi des indicateurs pertinents de gestion et d'alerte	320
T2	Établissement d'un tableau de bord dans ses dimensions commerciales et financières	322