|  |
| --- |
| **Situation 2 : Création d’un devis avec Odoo** **Création de tableau sous Excel** |
| **Contexte spécifique à la situation :**Création d’un devis client pour une commande de chocolats.Création sous Excel d’un fichier clients abonnement. |
| * **Bloc de compétences 1** : Gérer des relations avec les clients, les usagers et les adhérents
* **Activité 1.2** : Traitement des opérations administratives et de gestion liées aux relations avec le client, l’usager ou l’adhérent
* **Sous-activité** :
* Suivi des devis, commandes, contrats, conventions
 |
| **Compétences** | **Savoirs** | **Indicateurs de performance** |
| \*Appliquer des procédures internes de traitement des relations « clients »\*Produire des documents liés au traitement des relations « clients » dans un environnement numérique. | **Savoirs de gestion** :\*La relation client dans les organisations\*La chaîne des documents liés aux ventes**Savoir liés à la communication et au numérique :**\*L’écoute active\*La communication client**Savoirs juridiques et économiques :**\*Les mentions obligatoires des documents liés aux ventes\*Contractualisation de la relation client | \*Respect des procédures et normes\*Fiabilité et conformité des documents produits à partir d’un progiciel de gestion intégré (PGI) |
| **Ressources** | * Mail d’un client
* Grille tarifaire
* Lien Odoo
* Tutoriel Odoo
* Liste des nouveaux abonnements
* Modèle création fichier clients abonnements
 |
| **Tâches à réaliser** | * Création d’un devis client sur PGI
* Création d’un fichier clients abonnements
 |
| **Equipement et logiciels****Liaisons fonctionnelles** | **Equipement et logiciels**\*Equipements informatique multimédia connecté aux réseaux\*Suite bureautique : Texteur, Excel. | **Liaisons fonctionnelles**Relation interne :* Le gérant de l’entreprise

Relation externe : Les clients |
| **Résultats attendus** | \*Les opérations de prospection sont traitées selon les objectifs et les procédures de l’organisation. \*Les demandes des clients, usagers, adhérents sont prises en charge et traitées dans le respect des règles, des délais et des procédures de l’organisation et des contraintes. |