|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **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. | |