

Sommaire

Situation professionnelle 1 Tigrou Sport		7
Référentiel		
T61.1	Chapitre 01 La démarche qualité	9
C611.1 à C611.4	Missions	10
S61.1	Cours 1. La démarche qualité de la PME.....	15
S61.1	Cours 2. Le système documentaire qualité.....	17
S61.1	Cours 3. Les outils de la qualité.....	19
	Applications	21
T61.2 et T61.3	Chapitre 02 La certification	25
C612.1 et C612.2	Missions	26
C613.1 et C613.2		
S61.2	Cours 4. Les types de certifications adaptées à la PME.....	33
S61.2	Cours 5. La démarche de certification.....	36
S61.2	Cours 6. Les conséquences de la certification.....	37
S61.2	Cours 7. Les organismes de certification.....	38
	Applications	39
T61.4 et T61.5	Chapitre 03 La gestion des retours et des réclamations	43
C614.1 et C614.2	Missions	44
C615.1 et C615.2		
S61.1	Cours 8. La gestion des retours et des réclamations.....	49
S61.1	Cours 9. L'enregistrement des retours et des réclamations.....	50
	Applications	51
T62.1	Chapitre 04 La gestion des connaissances et la mutualisation des pratiques professionnelles	55
C621.1 et C621.2	Missions	56
S62.1	Cours 10. La gestion des connaissances.....	63
S62.1	Cours 11. Les méthodes de gestion des connaissances.....	65
S62.1	Cours 12. Les outils de la gestion des connaissances.....	67
	Applications	69

Situation professionnelle 2 Breizh Boards

71

Référentiel

T63.1	Chapitre 05 Conception et suivi des indicateurs de gestion et d'alerte	73
C631.1 et C631.3	Missions	74
S63.1	Cours 13. La performance.....	79
S63.2	Cours 14. Les tableaux de bord.....	81
S63.2	Cours 15. Élaboration et analyse des tableaux de bord.....	83
	Applications...	85
T63.2	Chapitre 06 Calcul des coûts et résultats	89
C632.1 à C632.4	Missions	90
S63.3	Cours 16. Des charges aux coûts.....	95
S63.3	Cours 17. La méthode des centres d'analyse.....	97
S63.3	Cours 18. Le calcul du coût complet d'un produit ou service.....	99
	Applications	101
T63.2	Chapitre 07 Analyse des coûts et résultats	107
C632.5 à C632.8	Missions	108
S63.4	Cours 19. Charges de structure et charges opérationnelles.....	111
S63.4	Cours 20. Le seuil de rentabilité.....	113
S63.4	Cours 21. Les coûts spécifiques.....	115
	Applications	117

Situation professionnelle 3 Nouvel Espace Buro

123

Référentiel

T64.1	Chapitre 08 Le suivi de l'évolution du marché de l'entreprise	125
C641.1 à C641.3	Missions	126
S64.1	Cours 22. Le marché de l'entreprise.....	131
S64.1	Cours 23. L'analyse du marché de l'entreprise.....	133
S64.2	Cours 24. L'identification des actions à mener.....	135
	Applications	137
T64.2	Chapitre 09 La fidélisation de la clientèle	141
C642.1 à C642.3	Missions	142
S64.3	Cours 25. Méthodologie de la prévision des ventes.....	145
S64.3	Cours 26. Les moyens de fidélisation.....	147

S64.3	Cours 27. L'évaluation de la rentabilité d'une action de fidélisation	148
	Applications	149
Situation professionnelle 4 Sweety Lingerie		153
Référentiel		
T65.1	Chapitre 10 Le diagnostic de l'entreprise	155
C651.1 à C651.4	Missions	156
S65.2	Cours 28. L'analyse financière de l'entreprise	173
S65.1 et S65.3	Cours 29. Les indicateurs commerciaux et sociaux.....	181
	Applications	187
T65.2	Chapitre 11 La reprise de l'entreprise	199
C652.1 et C652.2	Missions	200
S65.4	Cours 30. Le statut du dirigeant : les enjeux du choix	205
S65.4	Cours 31. Les formes juridiques de l'entreprise.....	209
	Applications	211
Fiches Méthode		221
Index		235