

LOGO Lycée

|  |
| --- |
| **LIVRET DE SUIVI**  **DES PÉRIODES DE FORMATION**  **EN MILIEU PROFESSIONNEL** |
| **2nde famille des Métiers de la Relation Client** |

**ÉLÈVE**

|  |  |
| --- | --- |
| **NOM** | **Prénom** |
|  |  |

**ANNÉE SCOLAIRE**

|  |
| --- |
|  |

**[Objectifs des périodes de formation en milieu professionnel](#_OBJECTIFS_DES_PÉRIODES)**

**[Le rôle du tuteur](#_LE_RÔLE_DU)**

**[Consignes](#_CONSIGNES)**

**[Situations / actions](#_SITUATIONS_/_ACTIONS)**

**[Calendrier annuel](#_CALENDRIER_ANNUEL_1)**

[**Grille de positionnement**](#_Grille_de_positionnement)

# [Négociation des compétences en périodes de formation en milieu professionnel](#_NÉGOCIATION_DES_COMPÉTENCES)

# [Co-évaluation tuteur / enseignant des périodes de formation en milieu professionnel](#_CO-_EVALUATION_TUTEUR)

**[Métiers rencontrés](#_MÉTIERS_RENCONTRÉS)**

# OBJECTIFS DES PÉRIODES DE FORMATION EN MILIEU PROFESSIONNEL

Développer et acquérir des compétences professionnelles communes aux métiers de l’accueil, du commerce et de la vente, dans des situations courantes, afin de pouvoir les approfondir en classe de première et de terminale dans des situations de plus en plus complexes.

La formation en milieu professionnel est une phase déterminante menant au diplôme.

L‘élève est amené à s’intégrer dans une équipe, à participer aux activités de l’entreprise et à réaliser des tâches sous la responsabilité du tuteur.

Les activités confiées à l’élève, pendant les Périodes de Formation en Milieu Professionnel (PFMP), doivent permettre l’évaluation des compétences suivantes :

- C1 Intégrer la relation client dans un cadre omnicanal

- C2 Assurer le suivi de la relation client (à des fins de satisfaction et de fidélisation)

- C3 Collecter et exploiter l'information dans le cadre de la relation client

# LE RÔLE DU TUTEUR

Le rôle du tuteur consiste à accompagner l’élève dans l’acquisition des compétences en proposant des activités qui permettent de les aborder. Il pratique avec lui une analyse réflexive sur l’action menée.

Pour cela, il est important que le tuteur :

* explicite à l’élève le contexte de l’activité singulière qui lui est confiée,
* prévoit régulièrement un temps de concertation avec l’élève :
  + - en début de PFMP, pour préciser les objectifs de formation, expliciter le contexte ;
    - en milieu de PFMP pour suivre l’adaptation aux activités demandées et dégager des axes de progrès ;
    - en fin de PFMP pour réaliser un bilan de l’ensemble des activités réalisées, mesurer la progression de l’élève et nourrir la réflexion sur son projet professionnel.

**Toute absence doit être rattrapée.**

**Le lycée rédigera un avenant à la convention.**

# CONSIGNES

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  |  | **PFMP 1** |  | **PFMP 2** | |
| **Avant la PFMP** |  |  |  |  | |
| Compléter son livret de suivi. |  |  |  |  | |
| Contacter le tuteur deux semaines avant le début de la PFMP pour rappeler les objectifs et vérifier les horaires. |  |  |  |  | |
| Recenser les tenues professionnelles en votre possession pour la PFMP. *Demander conseil aux enseignants des matières professionnelles si besoin.* |  |  |  |  | |
|  | | | | |
| **Pendant la PFMP** |  |  |  |  | |
| Informer par e-mail votre professeur référent de votre prise de fonction et des disponibilités de votre tuteur (jours, plages horaires). |  |  |  |  | |
| Prendre conseil auprès du tuteur sur les compétences travaillées. |  |  |  |  | |
|  | | | | | |
| **Après la PFMP** |  |  |  |  | |
| Ramener l’attestation de stage signée au professeur principal. |  |  |  |  | |
| Rédiger le compte rendu d’activité. |  |  |  |  | |
| Compléter la page 8 « les métiers rencontrés » |  |  |  |  | |

# SITUATIONS / ACTIONS

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **Situations** | **Actions (je contacte)** | | | |
|  | L’entreprise | Mon DDFPT  .............................................................................................................. | Mon professeur principal :  .................................................................. | Mon professeur référent :  .................................................................. |
| **Je suis en retard** | **X** |  |  | **X** |
| Par téléphone | Par | Par | Par : e-mail |
|  |  |  |  |  |
| Par | Par | Par | Par |
|  |  |  |  |  |
| Par | Par | Par | Par |
|  |  |  |  |  |
| Par | Par | Par | Par |
|  |  |  |  |  |
|  | Par | Par | Par | Par |
|  |  |  |  |  |
|  | Par | Par | Par | Par |

# 

# CALENDRIER ANNUEL

***Art. 4. –*** *La durée de la formation en milieu professionnel au titre de la préparation de la spécialité «métiers du commerce et de la vente» de baccalauréat professionnel est de 22 semaines incluant la durée nécessaire à la validation du diplôme intermédiaire.*

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **2020** | | | | | | | | | | | | | | | | |
| **Septembre - Octobre** | | | | | | | | | **Novembre - Décembre** | | | | | | | |
| **36** | **37** | **38** | **39** | **40** | **41** | **42** | **43** | **44** | **45** | **46** | **47** | **48** | **49** | **50** | **51** | **52** |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **2021** | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| **Janvier - Février** | | | | | | | | | **Mars - Avril** | | | | | | | | | | **Mai - Juin** | | | | | | | |
| **1** | **2** | **3** | **4** | **5** | **6** | **7** | **8** | **9** | **10** | **11** | **12** | **13** | **14** | **15** | **16** | **17** | **18** | **19** | **20** | **21** | **22** | **23** | **24** | **25** | **26** | **27** |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |

Coloriez vos périodes de PFMP

# Grille de positionnement formative des compétences et des attitudes professionnelles

# Famille des Métiers de la Relation Client

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  | | | Activités professionnelles prévues | | Niveau de compétences  atteint | | | | | | Activités professionnelles  prévues | | Niveau de compétences  atteint | | | | |
| **PFMP 1** | | **NE** | | **MI**\* | **MF** | **MS**\* | **TBM** | **PFMP 2** | | **NE** | **MI**\* | **MF** | **MS**\* | **TBM** |
| **C1 - Intégrer la relation client dans un cadre omnicanal** | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| * Prendre contact | | |  | |  | |  |  |  |  |  | |  |  |  |  |  |
| * Identifier le client et ses caractéristiques | | |  | |  | |  |  |  |  |  | |  |  |  |  |  |
| * Identifier le besoin | | |  | |  | |  |  |  |  |  | |  |  |  |  |  |
| * Proposer une solution adaptée au parcours client | | |  | |  | |  |  |  |  |  | |  |  |  |  |  |
| * *Autres* | | |  | |  | |  |  |  |  |  | |  |  |  |  |  |
| **C2 - Assurer le suivi de la relation client (à des fins de satisfaction et de fidélisation)** | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| * Gérer le suivi de la demande | | |  | |  | |  |  |  |  |  | |  |  |  |  |  |
| * Satisfaire le client | | |  | |  | |  |  |  |  |  | |  |  |  |  |  |
| * Fidéliser le client | | |  | |  | |  |  |  |  |  | |  |  |  |  |  |
| * *Autres* | | |  | |  | |  |  |  |  |  | |  |  |  |  |  |
| **C3 - Collecter et exploiter l’information dans le cadre de la relation client** | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| * Assurer la veille informationnelle et commerciale | | |  | |  | |  |  |  |  |  | |  |  |  |  |  |
| * Traiter et exploiter l’information | | |  | |  | |  |  |  |  |  | |  |  |  |  |  |
| * Diffuser l’information | | |  | |  | |  |  |  |  |  | |  |  |  |  |  |
| * *Autres* | | |  | |  | |  |  |  |  |  | |  |  |  |  |  |
| \*MI : maîtrise insuffisante | \*MF : maîtrise fragile | | \*MS : maîtrise satisfaisante | | \*TBM : très bonne maîtrise | | | | | \*NE : non évaluable |

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  |  | Niveau de maîtrise | | | | |  | Niveau de maîtrise | | | | |
| **PFMP 1** | **NE** | **MI**\* | **MF** | **MS**\* | **TBM** | **PFMP 2** | **NE** | **MI**\* | **MF** | **MS**\* | **TBM** |
| **Attitudes professionnelles et savoir-être** | | | | | | | | | | | | |
| Respecter les horaires de travail et faire preuve de ponctualité |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| Communiquer de façon professionnelle |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| Se présenter et avoir une tenue adaptée au milieu professionnel |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| Faire preuve de curiosité professionnelle |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| Faire preuve de discrétion, de respect du secret professionnel |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| Effectuer son travail en respectant les consignes |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| Faire preuve de motivation et s’impliquer dans son travail |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| Faire preuve de dynamisme, de participation active |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| Faire preuve d’efficacité dans son travail |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| S’intégrer au sein de l’équipe |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| Tenir compte des remarques formulées pour progresser |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| Garder la maîtrise de soi |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| \*MI : maîtrise insuffisante | \*MF : maîtrise fragile | \*MS : maîtrise satisfaisante | \*TBM : très bonne maîtrise | \*NE : non évaluable |

2 Toutes les attitudes professionnelles sont évaluées au cours de chaque PFMP avec le tuteur

# NÉGOCIATION DES COMPÉTENCES EN PÉRIODES DE FORMATION EN MILIEU PROFESSIONNEL

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Nom du tuteur |  |  |
| Fonction du tuteur |  |  |
| Date de négociation |  |  |
| Signature du tuteur  + cachet |  |  |
| Signature de l’enseignant / des enseignants |  |  |
| Observations particulières |  |  |

# CO- EVALUATION TUTEUR / ENSEIGNANT DES PÉRIODES DE FORMATION EN MILIEU PROFESSIONNEL

|  |
| --- |
|  |
| **PFMP 1** | **PFMP 2** |
| ***Identification***   * Des points forts, * Des axes de progrès à mobiliser |  |  |
| Nom du tuteur |  |  |
| Fonction du tuteur |  |  |
| Date de l’évaluation |  |  |
| Signature du tuteur  + cachet |  |  |
| Nom et signature de l’enseignant / des enseignants |  |  |

# MÉTIERS RENCONTRÉS

* vendeur-conseil,
* conseiller de vente,
* conseiller commercial,
* assistant commercial,
* télé-conseiller,
* assistant administration des ventes,
* chargé de clientèle
* employé commercial,
* vendeur qualifié,
* vendeur spécialiste
* chef des ventes,
* chef d’équipe,
* manageur de rayon,
* directeur de magasin,
* directeur adjoint de magasin,
* responsable de secteur
* un chef de rayon,
* un chef des ventes,
* un directeur ou un responsable de magasin,
* un responsable de département ou de secteur
* un responsable de région

Surlignez en jaune les métiers observés

Surlignez en vert les métiers exercés