BTS MANAGEMENT OPÉRATIONNEL DE LA SÉCURITÉ SESSION 2024

Sous-épreuve U52 GESTION DE LA RELATION CLIENT

SITUATION PROBLÈME – sujet exemple

FICHE INTERROGATEUR

FICHE D'AIDE À L'INTERROGATION

CONTEXTE PROFESSIONNEL DE RÉFÉRENCE	GADELLY *Security*

DESCRIPTION DE LA SITUATION PROFESSIONNELLE

Vous êtes salarié.e de la société Gadelly security en tant que responsable d'exploitation du secteur Bourgogne-Franche-Comté. Vous devez à ce titre mettre en œuvre la prestation de sécurité pour le festival de « Chalon en fête » session 2024 qui doit se dérouler du mardi 17 au lundi 23 juillet 2024.

Pour cette édition, le client a exprimé des besoins supplémentaires. Afin de renforcer la sécurité de l'artiste, parrain du festival, 3 agents de protection rapprochée devront être affectés pour la soirée de gala du samedi 20 juillet de 17 h 00 à 2 h 00. En complément et pour faciliter l'accès du public à la salle Sembat, 2 agents de sécurité seront nécessaires.

L'an passé, à l'issue du festival, plusieurs dysfonctionnements ont été mentionnés par le client : manque de rendu-compte quotidien, difficulté pour joindre un interlocuteur en cas de problème ou de modification du programme, liaisons imparfaites entre les différents acteurs.

TRAVAIL À RÉALISER
PENDANT LE TEMPS DE PRÉPARATION (1 h)

- Élaborer l'offre commerciale pour répondre au besoin du client.
- Sélectionner les indicateurs de performance à mettre en évidence dans le rapport journalier d'activité.
- Proposer des améliorations pour répondre à l'insatisfaction du client.

DEVIS N°

Le

Adresse de la prestation	**Adresse de facturation**

Date de la prestation :

Description prestation

n°	Désignation	Qté	Unité	PUHT	Montant HT

Devis gratuit, valable 3 mois.

Conditions de réglement :

Règlement dès réception de la facture par chèque

à l'ordre de : **GADELLY** *Security*

Total HT	
TVA 20 %	
Total TTC	
Remise	
Net à payer en €	

Merci de nous retourner un exemplaire signé et revêtu de la mention "Bon pour accord"

Pour l'entreprise
(signature et cachet)

Le client,
signature, précédée de la mention
"Bon pour accord"

Le jury demande au candidat de restituer la situation professionnelle et d'expliquer comment il a mis en œuvre les éléments de réponse aux différentes problématiques.

Pour compléter les compétences à évaluer
PROPOSITION DE QUESTIONNEMENT LORS DE L'ENTRETIEN
(30 min)

- Si le client avait évoqué des dysfonctionnements survenus lors de livraisons pour la salle Sembat (stationnement non réglementaire, accident de circulation, …). Comment auriez-vous géré la sécurité des prestataires extérieurs.

- Vous souhaitez convier le client à une réunion pour lui exposer la prise en charge de l'artiste. Citez la démarche à suivre pour conduire la réunion.

- Afin d'évaluer la performance de la prestation, proposez des questions à formuler dans le cadre de l'enquête de satisfaction.

COMPÉTENCES	SOLUTIONS PROPOSÉES ou NE (non évaluée)
A3.1C1 - Élaborer une offre commerciale cohérente	Déterminer les éléments pour élaborer une offre commerciale
A3.1C2 - Présenter et argumenter l'offre commerciale	Argumenter les éléments de l'offre commerciale
A3.2C1 - Mettre en œuvre des outils de suivi de la prestation	Éléments de performance pour analyser l'activité quotidienne
A3.2C2 - Ajuster la prestation	NE
A3.2C3 - Mettre en place des actions de remédiation ou d'amélioration	NE
A3.2C4 - Rendre compte à la hiérarchie	NE
A3.2C5 - Gérer les relations avec les autres prestataires	NE
A3.2C6 - Gérer la sécurité dans le cadre de l'intervention d'un prestataire extérieur	Mettre à jour le plan de prévention et faire appliquer le protocole de sécurité
A3.3C1 - Conduire une réunion avec le client	Identifier les étapes et documents à mettre en oeuvre
A3.3C2 - Identifier les événements et les incidents	NE
A3.3C3 - Gérer les conséquences des événements	NE
A3.3C4 - Faire des propositions d'amélioration de la prestation	Proposer des améliorations dans les relations avec le client et autres partenaires
A3.3C5 - Déployer une politique de qualité dans la relation client	Identifier les indicateurs pour évaluer la satisfaction client

Critères d'évaluation	Niveaux de maîtrise			
	Maîtrise insuffisante	Maîtrise fragile	Maîtrise satisfaisante	Très bonne maîtrise
L'offre commerciale est pertinente et satisfait les attentes du client	L'offre commerciale n'est pas adaptée aux attentes du client.	L'offre commerciale répond en partie aux attentes du client.	L'offre commerciale répond aux attentes du client.	L'offre commerciale répond aux attentes du client et aux exigences de l'activité.
Le tableau de bord permet le suivi et l'optimisation de la prestation	Le tableau de bord est inexistant ou les données présentées ne sont pas pertinentes.	Le tableau de bord est créé ou mis à jour avec des indicateurs en partie adaptés.	Le tableau de bord est créé ou mis à jour avec des indicateurs pertinents.	Le tableau de bord est créé ou mis à jour avec des indicateurs pertinents qui permettent de suivre l'évolution de la prestation.
Le client et la hiérarchie sont tenus informés	Seul l'un des deux interlocuteurs est informé.	Le client et la hiérarchie sont tenus informés. Les informations fournies sont incomplètes.	Le client et la hiérarchie sont tenus informés et les informations fournies sont complètes.	Le client et la hiérarchie sont tenus informés et les informations fournies sont adaptées à chaque interlocuteur.
Les relations avec les autres partenaires contribuent au bon déroulement de la prestation	Les relations avec les différents partenaires ne sont pas identifiées ou ne sont pas correctement identifiées.	Les relations avec les différents partenaires sont identifiées.	Les relations avec les différents partenaires sont identifiées et prises en compte dans la prestation.	Les relations avec les différents partenaires sont identifiées et prises en compte avec discernement dans la prestation.
Les propositions d'évolution de la prestation prennent en compte les événements produits et les évolutions prévisibles du site	Les propositions d'évolution sont inexistantes ou inadaptées.	Les propositions d'évolution ne prennent que partiellement en compte les évènements.	Les propositions d'évolution remédient aux évènements qui se sont produits.	Les propositions d'évolution permettent d'anticiper les évolutions prévisibles du site.
La démarche qualité est mise en œuvre dans la relation client	La démarche qualité est absente de la relation client.	Les indicateurs choisis manquent de pertinence.	La majorité des indicateurs choisis sont pertinents	La majorité des indicateurs choisis sont pertinents Le reporting au client est effectué