LOGO Lycée



|  |
| --- |
| LIVRET DE SUIVIDES PÉRIODES DE FORMATIONEN MILIEU PROFESSIONNEL |
| Première Bac Pro Métiers du commerce et de la VenteOption A : Animer et gérer l'espace commercial |

**ÉLÈVE**

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

**ANNÉE SCOLAIRE**

|  |
| --- |
|  |

[OBJECTIFS DES PÉRIODES DE FORMATION EN MILIEU PROFESSIONNEL 2](#_Toc55805520)

[LE RÔLE DU TUTEUR 2](#_Toc55805521)

[CONSIGNES 3](#_Toc55805522)

[SITUATIONS / ACTIONS 4](#_Toc55805523)

[LES TRAVAUX A REALISER LORS DES PFMP 5](#_Toc55805524)

[CALENDRIER ANNUEL 7](#_Toc55805525)

[NEGOCIATION DES OBJECTIFS DURANT LA PFMP 8](#_Toc55805526)

[ATTESTATION NÉGOCIATION DES COMPÉTENCES EN PÉRIODES DE FORMATION EN MILIEU PROFESSIONNEL 10](#_Toc55805527)

[GRILLE DE POSITIONNEMENT DES ATTITUDES PROFESSIONNELLES 11](#_Toc55805528)

[BILAN DES PÉRIODES DE FORMATION EN MILIEU PROFESSIONNEL 12](#_Toc55805529)

[MÉTIERS RENCONTRÉS 13](#_Toc55805530)

[Annexe 1 : TRAME COMPTE RENDU DE TRAVAUX PROFESSIONNELS 14](#_Toc55805531)

[ATTESTATION DE PRESENCE 15](#_Toc55805532)

#

# OBJECTIFS DES PÉRIODES 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 :

- C1 Conseiller et vendre

- C2 Suivre les ventes

- C3 Fidéliser la clientèle et développer la relation client

- C4A Animer et gérer l’espace commercial

# 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 ~~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

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
|  |  | **PFMP …** |  | **PFMP ...** |
| **Avant la PFMP** |
| Compléter son livret de suivi. |  |  |  |  |
| Compléter la page 8 « négociation des compétences » avec le tuteur. |  |  |  |  |
| 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). |  |  |  |  |
| Remettre dès le premier jour le livret de suivi de PFMP au tuteur |  |  |  |  |
| Prendre conseil auprès du tuteur sur les compétences travaillées. |  |  |  |  |
| Réaliser les activités prévues |  |  |  |  |
| Adopter une conduite exemplaire |  |  |  |  |
| Rédiger un compte rendu à chaque fin de semaine et l’envoyer à votre professeur référent.  |  |  |  |  |
|  |
| **Après la PFMP** |
| Compléter la page 13 « les métiers rencontrés » |  |  |  |  |
| Rédiger les comptes rendus d’activité (travaux professionnels) en vous aidant de la page 14. |  |  |  |  |
| Ramener l’attestation de stage signée au professeur principal (page 15) |  |  |  |  |

# 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 |
| **Je suis malade** |  |  |  |  |
| Par | Par | Par | Par |
| **J'ai ma Journée Défense et Citoyennté** |  |  |  |  |
| Par | Par | Par | Par |
| **J'ai un événement familial imprévu** |  |  |  |  |
| Par | Par | Par | Par |
| **J'ai un RDV médical** |  |  |  |  |
|  | Par | Par | Par | Par |
|  | Par | Par | Par | Par |

# LES TRAVAUX A REALISER LORS DES PFMP

**Chaque PFMP donne lieu à x retours d’activité : en lien avec le bloc 1 et ou le bloc 2 (une activité peut couvrir les 2 blocs en même temps) :**

En fonction des activités réalisées en PFMP, l’élève réalise au moins **X** retours d’activité par PFMP.

Ces travaux sont **présentés de manière numérique** sous la forme de compte rendu (**annexe 1**), de diaporama, de vidéo, d’affiche… Ils viendront alimenter le Portefolio et seront pris en compte dans la validation des compétences.

Ils pourront donner lieu à une présentation orale (lors de la PFMP ou de retour).

|  |
| --- |
| **Bloc de compétences 1 : Conseil et vente** |
| **Assurer la veille commerciale** |
| * Rechercher, hiérarchiser, exploiter et actualiser en continu les informations sur l’entreprise et son marché
* Maîtriser la technologie des produits
* Sélectionner les outils de recherche d’information les plus adaptés
 |
| **Réaliser la vente dans un cadre omnicanal** |
| * Intégrer l’omnicanal dans le processus de vente
* Prendre contact avec le client
* S’adapter au contexte commercial et au comportement du client
* Découvrir, analyser et identifier le(s) besoin(s) du client, sa (ses) motivation(s) et ses freins éventuels
* Découvrir, analyser et reformuler les besoins du client
* Présenter l’entreprise et/ou ses produits et/ou ses services
* Conseiller le client en proposant la solution adaptée
* Argumenter
* Réaliser une démonstration le cas échéant
* Répondre aux objections du client
* Proposer les produits et/ou les services associés
* Détecter les opportunités de vente(s)additionnelle(s) et les concrétiser
* S’assurer de la disponibilité du produit
* Formaliser l’accord du client
 |
| **Assurer l’exécution de la vente** |
| * Mettre en place les modalités de règlement et de livraison
* Rassurer le client sur son choix
* Prendre congé
 |
| **Bloc de compétences 2 : Suivre les ventes**  |
| **Assurer le suivi de la commande du produit et ou du service** |
| Suivre l’évolution de la commande et éventuellement du règlementInformer le client des délais et des modalités de mise à disposition |
| **Mettre en œuvre le ou les services associés**  |
| Sélectionner le cas échéant le prestataire le plus adaptéCollecter et transmettre les informations au service de l’entreprise ou aux prestataires concernésSuivre l’exécution du ou des service(s) associé(s) et en rendre compteEffectuer le cas échéant les relances |
| **Traiter les retours et les réclamations du client** |
| Identifier le(s) problème(s) rencontré(s) par le client Proposer une solution adaptée en tenant compte des procédures de l’entreprise et de la règlementation |
| **S’assurer de la satisfaction du client** |
| Collecter les informations de satisfaction auprès des clients Mesurer et analyser la satisfaction du client Transmettre les informations sur la satisfaction du client Exploiter les informations recueillies à des fins d’amélioration Proposer des éléments de nature à améliorer la satisfaction client  |

**Exemples d’activités professionnelles …**

|  |  |
| --- | --- |
| **Bloc 1** | **Bloc 2** |
| **Assurer la veille commerciale** Ex : réaliser un relevé de prix chez les concurrents**Réaliser la vente dans un cadre omnicanal**Ex : reproduire sous la forme d’un dialogue la réalisation d’une venteFilmer une démonstration produit**Assurer l’exécution de la vente**Ex : réaliser une facture | **Assurer le suivi de la commande du produit et ou du service**Ex : réaliser un plan d’appel téléphonique pour informer le client du suivi de sa commandeRépondre à un client en face à face/par téléphone/mail**Mettre en œuvre le ou les services associés**Ex : Effectuer une relance auprès d’un prestataire pour une livraison**Traiter les retours et les réclamations du client**Ex : Réaliser un retour /un échange produit**S’assurer de la satisfaction du client**Ex : Analyser des commentaires clients sur le site |

NB : l’élève peut également réaliser toutes activités des blocs 3 (Fidéliser la clientèle et développer la relation client) et 4A (Animer et gérer l’espace commercial).

Se référer au document de négociation des objectifs de PFMP (p.8 et 9)

# 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 sur les 3 années.*

**Coloriez vos périodes de PFMP**

|  |
| --- |
| **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** |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |

# NEGOCIATION DES OBJECTIFS DURANT LA PFMP

#

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
|  | Activités professionnelles prévues | Condition de réalisation\* | Activités professionnelles prévues | Condition de réalisation\* |
| **PFMP 1** | **NR** | **O** | **SS** | **A** | **OBERVATIONS** | **PFMP 2** | **NR** | **O** | **SS** | **A** | **OBERVATIONS** |
| **C1 - Conseiller et vendre** |
| * Prendre contact
 |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| * Identifier le client et ses caractéristiques
 |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| * Identifier le besoin
 |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| * Proposer une solution adaptée au parcours client
 |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| * Assurer la veille commerciale
 |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| * Autres
 |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| **C2 - Suivre les ventes** |
| * Gérer le suivi de la commande
 |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| * Effectuer des relances
 |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| * Traiter les retours et les réclamations
 |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| * Mesure et analyser la satisfaction du client
 |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| * Rendre compte (transmettre les informations)
 |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| * Autres
 |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| **C3 - Fidéliser et développer la relation client** |
| * Traiter et exploiter l'information
 |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| * Participer à des actions de fidélisation et de développement de la relation client
 |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| * Évaluer les actions de fidélisation et de développement de la relation client
 |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| * Autres
 |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| \*NR : non réalisée O : observée SS : réalisée sous surveillance A : réalisée en autonomie |
|  |
|  |

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
|  | Activités professionnelles prévues | Condition de réalisation\* | Activités professionnelles prévues | Condition de réalisation\* |
| **PFMP 1** | **NR** | **O** | **SS** | **A** | **OBERVATIONS** | **PFMP 2** | **NR** | **O** | **SS** | **A** | **OBERVATIONS** |
| **C4A - Assurer les opérations préalables à la vente** |
| * Établir et préparer des commandes
 |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| * Réceptionner, contrôler et stocker les marchandises
 |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| * Veiller à la gestion rigoureuse des stocks
 |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| * Étiqueter les produits et les sécuriser
 |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| * Enrichir et exploiter le système d’information commercial
 |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| * Autres
 |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| **C4A - Rendre l'unité commerciale attractive et fonctionnelle** |
| * Implanter les produits selon une logique commerciale
 |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| * Vérifier l'étiquetage, le balisage, la signalétique et la mise en valeur des produits
 |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| * Mettre en scène l'offre et en optimiser la visibilité
 |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| * Autres
 |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| **C4A - Développer la clientèle** |
| * Participer à l'organisation des actions commerciales
 |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| * Communiquer sur l'évènement
 |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| * Participer à l'évaluation et à l'analyse des actions commerciales
 |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| * Autres
 |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| \*NR : non réalisée O : observée SS : réalisée sous surveillance A : réalisée en autonomie |

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

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  | **PFMP n°1** | **PFMP n°2** |
| Nom du tuteur |  |  |
| Fonction du tuteur |  |  |
| Date de négociation |  |  |
| Signature du tuteur+ cachet |  |  |
| Signature de l’enseignant / des enseignants |  |  |
| Observations particulières |  |  |

# GRILLE DE POSITIONNEMENT DES ATTITUDES PROFESSIONNELLES

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
|  | PFMP 1Niveau de maîtrise | OBSERVATIONS | PFMP 2Niveau de maîtrise | OBSERVATIONS |
| **NE** | **MI**\* | **MF** | **MS**\* | **TBM** | **NE** | **MI**\* | **MF** | **MS**\* | **TBM** |
| **Attitudes professionnelles** |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| 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 |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |

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

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

#

# BILAN 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

 **Surlignez en jaune les métiers observés**

 **Surlignez en vert les métiers exercés**

* 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
* chef de rayon,
* chef des ventes,
* directeur ou un responsable de magasin,
* responsable de département ou de secteur
* responsable de région
* AUTRES : ……………………

# Annexe 1 : TRAME COMPTE RENDU DE TRAVAUX PROFESSIONNELS

1. Situation de travail
* Activité réalisée en PFMP
* Activité réalisée en centre de formation
1. Contexte

|  |
| --- |
| *Décrire le contexte : moment de l’année, acteurs impliqués, …* |

1. Activité conduite

|  |
| --- |
| *Décrire l’activité réalisée, les consignes données, les tâches effectuées, les outils ou supports utilisés, …*  |

1. Les contraintes

|  |
| --- |
| *Décrire les contraintes, obstacles rencontrés et la gestion de ces contraintes.* |

1. Résultats

|  |
| --- |
| *Décrire le résultat obtenu et votre niveau d’auto-satisfaction*  |

1. Compétences travaillées

|  |  |
| --- | --- |
| **BLOC 1** | **BLOC 2** |
| * Assurer la veille commerciale
* Réaliser la vente dans un cadre omnicanal
* Assurer l’exécution de la vente
 | * Assurer le suivi de la commande
* Mettre en œuvre les services associés
* Traiter les retours et réclamations
* S’assurer de la satisfaction du client
 |

# ATTESTATION DE PRESENCE

LOGO ETS

**Nom de l’élève : \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ Prénom de l’élève : \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_**

**Classe : \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_**

**PFMP n° : du**  / / 20\_\_\_\_\_au \_\_\_\_/\_\_\_\_/20\_\_\_\_

|  |  |
| --- | --- |
| Remarques particulières :  |  |
|  | **S1** | **S2** | **S3** | **S4** |
| Lundi |  |  |  |  |
| Mardi |  |  |  |  |
| Mercredi |  |  |  |  |
| Jeudi |  |  |  |  |
| Vendredi |  |  |  |  |
| Samedi |  |  |  |  |
| *Indiquez toutes les absences (A), les retards (R) et les justifications (remarques particulières).*Nom entreprise : Nom du tuteur : Fonction : Signature et tampon : Date : \_\_\_\_/\_\_\_\_\_/20\_\_\_ |  |