

JEU PÉPINIÈRES CLÉMENT

L'idée de ce jeu est née pendant le confinement entre deux enseignantes de BTS Gestion de la PME, l'une au lycée Gaston Berger de Lille, Sophie CATINAUD, auteure au CRCOM et l'autre au lycée Jean Monnet de la Queue Lez Yvelines, Amaya GERONIMI, coordonnatrice et auteure au CRCOM (<https://crcom.ac-versailles.fr>), réseau national de ressources pour l'économie gestion, financé par la dgesco..

Ce jeu prend appui sur un contexte réel celui des « pépinières Sirot » et vise à proposer aux étudiants des situations professionnelles concrètes. A ce titre, il peut compenser l'absence de stage de fin de première année pour nos étudiants qui n'ont pas pu le réaliser compte tenu de la situation sanitaire. Soit 18 étudiants pour Gaston Berger et 28 pour Jean Monnet. Il prend appui sur un environnement technologique inspiré de la réalité des entreprises : réseau internet, PGI et sa base de données

Objectif du jeu

Ce jeu favorise une pédagogie avec une entrée par des situations professionnelles (comme celle pratiquée en classe). Ces situations professionnelles permettent de développer les compétences professionnelles du référentiel du BTS gestion de la PME, situées dans un environnement technologique spécifiques, il favorise également le développement des compétences transversales comme la communication et les compétences numériques qui sont au service des compétences professionnelles.

Plus précisément, ce jeu permet de mobiliser et développer des compétences installées en première année en Gestion de la Relation avec les Clients et les Fournisseurs (GRCF) normalement mises en oeuvre pendant le stage :

- Informer, conseiller, orienter et traiter les réclamations
- Traiter la demande du client (de la demande de devis jusqu'à la relance des éventuels impayés)
- Passer les commandes d'achat, les contrôler et valider le règlement
- Assurer le suivi comptable des opérations commerciales
- Renforcer et développer les compétences de communication au service des compétences professionnelles,
- Renforcer et développer les compétences numériques au service des compétences professionnelles,
- Sensibiliser à l'activité "Participation à la gestion des ressources humaines de la PME" (bloc de compétences 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,
- Développer les compétences liées à l'activité 4.3 : "Contribution à la mise en oeuvre de la communication de la PME" et plus particulièrement "Contribution à la communication commerciale".

Environnement numérique :

- Pour chaque élève, 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 développée par Amaya GERONIMI. Ce progiciel permet de recevoir les messages électroniques et d'envoyer la réponse aux demandes des clients, des fournisseurs, de suivre les flux d'informations, de les traiter et d'interroger la base de données.
- Une suite bureautique (texteur et tableur)
- Un logiciel de messagerie pour échanger avec le dirigeant et la tutrice.
- La plateforme ELEA pour l'académie de Versailles, et OFFICE 365 (sharepoint et teams) pour le lycée Gaston Berger.

- La mise en œuvre de ce jeu nécessite un environnement technologique pouvant être adapté aux besoins et à la créativité des professeurs

Mise en situation

Les étudiants sont placés en situation de stagiaire responsable de l'accueil téléphonique de l'entreprise.

Les enseignants jouent différents rôles scénarisés en fonction de la situation et des attendus pédagogiques, et plus particulièrement le traitement digne d'un professionnel d'une demande d'un client et son suivi ; en respectant le processus de vente, les conditions générales de vente et de location, la charte graphique et la charte d'accueil des pépinières. La base de données du PGI contient au démarrage du jeu 80 contacts, 360 articles.

Rôle des enseignants de l'ensemble de l'équipe pédagogique :

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

Accompagnement pédagogique du professeur des enseignements professionnels : Il est en interaction quasi-instantanée en tant que client, tuteur ou fournisseur en répondant par courriel, ou par téléphone, par tchat du PGI. Il appelle le stagiaire afin de faire un point sur son stage afin d'identifier ses difficultés, ses progrès, son analyse des situations vécues. Enfin il assure le suivi des progrès des étudiants dans les différentes compétences attendues.

Ce jeu n'aurait jamais pu être envisagé si nos établissements n'avaient pas mis à disposition des étudiants le matériel et surtout l'environnement numérique nécessaires pour se rapprocher de la réalité professionnelle et pour mener ce jeu en complète autonomie.

Ce jeu peut être adapté pour les élèves de baccalauréat professionnels Gestion et administration.

Le jeu sera publié sur le site du CRCOM à la fin du mois de juin.

Témoignages d'étudiants :

Ranya : "Le premier jour c'était super stressant parce on a attendu l'appel d'un client mais après ça a été. En plus quand on pose des questions à notre tutrice parce qu'on arrive à faire quelque chose, la tutrice nous répond vite alors que je sais qu'elle a beaucoup d'étudiant à gérer. En plus le jeu nous met dans des situations qu'on pourrait rencontrer dans la vraie vie même si c'est stressant il faut qu'on s'y habitue et qu'on sache s'adapter. Du coup c'est cool ! "

Marie : "Pour ma part l'utilisation du PGI Odoo pour la GRFCF, j'ai des acquis de l'année donc je m'en sors. J'arrive à me débrouiller. Le travail à faire sur PGI suite aux demandes des clients, on a vraiment l'impression d'être en contexte d'entreprise et de devoir répondre aux mieux à leur demande donc on applique ce qu'on a appris durant l'année.

Ensuite ce que je préfère moi dans ce jeu c'est la création = Création d'une affiche pour Facebook, création d'un message radio ça permet de laisser court à son imagination et ma créativité

L'appel avec la prof d'Anglais j'ai trouvé ça intéressant ça nous a permis d'apprendre quelque chose qu'on avait jamais fait en classe.

Et les appels ça permet de devenir de plus en plus à l'aise à l'oral.

Le seul petit point négatif que je pourrais donner c'est le fait qu'on ne sache pas quand on va être appelé. Ça met beaucoup de stress du coup ! "

Dounia : J'avais quelques aprioris sur le jeu pour être honnête, je voyais un peu ceci comme une perte de temps, je me demandais comment vous pouviez nous mettre en situation à distance et avec mes certains de mes camarades nous avons été bluffés du résultat. Votre investissement nous pousse à être à votre hauteur et tout aussi bien nous investir. L'imprévu des appels nous met en situation, vos e-mails professionnels sont clairs mais nous laisse des fois dans le flou, ce qui nous laisse « carte blanche » et nous sommes autonomes. Une confiance est laissée, une plage horaire est instaurée, nous partons du principe que nous devons aller à notre rythme tout en honorant vos conditions de rendre les travaux à 17h30 maximum. Les points faibles, il y en a peu mais je dirais que des fois nous sommes « débordés » et des fois très cool, mais encore une fois c'est les conditions d'une entreprise, les imprévus sont fréquents, je pense que c'est dommage aussi d'avoir peu de visio, on a beaucoup d'email et peu de RDV avec nos tuteurs ou le gérant de l'entreprise. Merci d'avoir organisé ceci, cela nous motive et nous encourage. Vous avez bien géré le jeu et votre implication nous touche. Vous arrivez à vous déguiser, jouer un rôle, mettre un fond vert, ce sont des petites choses qui ensemble font beaucoup. »

Laura : "Je trouve le jeu intéressant. Au départ j'étais un peu perdu mais maintenant ça va je commence à comprendre et m'habituer à pouvoir recevoir des emails, des appels.

Les points positifs je dirai l'autonomie on doit se débrouiller, chercher c'est bien et je trouve ! Je dirais aussi que ça nous fait prendre en assurance car il faut savoir rédiger des bon emails , savoir parler au téléphone correctement et surtout savoir utiliser le PGI.

Les point négatifs j'en ai pas vraiment peut être le fait que c'est stressant car parfois on fait quelque chose et on a peur d'être appelé à ce moment-là. Et surtout aussi stressant car je suis soucieuse de bien faire et des fois je suis pas sûre de ce que je fais. Et mine de rien c'est fatiguant quand même aussi comme jeu."

EXEMPLES DE SCENARII

1. TRAITEMENT AU TELEPHONE D'UNE COMMANDE D'UN NOUVEAU CLIENT

LA FICHE DU CLIENT

Le client appelle et passe sa commande. Il devrait fournir son identité (nom ou raison sociale), son adresse, code postal et ville. Un numéro de contact et l'adresse courriel. L'étudiant devrait vous demander également si vous êtes un particulier ou une entreprise (dans ce cas, il doit vous demander votre secteur d'activité). Si vous appelez au nom d'une entreprise, il faut que cela soit clairement explicité et que l'étudiant note la raison sociale et le plus il vous demande votre nom pour créer une fiche contact et vous interpellez dans son futur message d'envoi de la facture.

Vous avez choisi d'être livré. Il devrait vous annoncer un montant de 75 €. Si c'est plus, dites que vous ne comprenez et que cela ne correspond pas aux tarifs vus sur le catalogue des plantes. Si c'est moins, c'est que l'étudiant s'est trompé 😊 Tant mieux pour vous. L'étudiant doit également vous demander votre mode de règlement. Les délais de paiement pour tout nouveau client sont comptant. Vous pouvez essayer d'obtenir 30 jours., mais en principe les CGV ne le permettent pas.

Commande du client :

- 1 Olivier 125/150 cm
- 1 AKEBIA 150/200 Cont 12L
- 3 AZALEE MOLLIS azalée caduque 30/40 cm

Exemple d'un traitement de la demande par une étudiante

S00062

MODIFIER CRÉER

ENVOYER PAR EMAIL ANNULER

Imprimer Action

DEVIS DEVIS ENVOYÉ BON DE COMMANDE

Client: Marie Moret sur Loring
Rue du clos Blanchet
77250 Moret sur Loring
France

Date de la commande: 15/06/2020 14:23:13
Liste de prix: Liste de prix publique (BTP)
Conditions de paiement: 30 jours (vente) avec 2% d'escompte si payé sous 5 jours

Adresse de facturation: Marie Moret sur Loring
Adresse de livraison: Marie Moret sur Loring
Modèle de devis: Devis vente

Article	Description	Quantité	Livré	Facturé	Prix unitaire	Taxes	Disc. %	Sous-total
AUREUM AZALEE du JAPON 30/40 Cont 3L	AUREUM AZALEE du JAPON 30/40 Cont 3L	30,000	0,000	0,000	6,67	(TVA collectée (vente) 10%)	0,00	199,50 €
Cupressocyparis 80/100	Cupressocyparis 80/100	30,000	0,000	0,000	6,20	(TVA collectée (vente) 10%)	0,00	186,00 €
FUSCHIA Cont 5L	FUSCHIA Cont 5L	30,000	0,000	0,000	10,25	(TVA collectée (vente) 10%)	0,00	307,50 €
JASMINUM Officinale 120/150	JASMINUM Officinale 120/150	10,000	0,000	0,000	22,18	(TVA collectée (vente) 10%)	0,00	221,80 €
Déclivray 2017 Frais de livraison	Déclivray 2017 Frais de livraison sur place	1,000	0,000	0,000	0,00	(TVA collectée (vente) 10%)	0,00	0,00 €

MONTRE À JOUR LES COÛTS D'EXPÉDITION

Article 1 - CLAUSE GENERALE
Nos ventes sont soumises aux présentes conditions générales qui prévalent sur toutes conditions d'autres sauf dérogation formelles, expresses de notre part.
Article 2 - FORMATION DU CONTRAT
La vente sera conclue à notre ferme et définitive dès la prise de commande de l'acheteur (c'est-à-dire réception de notre part de votre bon de commande dûment signé).
Toutefois en cas de commande reçue directement de l'acheteur, celui-ci ne sera considéré comme accepté définitivement qu'après confirmation écrite de notre part et constituera dans ce cas exception d'éventuelles conditions particulières.
Article 3 - PRODUITS PERIS
Le fait de passer commande implique l'acceptation par l'acheteur des conditions de vente et de prix figurant sur le catalogue de l'éditeur. Les prix indiqués sont fonction de nos disponibilités en salle et litige.
Article 4 - LIVRAISONS
Livraison possible selon quantité. Nos plantes sont régionales livrées en parfait état.
Article 5 - RÉTENTION D'INFORMATION

Montant HT: 999,80 €
Taxes: 99,97 €
Total: 999,87 €

Marie Moret sur Loring
Bonjour Muriel,
Je vous remercie pour ce bon de commande. Vous avez facturé la livraison et je souhaite enlever sur place les plantes. Bien cordialement
Marie Moret sur Loring
Rue du clos Blanchet
77250 Moret sur Loring
France

Le lun. 15 juin 2020 à 14:23, Marie Moret sur Loring <marie.moret@orange.fr> a écrit:
plus d'informations

Marie Moret sur Loring
Le lun. 15 juin 2020 à 14:23, Marie Moret sur Loring <marie.moret@orange.fr> a écrit:
plus d'informations

Marie Moret sur Loring
Le lun. 15 juin 2020 à 14:23, Marie Moret sur Loring <marie.moret@orange.fr> a écrit:
plus d'informations

Marie Moret sur Loring
Le lun. 15 juin 2020 à 14:23, Marie Moret sur Loring <marie.moret@orange.fr> a écrit:
plus d'informations

2. TRAITEMENT D'UNE COMMANDE PAR EMAIL D'UN CLIENT HABITUEL

LA FICHE DU CLIENT

Email du client : BtoB

De : adresse électronique créée pour le jeu

A : E-mail étudiant X

Objet : Commande estivale

Bonjour Muriel,

Nous sommes heureux de revenir vers vous après ces mois d'activité fortement ralentie. Nous espérons que votre activité réussisse à rebondir.

Pour l'embellissement de nos espaces verts, nous avons besoin rapidement de :

- 20 AUREUM AZALEE du Japon 30/40 Cont 3L
- 30 CUPRESSOCYPARIS 80/100
- 30 FUSCHIA Cont 5L
- 10 JASMINUM Officinale 120/150

Nous comptons sur notre remise habituelle de 5 % par commande.

Bonne journée

Nom

Exemple d'un traitement de la demande par une étudiante

Vente

Commandes À facturer Articles Analyse Configuration

Bons de commandes / S00030

MODIFIER CRÉER

Imprimer Action

DEVIS DEVIS ENVOYÉ BON DE COMMANDE

Client: Palma Concept
19 Avenue d'Italie
75013 PARIS
France

Date de la commande: 10/06/2020 15:07:00
Liste de prix: Liste de prix publique (EUR)
Conditions de paiement: 30 jours (vente) avec 2% d'escompte si payé sous 5 jours

Adresse de facturation: Palma Concept
Adresse de livraison: Palma Concept
Modèle de devis: Devis vente

Article	Description	Quantité	Livré	Facturé	Prix unitaire	Taxes	Disc. %	Sous-total
AUREUM AZALEE du JAPON 30/40 Cont 3L	AUREUM AZALEE du JAPON 30/40 Cont 3L	20,000	20,000	30,000	9,67	(TVA collectée (vente) 10%)	5,00	183,73 €
Cupressocyparis 80/100	Cupressocyparis 80/100	30,000	30,000	30,000	6,20	(TVA collectée (vente) 10%)	5,00	176,70 €
FUSCHIA Cont 5L	FUSCHIA Cont 5L	30,000	30,000	30,000	10,25	(TVA collectée (vente) 10%)	5,00	292,13 €
JASMINUM Officinale 120/150	JASMINUM Officinale 120/150	10,000	10,000	10,000	22,18	(TVA collectée (vente) 10%)	5,00	210,71 €

Article 1 - CLAUSE GENERALE
Nos ventes sont soumises aux présentes conditions générales qui prévalent sur toutes conditions d'autres sauf dérogation formelles, expresses de notre part.

Montant HT: 863,27 €

Palma Concept
Bonjour Marie,
Je vous remercie pour les informations précises que vous m'avez transmises. Bien cordialement
Camélia
Palma Concept
19 Avenue d'Italie
75013 PARIS
France

Le mer. 10 juin 2020 à 15:16, marie.sillas <marie.sillas@gmail.com> a écrit:
plus d'information

marie.sillas
Bonjour,
Je vous prie de trouver ci-joint votre bon de commande S00030 d'un montant de 949,59 €.
Nous venons de passer commande à notre fournisseur car nous avons certains articles en rupture de stock. Du à l'épidémie de Covid-19, la livraison des produits se fera normalement sous 8 jours. Nous vous remercions donc immédiatement une fois vos produits reçus. Nous tenons à nous excuser pour le délai qui est un peu plus long que d'habitude.
Merci pour votre confiance !
N'hésitez pas à nous contacter si vous avez des questions.
Marie Sillas
Assistante de gestion

S00030.pdf

marie.sillas
Devis confirmé