

# LIVRET DE SUIVI DES PÉRIODES DE FORMATION EN MILIEU PROFESSIONNEL

Première Bac Pro Métiers de L'Accueil

ÉLÈVE

NOM	Prénom

ANNÉE SCOLAIRE

--

# OBJECTIFS DES PERIODES DE FORMATION EN MILIEU PROFESSIONNEL

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 :

- BC1 Gérer l'accueil multicanal à des fins d'information, d'orientation et de conseil.
- BC2 Gérer l'information et des prestations à des fins organisationnelles
- BC3 Gérer la relation commerciale

## LE ROLE 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 négociés, 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.

**Toute absence doit être rattrapée.**

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

# CONSIGNES

Avant la PFMP
Compléter son livret de suivi.
Compléter la page 6 « négociation des compétences » avec le tuteur.
Contactez 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. <i>Demander conseil aux enseignants des matières professionnelles si besoin.</i>

PFMP 3
♀
♀
♀
♀

PFMP 4
♀
♀
♀
♀

Pendant la PFMP
Informez par e-mail votre professeur référent de votre prise de fonction et des disponibilités de votre tuteur (jours, plages horaires).
Prenez conseil auprès du tuteur sur les compétences travaillées.
Rédigez le compte rendu d'activité à chaque fin de semaine et l'envoyez à votre professeur référent.

♀
♀
♀

♀
♀
♀

Après la PFMP
Ramenez l'attestation de stage signée au professeur principal.
Rédigez le compte rendu d'activité.
Complétez la page 8 « les métiers rencontrés »

♀
♀

♀
♀

## SITUATIONS / ACTIONS

Situation	Actions : je contacte		
	L'entreprise	Mon DDFPT ..... ..... ..... .....	Mon professeur principal ou professeur référent : ..... .....
<b>Je suis en retard</b>	<b>X</b>		
	Par : Téléphone	Par	Par
<b>Je suis malade</b>			
	Par	Par	Par
<b>J'ai ma Journée Défense et Citoyenné</b>			
	Par	Par	Par
<b>J'ai un événement familial imprévu</b>			
	Par	Par	Par
<b>J'ai un RDV médical</b>			
	Par	Par	Par
	Par	Par	Par

# CALENDRIER ANNUEL 2020/ 2021

**Art. 4.** – La durée de la formation en milieu professionnel au titre de la préparation de la spécialité « métiers de l'accueil » de baccalauréat professionnel est de 22 semaines sur les 3 années .

 **Coloriez vos périodes de PFMP**

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

Janvier – Février 2021									Mars – Avril 2021									Mai – Juin 2021							
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

# Grille de positionnement formative des compétences et des attitudes professionnelles

## Bac Pro Métiers de l'accueil - Classe de Première

COMPÉTENCES PROFESSIONNELLES	Activités professionnelles prévues <sup>1</sup>	Niveau de compétences atteint					Activités professionnelles prévues <sup>1</sup>	Niveau de compétences atteint				
	PFMP 3	NE	MI*	MF	MS*	TBM	PFMP 4	NE	MI*	MF	MS*	TBM
<b>1 – GÉRER L'ACCUEIL</b>												
<b>1.1 Gérer simultanément les activités</b> Prioriser les activités, les organiser en coordination avec l'équipe												
<b>1.2 Prendre contact avec le public</b> Identifier, caractériser, personnaliser												
<b>1.3 Identifier la demande</b>												
<b>1.4 Traiter la demande</b> En termes d'information, d'orientation, d'accompagnement, de conseils												
<b>1.5 Gérer les flux</b>												
<b>1.6 Gérer les conflits</b> Identifier les signes de tension, interagir pour désamorcer la tension, le conflit, mettre en œuvre les solutions pour résoudre le conflit												
<b>2 – GÉRER L'INFORMATION</b>												
<b>2.1 Gérer l'information</b> Sélectionner et contrôler l'information, actualiser une base de données.												
<b>2.2 Gérer des prestations internes et externes</b> Gestion de courrier, colis, agendas, plannings.												
<b>3 – GÉRER LA RELATION COMMERCIALE</b>												
<b>3.1 Satisfaire le public</b> Identifier clairement le besoin, proposer une offre adaptée												
<b>3.2 Fidéliser le public</b>												
<b>3.3 Gérer les réclamations</b>												

<sup>1</sup> Cochez les cases correspondantes aux compétences négociées.

\*MI : maîtrise insuffisante

\*MF : maîtrise fragile

\*MS : maîtrise satisfaisante

\*TBM : très bonne maîtrise

\*NE : non évaluable

## Grille de positionnement formative des compétences et des attitudes professionnelles Bac Pro Métiers de l'accueil - Classe de Première

ATTITUDES PROFESSIONNELLES ET SAVOIR-ÊTRE	<sup>2</sup>	Niveau atteint					<sup>2</sup>	Niveau atteint				
	PFMP 1	NE	MI*	MF	MS*	TBM	PFMP 2	NE	MI*	MF	MS*	TBM
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												
Faire preuve d'empathie, de courtoisie												
Garder la maîtrise de soi												

<sup>2</sup> Toutes les attitudes professionnelles sont évaluées au cours de chaque PFMP avec le tuteur

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

## ATTESTATION DE NÉGOCIATION DES COMPÉTENCES EN PÉRIODES DE FORMATION EN MILIEU PROFESSIONNEL

---

---

	PFMP 3	PFMP 4
Nom du tuteur		
Fonction du tuteur		
Date de négociation		
Signature du tuteur + cachet		
Signature de l'enseignant / des enseignants		
Observations particulières		

# BILAN DES PÉRIODES DE FORMATION EN MILIEU PROFESSIONNEL

	PFMP 3	PFMP 4
<b>Identification</b> <ul style="list-style-type: none"><li>• Des points forts,</li><li>• Des axes de progrès à mobiliser</li></ul>		
Nom du tuteur		
Fonction du tuteur		
Date de l'évaluation		
Signature du tuteur + cachet		
Nom et signature de l'enseignant / des enseignants		

# MÉTIERS RENCONTRÉS DURANT MES PFMP

 **Surlignez en jaune les métiers observés**  
**Surlignez en vert les métiers exercés**

- ✓ Chargé, chargée d'accueil
- ✓ Agent, agente d'accueil
- ✓ Agent, agente d'accueil et d'information
- ✓ Hôte, hôtesse d'accueil
- ✓ Technicien, technicienne d'accueil
- ✓ Hôte, hôtesse événementiel
- ✓ Standardiste
- ✓ Téléopérateur, téléopératrice, téléconseiller, téléconseillère
- ✓ Réceptionniste
- ✓ Agent, agente d'escale