POUR L'ÉCOLE
DE LA CONFIANCE

MINISTÈRE
DE L'ÉDUCATION
NATIONALE

Jeu sérieux : les Pépinières Clément mobilisant un progiciel de gestion intégré

Amaya Géronimi

POUR L'ÉCOLE
DE LA CONFIANCE

MINISTÈRE
DE L'ÉDUCATION
NATIONALE

Séminaire CAP- Bac Professionnel – BTS transformation du numérique dans les métiers de service

Sommaire

Pour qui ?
L'origine
La pédagogie par les situations professionnelles
Un contexte proche du réel
Les compétences à mettre en œuvre
Un environnement numérique spécifique
Le rôle des enseignants
Le rôle des étudiants
Déroulé du jeu
Avant
Traitement d'une demande écrite (commande d'un client habituel)
2. Traitement d'une demande orale (devis location par un client étranger)
3. Traitement d'une demande écrite (commande d'un nouveau client)
4. Traitement d'une réclamation orae
5. Bilan du suivi comptables des opérations commerciales
Missions complémentaires « Communication commerciale » et RH & CEJMA

POUR L'ÉCOLE
DE LA CONFIANCE

Pour qui ?

A l'origine conçu pour

Les étudiants du BTS Gestion de la PME …

… Mais transposable pour
d'autres étudiants de BTS
des élèves des baccalauréats professionnels
notamment des métiers de la gestion
administrative, et des métiers de la relation client

MINISTÈRE
DE L'ÉDUCATION
NATIONALE

POUR L'ÉCOLE
DE LA CONFIANCE

MINISTÈRE
DE L'ÉDUCATION
NATIONALE

L'origine

Idée née pendant le confinement

→ Compenser l'absence de stage de fin de première année

Mais peut être investi

→ En fin de première année pour réactiver les compétences avant le stage

→ En début de deuxième année pour asseoir les compétences
développées en stage

POUR L'ÉCOLE
DE LA CONFIANCE

BTS GPME - Les compétences à mettre en œuvre

Mobiliser et développer des compétences installées en première année

Compétences de GRCF

- Informer, conseiller, orienter et traiter les réclamations
- Traiter la demande du client
- Passer les commandes d'achat, les contrôler
- Assurer le suivi comptable des opérations commerciales

Compétences transversales de communication au service de la GRCF

- Communiquer à l'oral
- Communication par écrit

Compétences transversales Numériques au service de la GRCF

- PGI Odoo avec les modules Boîte de réception, contact, vente, location, stock, comptabilité, documents

MINISTÈRE DE L'ÉDUCATION NATIONALE

POUR L'ÉCOLE
DE LA CONFIANCE

BTS GPME - Les compétences à mettre en œuvre

Outre celles de GRCF :

- Mobiliser les compétences liées à l'activité 4.3 : "Contribution à la mise en œuvre de la communication de la PME" et plus particulièrement "Contribution à la communication commerciale"
- Sensibiliser à l'activité "Participation à la GRH de la PME" (BC 3) enseigné en 2ème année : Gérer le personnel et contribuer à la GRH de la PME et mobiliser les notions de Culture économique, juridique et managériale appliquée

MINISTÈRE
DE L'ÉDUCATION
NATIONALE

POUR L'ÉCOLE
DE LA CONFIANCE

MINISTÈRE
DE L'ÉDUCATION
NATIONALE

La pédagogie par les situations professionnelles

- Un contexte de Pme proche du réel
- Une situation professionnelle qui implique la mobilisation de :
  - Compétences spécifiques de GRCF
  - Compétences transversales
- Dans un environnement numérique spécifique

POUR L'ÉCOLE
DE LA CONFIANCE

Un contexte proche du réel

Celui des «pépinières Sirot»

Sous contraintes :

- **Les conditions générales de vente et de location**
- **Le processus de vente**
- **La charte d'accueil**
- **La charte graphique**
- **Le PGI Odoo V13 en webaccess et sa base de données paramétrée**

MINISTÈRE
DE L'ÉDUCATION
NATIONALE

POUR L'ÉCOLE
DE LA CONFIANCE

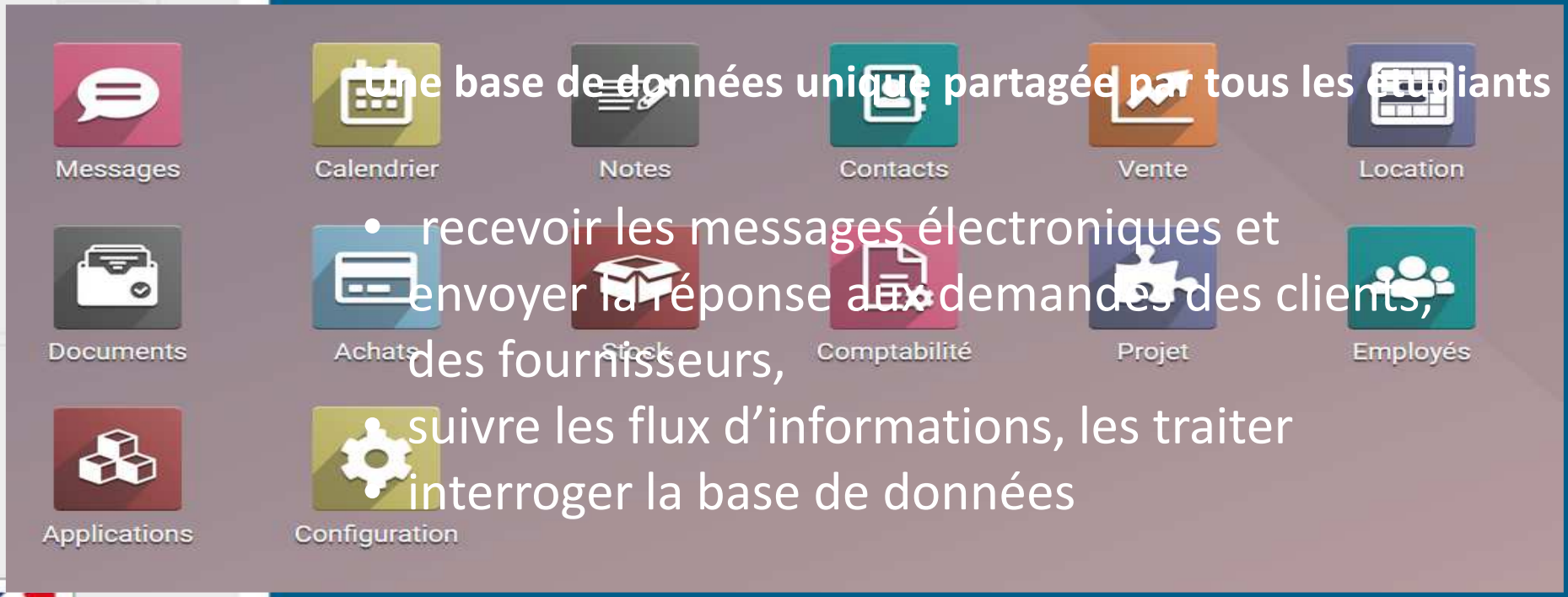
Un environnement numérique spécifique

- Un ordinateur équipé d'une caméra et d'un micro connecté à l'Internet
- Le progiciel de gestion intégré Odoo en WebAccess équipé de la base de données
- Le traitement de texte
- Un logiciel de messagerie pour échanger avec le dirigeant ou le tuteur
- Une plateforme collaborative ou le module documents du PGI (pour tous les documents liés au contexte)

MINISTÈRE
DE L'ÉDUCATION
NATIONALE

POUR L'ÉCOLE
DE LA CONFIANCE

Un environnement numérique spécifique



une base de données unique partagée par tous les équipiants

- recevoir les messages électroniques et envoyer la réponse aux demandes des clients, des fournisseurs,
- suivre les flux d'informations, les traiter
- interroger la base de données

MINISTÈRE
DE L'ÉDUCATION
NATIONALE

POUR L'ÉCOLE
DE LA CONFIANCE

- tuteur
- dirigeant
- client nouveau
- client habituel
- client anglais ou espagnol
- client mécontent

MINISTÈRE
DE L'ÉDUCATION
NATIONALE

La mise en situation : le rôle des enseignants

Différents rôles scénarisés en fonction de la situation et des attendus pédagogiques

Accompagnement pédagogique du professeur des enseignements professionnels

- interaction quasi-instantanée en tant que client, tuteur ou fournisseur en répondant par courriel, ou par téléphone, par chat du PGI
- point avec l'étudiant afin d'identifier ses difficultés, ses progrès, son analyse des situations vécues
- suivi des progrès des étudiants dans les différentes compétences attendues

POUR L'ÉCOLE
DE LA CONFIANCE

MINISTÈRE
DE L'ÉDUCATION
NATIONALE

La mise en situation : le rôle des étudiants « stagiaire responsable de l'accueil téléphonique de l'entreprise »

- répondre au téléphone
- gérer la boîte électronique
- rédiger et répondre aux messages dans le chat d'Odoo et des courriels
- répondre aux demandes des clients
- traiter la demande des clients en réalisant des devis, des bons de commande, des bons de livraisons, des factures
- gérer le niveau des stocks
- passer des commandes auprès des fournisseurs
- contrôler les écritures comptables
- relancer les clients pour impayés

Configuration

Recherche...

Réunion

Bonjour,

Nous sommes heureux de vous accueillir en stage télétravaillé du 8 au 19 juin. Je vous attends lundi à 13h30 sur XXXX pour vous présenter l'entreprise et vos missions.

Votre caméra doit être opérationnelle pour la réunion en visio. Je vous enverrai 5 minutes avant le lien pour vous connecter.

En attendant, je vous remercie de veiller à installer, si vous n'en disposez pas déjà, sur votre téléphone portable l'application WhatsApp et l'application XXX sur votre smartphone ou votre ordinateur.

A lundi

Bonne journée

Muriel X

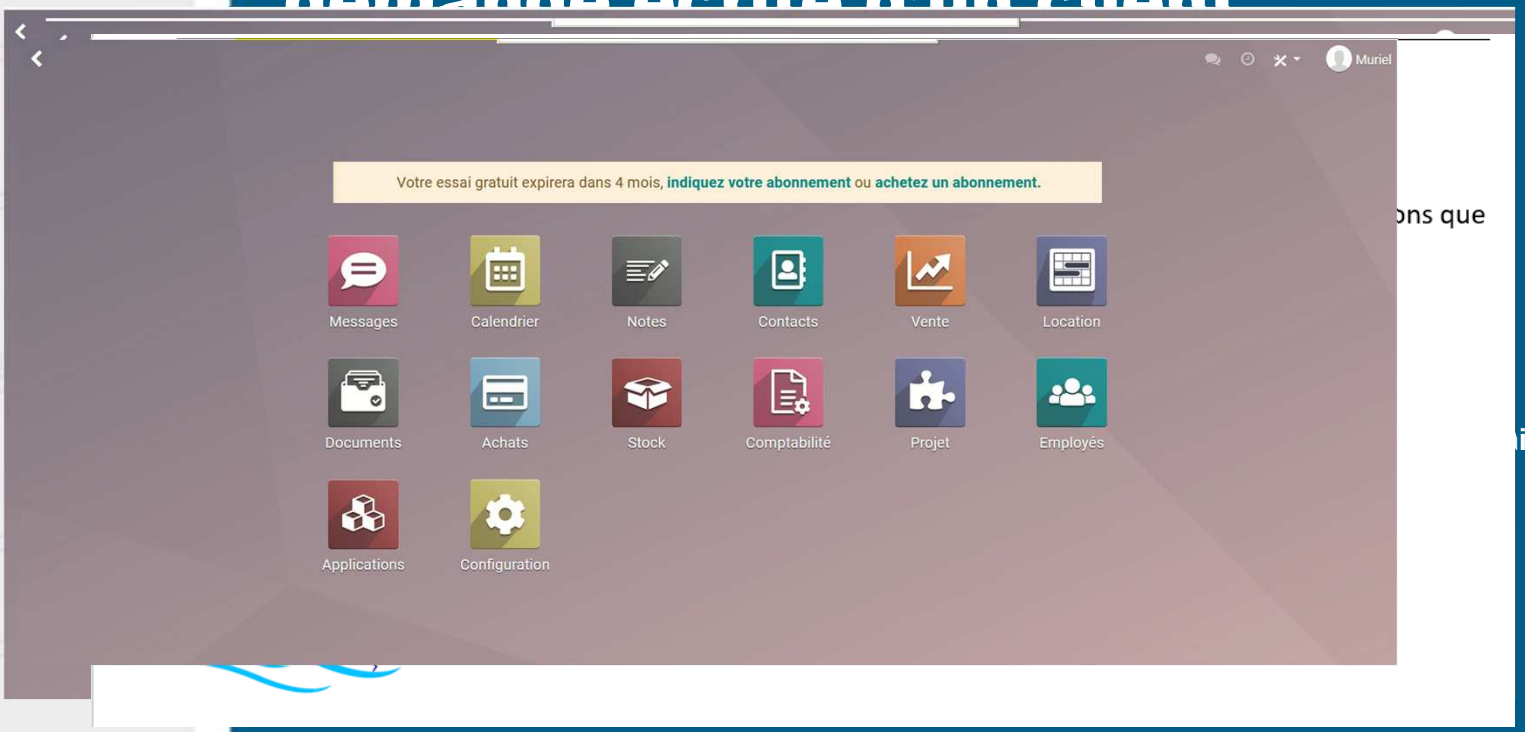
rafraichira la mémoire. Qui êtes-vous ? Votre cursus ? Vos activités professionnelles ? Vos activités extra scolaires ? Et vos conditions de connexion ?

MINISTÈRE DE L'ÉDUCATION NATIONALE

POUR L'ÉCOLE
DE LA CONFIANCE

Séminaire CAP- Bac Professionnel – BTS transformation du numérique dans les métiers de service

Déroulé du jeu 1. traitement d'une demande écrite d'un client

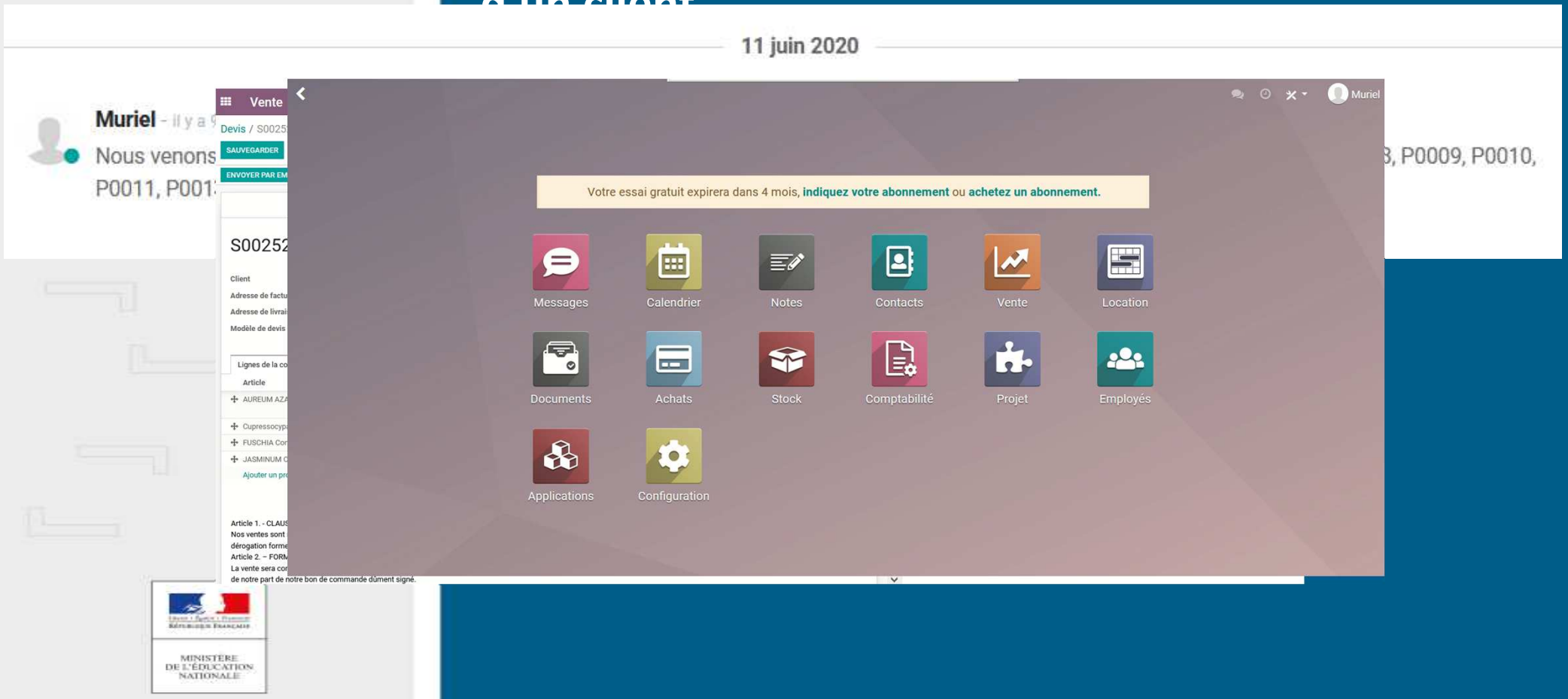


MINISTÈRE
DE L'ÉDUCATION
NATIONALE

POUR L'ÉCOLE
DE LA CONFIANCE

Séminaire CAP- Bac Professionnel – BTS transformation du numérique dans les métiers de service

Déroulé du jeu 1. traitement d'une demande écrite d'un client



MINISTÈRE
DE L'ÉDUCATION
NATIONALE

POUR L'ÉCOLE
DE LA CONFIANCE

MINISTÈRE
DE L'ÉDUCATION
NATIONALE

Déroulé du jeu 1. traitement d'une demande écrite d'un client

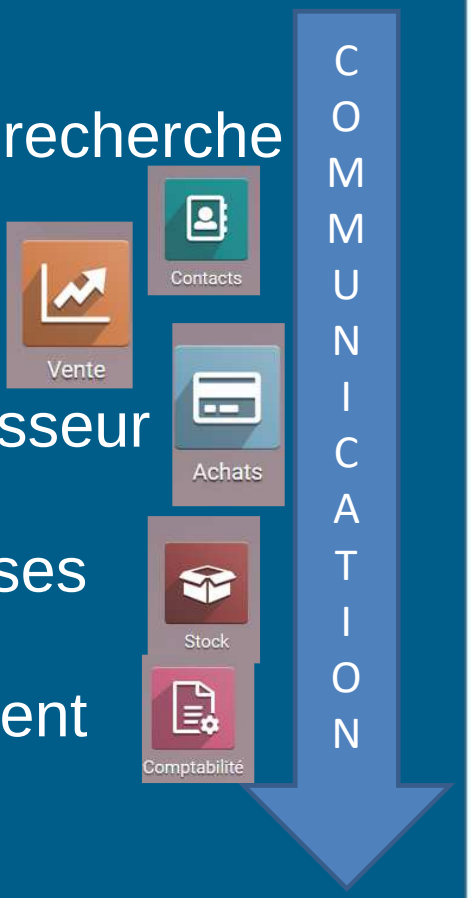
Recherche du client dans la barre de recherche

Création du bon de commande client

Création du bon de commande fournisseur

Réception et livraison des marchandises

Création de la facture (et enregistrement paiement si nécessaire)



POUR L'ÉCOLE
DE LA CONFIANCE

Déroulé du jeu 2. Traitement d'une demande d'un client particulier par téléphone

Communication orale

- Compétences de communication
- Accueillir le nouveau client
- Créer la relation
- Anticiper ses questions
- Produire un message à l'oral en langue étrangère

GRCF

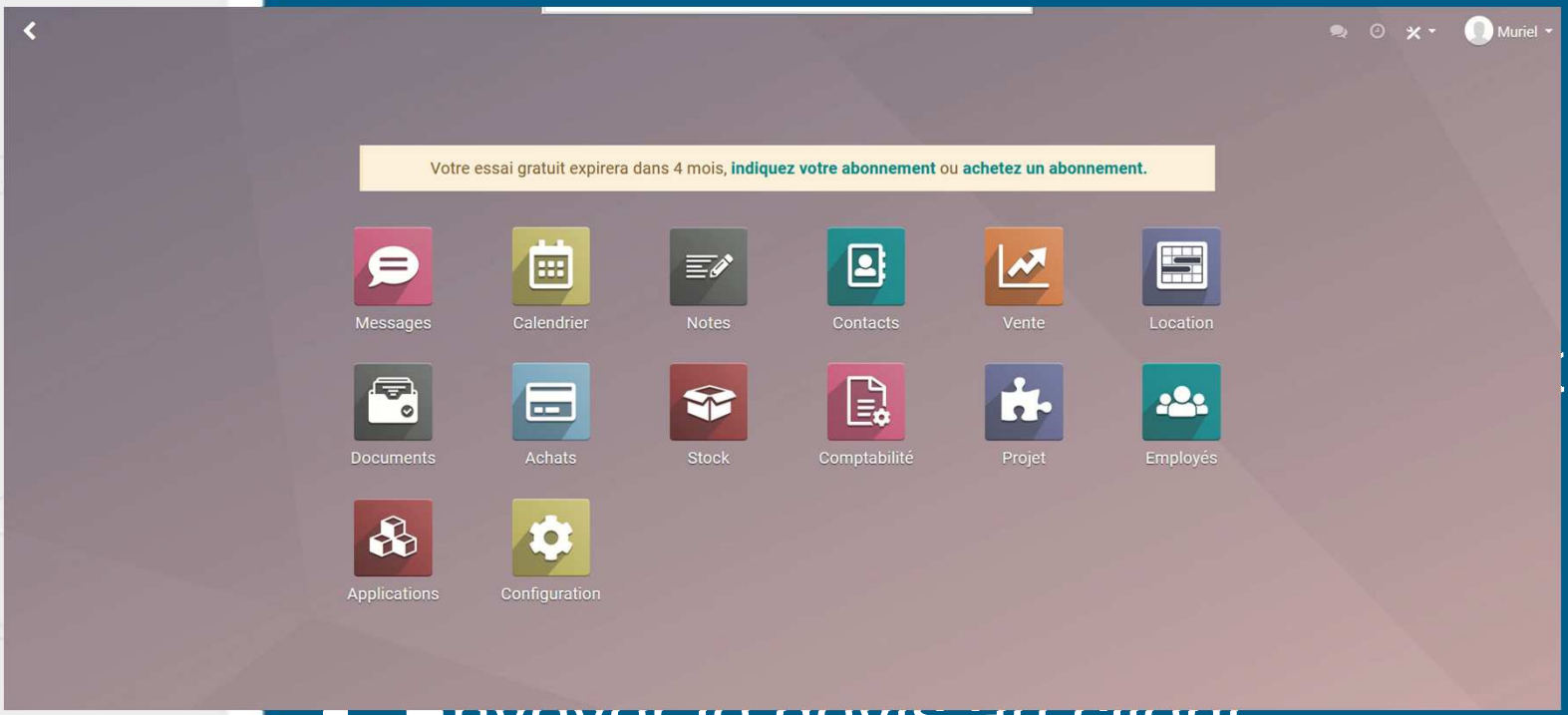
- Traiter sa demande=> produire un devis et le transmettre par courriel

MINISTÈRE
DE L'ÉDUCATION
NATIONALE

POUR L'ÉCOLE
DE LA CONFIANCE

Séminaire CAP- Bac Professionnel – BTS transformation du numérique dans les métiers de service

Déroulé du jeu 2. Traitement d'une demande d'un client



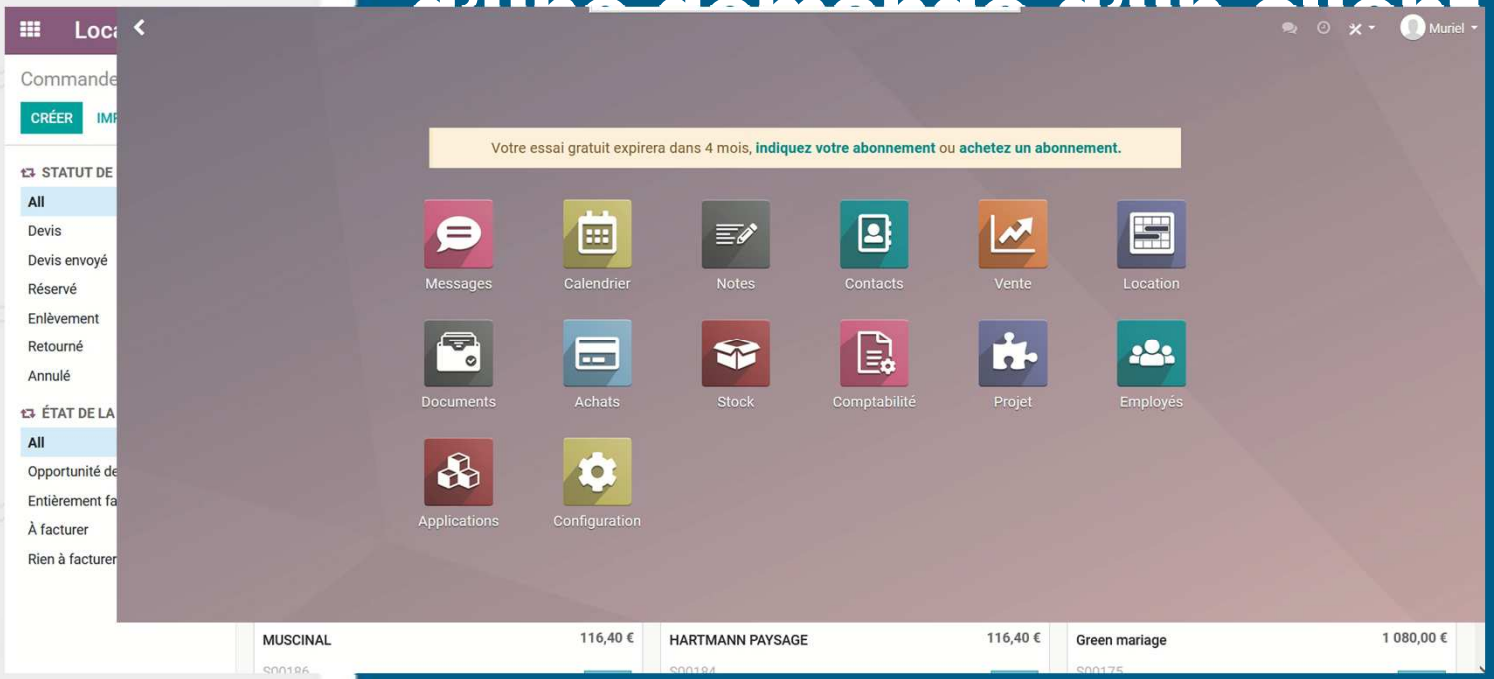
- Envoyer le devis au client

MINISTÈRE
DE L'ÉDUCATION
NATIONALE

POUR L'ÉCOLE
DE LA CONFIANCE

Séminaire CAP- Bac Professionnel – BTS transformation du numérique dans les métiers de service

Déroulé du jeu 2. Traitement d'une demande d'un client



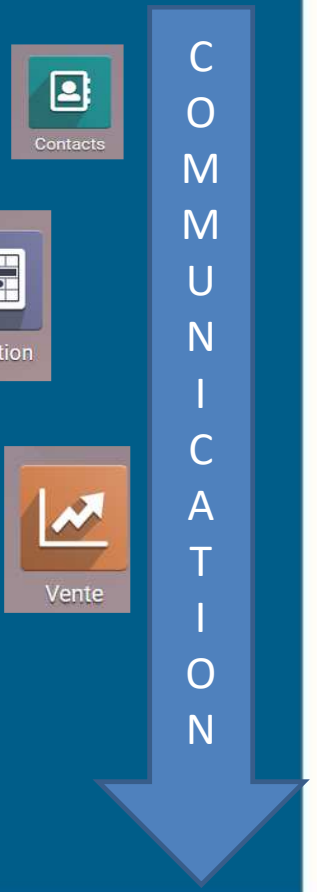
- Enregistrement du paiement

MINISTÈRE
DE L'ÉDUCATION
NATIONALE

POUR L'ÉCOLE
DE LA CONFIANCE

Déroulé du jeu 2. Traitement d'une demande d'un client particulier par téléphone

- Recherche du client dans la barre de recherche et création de la fiche client
- Création du devis de location et envoi
- Création du bon de commande client et demande du paiement
- Création de la facture et envoi
- Enregistrement paiement



MINISTÈRE
DE L'ÉDUCATION
NATIONALE

POUR L'ÉCOLE
DE LA CONFIANCE

Séminaire CAP- Bac Professionnel – BTS transformation du numérique dans les métiers de service

Déroulé du jeu 3. traitement d'une demande écrite d'un client

De : Adresse unique client
A : E-mail étudiant X
Objet : Notre commande

Bonjour Muriel,

Nous avons bien reçu notre précédente livraison et ce malgré le léger retard annoncé. Nous revenons vers vous pour une nouvelle commande.
Aussi, nous avons besoin rapidement de :

- 3 ACER PALMATUM Dissectum 120/150
- 2 CAMELIA SASANQUA 100/120
- 1 SOPHORA JAPONICA PENDULA Sophora Pleureur 12/14

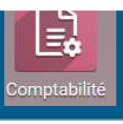
Nous comptons sur notre remise habituelle de 7 % par commande. Nous vous paierons par virement au comptant dès réception de la facture.

Bonne journée

Nom

COMMUNICATION

MINISTÈRE DE L'ÉDUCATION NATIONALE



POUR L'ÉCOLE
DE LA CONFIANCE

Séminaire CAP- Bac Professionnel – BTS transformation du numérique dans les métiers de service

Déroulé du jeu 4. traitement d'une réclamation client

LA FICHE DU CLIENT MECONTENT

M et Mme Oubrac, client particulier, adresse email unique

Le client est mécontent car la moitié de la haie des 10 Tamaris fleuraison de printemps (tamaris) plantée est morte. Le client souhaite un remboursement ou le remplacement des plantes ou une réduction commerciale sur les factures à venir. Il joue sur le registre de l'émotion. Vous omettez volontairement que les autres plantes de la facture (ci-dessous) sont en parfait état et poussent de manière régulière. Mais si on vous pose la question, pas de mensonge.

CGV

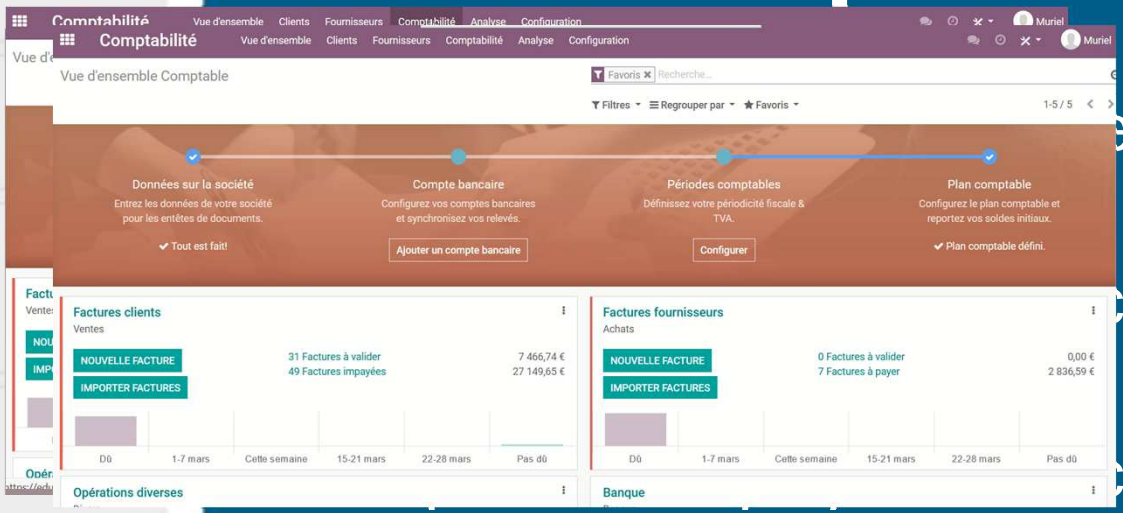
- Proposer des solutions réalistes

MINISTÈRE
DE L'ÉDUCATION
NATIONALE

POUR L'ÉCOLE
DE LA CONFIANCE

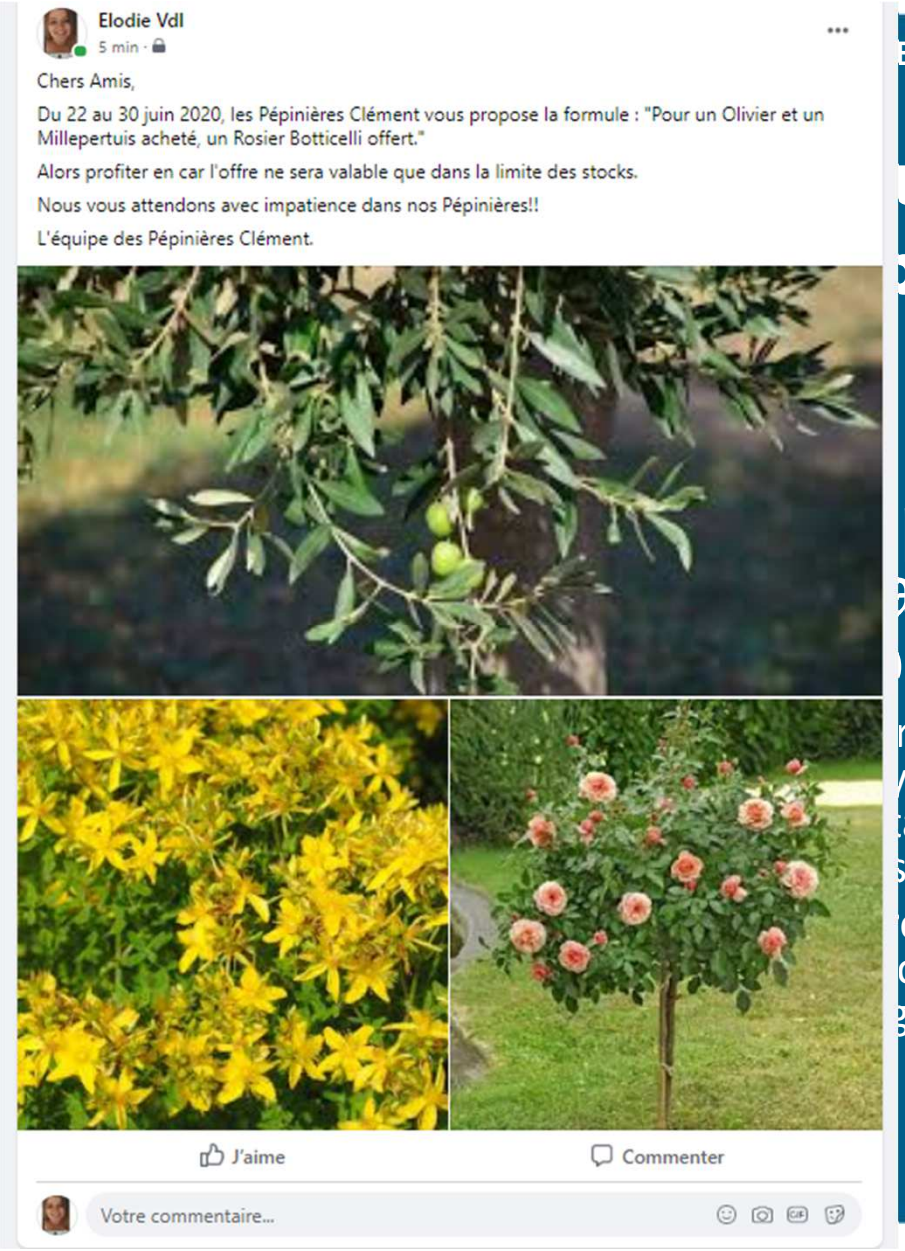
Séminaire CAP- Bac Professionnel – BTS transformation du numérique dans les métiers de service

Déroulé du jeu 5. Contrôle des écritures comptables



- ené et ses
- critures des
- critures des paiements enregistrés
- Repérer et expliquer les écritures liés aux achats
- Relancer les clients en retard de paiement

MINISTÈRE
DE L'ÉDUCATION
NATIONALE



Bac Professionnel – BTS transformation du numérique dans les métiers de service

ulé du jeu : Missions olémentaires

SFD - per à une agne tionnelle

r la maquette sonore ver au format mp4 en ant le cahier des s

oir la publication ok annonçant la gne promotionnelle

CEJMA – Bloc 3 RH

- Aider au recrutement de deux saisonniers en argumentant sur des points de droit
- Préparer les contrats

Séminaire CAP- Bac Professionnel – BTS transformation du numérique dans les métiers de service

POUR L'ÉCOLE

odoo Applications Communauté Prix Essai Gratuit

Des employés extraordinaires méritent

un logiciel extraordinaire

La seule plateforme dont vous aurez besoin pour gérer votre entreprise:
des applications intégrées, simples et appréciées par des millions d'utilisateurs satisfaits.

Démarrez maintenant - C'est gratuit Demandez une démo

Une app pour chaque besoin

BOOSTEZ VOS VENTES

INTÉGREZ VOS SERVICES

SIMPLIFIEZ VOS OPÉRATIONS

Have a Question? Chat with us.

POUR L'ÉCOLE
DE LA CONFIANCE

Liberté • Égalité • Fraternité
RÉPUBLIQUE FRANÇAISE

MINISTÈRE
DE L'ÉDUCATION
NATIONALE ET
DE LA JEUNESSE

Plan National de Formation

Séminaire CAP - Baccalauréat professionnel – BTS transformation numérique dans les métiers de service

Questions ?