Logo et coordonnées
de l'établissement scolaire

ACADÉMIE
DE STRASBOURG
Liberté
Égalité
Fraternité

LIVRET DE SUIVI
DES PÉRIODES DE FORMATION
EN MILIEU PROFESSIONNEL

Première et Terminale

Baccalauréat Professionnel
Métiers du commerce et de la vente
Option A : ANIMATION ET GESTION DE L'ESPACE COMMERCIAL

ÉLÈVE

NOM	Prénom

ANNÉE SCOLAIRE

SOMMAIRE

Rôle du tuteur et objectifs du livret 1

Modalités de suivi des PFMP 2

Présentation des interlocuteurs du lycée 3

Déroulement de la formation

- Propositions d'organisation des PFMP 4
- Finalités des PFMP en Baccalauréat Professionnel Métiers du commerce et de la vente Option A : Animation et gestion de l'espace commercial 5

Outils de suivi :

- Annexe 1-A : Grille de positionnement formative des compétences et des attitudes professionnelles 6
- Annexe 1-B : Grille de positionnement formative des attitudes professionnelles 10
- Annexe 2 : Grille d'évaluation certificative E 33 situation 1 11
- Annexe 3 : Bilan des Périodes de Formation en Milieu Professionnel 15
- Annexe 4 : Tableau de suivi de présence des PFMP 16
- Annexe 5 : Attestation de formation en milieu professionnel 17

RÔLE DU TUTEUR

Le tuteur joue un rôle déterminant d'accompagnement dans la formation du jeune.

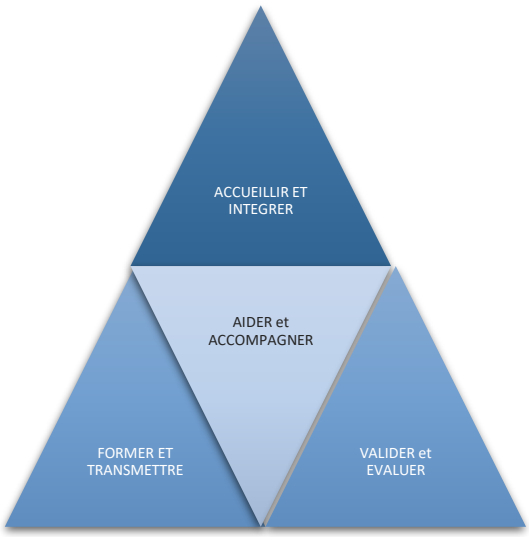
- **ACCUEILLIR** et **INTÉGRER** le stagiaire :
  - dans l'équipe commerciale,
  - à son poste de travail (définition du cadre et des missions du stage).

- **AIDER ACCOMPAGNER** le stagiaire :

  - à rassembler les éléments pour réaliser les activités négociées,
  - avec l'équipe pédagogique.

- **FORMER** : **TRANSMETTRE SON MÉTIER :**
  - conseil et vente,
  - fidélisation et développement de la relation client.

- **VALIDER- ÉVALUER :**
  - les compétences et attitudes professionnelles.



OBJECTIFS DU LIVRET ET MODALITÉS DE SUIVI DES PFMP

- **Informer :**
  - L'élève sur le contenu de sa formation en milieu professionnel et les objectifs à atteindre,
  - Le tuteur sur le parcours de formation de l'apprenant, de façon à ce qu'il propose des activités adaptées aux compétences à acquérir,
  - L'enseignant de spécialité, afin qu'il adapte son enseignement à chaque élève compte tenu du degré d'acquisition des compétences.
- **Dialoguer avec :**
  - Le tuteur sur les activités réalisées par l'élève en milieu professionnel,
  - L'élève sur l'évolution de son parcours professionnel.
- **Évaluer** les compétences et attitudes professionnelles.

MODALITÉS DE SUIVI DES PFMP

QUAND ?	En amont de la PFMP N° 3, 4, 5 et 6 (ou lors de la 1ère semaine de la PFMP 3, 4, 5 et 6)	Dernière semaine de la PFMP N° 3, 4, 5 et 6
QUOI ?	**Visite de négociation des compétences à travailler.** (Renseignez les colonnes PFMP 3,4,5 et 6 sur les compétences professionnelles négociées) **Annexe 1-A** **Présentation des attitudes professionnelles** *(toutes sont à mobiliser à chaque PFMP)* **Annexe 1-B**	**Positionnement** des compétences et des attitudes professionnelles **Annexe 1-A** **Annexe 1-B**
QUI ?	**Á effectuer en présentiel** Le professeur d'enseignement professionnel **ou** un binôme de l'équipe pédagogique (professeur d'enseignement professionnel et professeur d'enseignement général)	**Á effectuer en présentiel** **Périodes 3 et 4 :** Un enseignant d'enseignement général ou un binôme de l'équipe pédagogique (professeur d'enseignement professionnel et professeur d'enseignement général) **Périodes 5 et 6** : Un professeur d'enseignement professionnel ou un binôme de l'équipe pédagogique (professeur d'enseignement professionnel et professeur d'enseignement général)
COMMENT ?	Le professeur explique : ○ les compétences à travailler, ○ les attitudes professionnelles et savoir-être à adopter. **Annexe 1-A à compléter** **Annexe 1-B à compléter**	Le professeur et le tuteur complètent : ○ la grille de positionnement formative des compétences et des attitudes professionnelles **(annexe 1-A ET Annexe 1-B)** ○ le bilan de la PFMP **(annexe 2)** ○ le tableau de suivi de présence **(annexe 3)**
NB : **L'annexe 4** est à remplir par le chef d'établissement en fin de cycle de formation pour justifier que le candidat répond à l'obligation des 20 semaines de PFMP. **L'annexe 5** est à destination de l'élève pour transmission à son tuteur dans le cadre du suivi de présence.		

PRÉSENTATION DES INTERLOCUTEURS DU LYCÉE

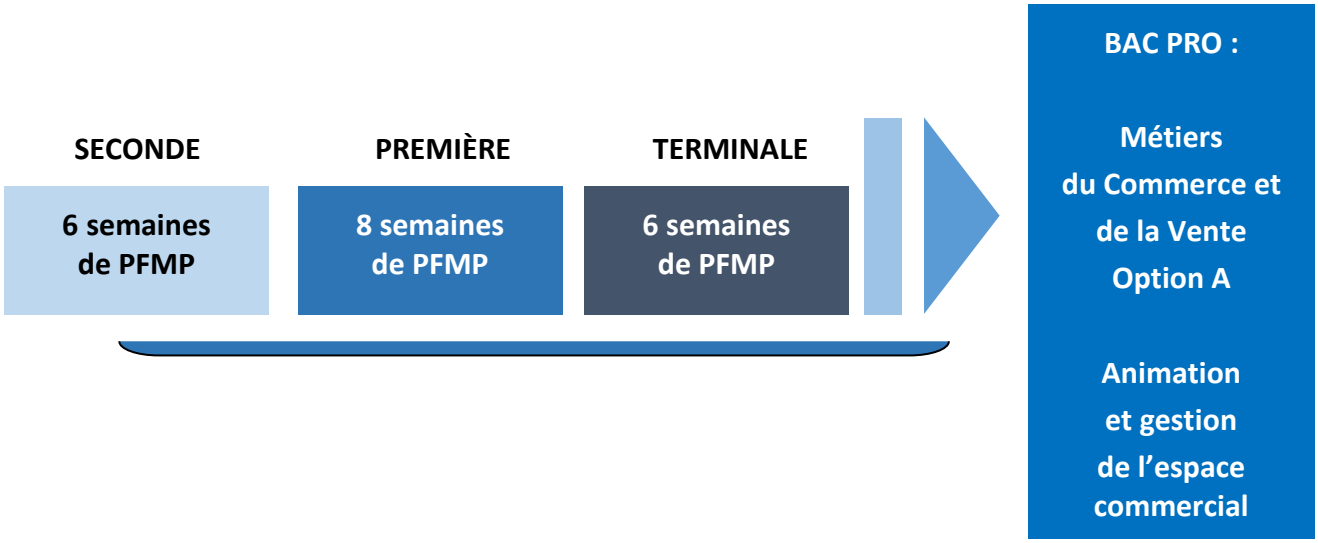
	Initiative	Qui contacter ?	Quand ? Comment ?	Documents
En cas d'absence ou de retard	Élève ou Parents	Tuteur + Directeur Délégué aux Formations Professionnelles et Technologiques (DDFPT)	Dès la 1ère absence ou retard **Téléphoner** 03…….	Certificat médical le cas échéant
En cas d'accident	Tuteur	Proviseur + Directeur Délégué aux Formations Professionnelles et Technologiques (DDFPT)	**Téléphoner** 03 …….	Déclaration d'accident sous 48 h au proviseur
En cas de difficultés au cours de la PFMP	Tuteur Élève	**Nom enseignant** Professeur principal + Directeur Délégué aux Formations Professionnelles et Technologiques (DDFPT)	**Téléphoner** 03 …….	Bilan **Annexe 2**

Toute absence doit être rattrapée.

Le lycée rédigera un avenant à la convention.

PROPOSITION D'ORGANISATION DES PFMP

Les 3 années de formation professionnelle sont découpées en semestres, intégrant **20 semaines de PFMP** (Périodes de Formation en Milieu Professionnel), dont 8 semaines en classe de Première et 6 semaines en classe de terminale.



Organisation des Périodes de Formation en Milieu Professionnel :

DURÉE	ORGANISATION	LIEUX
14 semaines au total	2 x 4 semaines en classe de 1ère 2 x 3 semaines en classe de terminale	Unités commerciales qui pratiquent la vente en face à face ou à distance, généralistes ou spécialisées.

FINALITÉS DES PFMP

Les périodes de formation en milieu professionnel font partie intégrante de la formation sur l'ensemble du cycle, et sont indispensables pour mener au diplôme.

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

Ces PFMP sont des moments de formation complémentaires au temps de formation en établissement.

Les activités confiées à l'élève pendant les Périodes de Formation en Milieu Professionnel (PFMP) doivent converger vers l'acquisition de compétences professionnelles, de codes sociaux et la professionnalisation progressive de l'apprenant et ainsi permettre un positionnement des compétences décrites dans les blocs de compétences :

- Bloc de compétences 1 : Conseiller et vendre
- Bloc de compétences 2 : Suivre les ventes
- Bloc de compétences 3 : Fidéliser la clientèle et développer la relation client
- Bloc de compétences 4A : Animer et gérer l'espace commercial

Les objectifs de ces périodes de formation en milieu professionnel :

Développer et acquérir des compétences professionnelles spécifiques aux métiers du commerce et de la vente dans des situations courantes, plus complexes qu'en classe de seconde, afin de pouvoir les approfondir en classe de terminale dans des situations critiques.

Annexe 1-A

Grille de positionnement formative des compétences professionnelles
Première et teminale Baccalauréat Professionnel Métiers de la Vente et du Commerce
Option A – Animation et gestion de l'espace commercial

Observation : ***Toutes les compétences ne sont pas nécessairement évaluées à chaque PFMP*** *[1]Cochez les cases correspondantes aux compétences négociées*																								
	Niveau de maîtrise des compétences atteint en classe de **première**												Niveau de maîtrise des compétences atteint en classe de **terminale**											
	PFMP 3[1]	1*	2*	3*	4*	NE*	PFMP 4[1]	1*	2*	3*	4*	NE*	PFMP 5[1]	1*	2*	3*	3*	NE*	PFMP 6[1]	1*	2*	3*	4*	NE*
Bloc 1 : Conseiller et vendre																								
1.1 Assurer la veille commerciale																								
S'informer sur le marché et les produits	❑						❑						❑						❑					
1.2 Réaliser la vente dans un cadre omnicanal																								
Accueillir, rechercher les besoins, argumenter, traiter des objections, conclure la vente	❑						❑						❑						❑					
1.3 Communiquer																								
Adapter la communication verbale et non verbale au contexte de la vente (adéquation des réponses et du paralangage au contexte de la vente).	❑						❑						❑						❑					
Bloc 2 : Suivre les ventes																								
2.1 Mettre en œuvre le ou les services associés																								
Mettre en œuvre le ou les services associés (livraison, garantie…)	❑						❑						❑						❑					
2.3 Traiter les retours et les réclamations du client																								
Traiter les retours et les réclamations du client (politique de SAV)	❑						❑						❑						❑					
2.4 S'assurer de la satisfaction du client																								
S'assurer de la satisfaction du client (exemple : enquête de satisfaction)	❑						❑						❑						❑					

*1 : novice *2 : débrouillé *3 : averti *4 : expert *NE : non évaluable

Annexe 1-A
suite

Grille de positionnement formative des compétences professionnelles
Première et terminale Baccalauréat Professionnel Métiers de la Vente et du Commerce
Option A – Animation et gestion de l'espace commercial

Observation : ***Toutes les compétences ne sont pas nécessairement évaluées à chaque PFMP*** *[1]Cochez les cases correspondantes aux compétences négociées*		Niveau de maîtrise des compétences atteint en classe de **première**												Niveau de maîtrise des compétences atteint en classe de **terminale**											
		PFMP 3[1]	1*	2*	3*	4*	NE*	PFMP 4[1]	1*	2*	3*	4*	NE*	PFMP 5[1]	1*	2*	3*	3*	NE*	PFMP 6[1]	1*	2*	3*	4*	NE*
Bloc 3 : Fidéliser la clientèle et développer la relation client	**3.1 Traiter et exploiter l'information ou le contact client**																								
	Traiter et exploiter le contact client (exploitation et actualisation du fichier clients)	❑						❑						❑						❑					
	Contribuer à des actions de fidélisation de la clientèle (utilisation d'outils de fidélisation, exemple encartage y compris les outils digitaux, exemple abonnement newsletter)	❑						❑						❑						❑					
	Evaluer les actions de fidélisation (indicateurs quantitatifs : objectifs/réalisations, taux de retours, nombre d'abonnements ou de cartes souscrites…ou qualitatifs)	❑						❑						❑						❑					
	Proposer des améliorations aux actions et justifier l'intérêt des propositions d'amélioration	❑						❑						❑						❑					

*1 : novice *2 : débrouillé *3 : averti *4 : expert *NE : non évaluable

Annexe 1-A suite

Grille de positionnement formative des compétences professionnelles première et terminale Baccalauréat Professionnel Métiers de la Vente et du Commerce Option A – Animation et gestion de l'espace commercial

Observation :
Toutes les compétences ne sont pas nécessairement évaluées à chaque PFMP
[1]Cochez les cases correspondantes aux compétences négociées

		Niveau de maîtrise des compétences atteint en classe de **première**												Niveau de maîtrise des compétences atteint en classe de **terminale**											
		PFMP 3[1]	1*	2*	3*	4*	NE*	PFMP 4[1]	1*	2*	3*	4*	NE*	PFMP 5[1]	1*	2*	3*	3*	NE*	PFMP 6[1]	1*	2*	3*	4*	NE*
Bloc 4A : Animer et gérer l' espace commercial	**4A.1 Assurer les opérations préalables à la vente**																								
	Préparer les commandes des clients issues de l'omnicanal (Click and collect…)	❑						❑						❑						❑					
	Participer au réapprovisionnement (vérifier les stocks, passer les commandes)	❑						❑						❑						❑					
	Réceptionner, contrôler (quantitatif et qualitatif) et stocker les marchandises	❑						❑						❑						❑					
	Respecter les règles de valorisation des déchets et réduire le gaspillage	❑						❑						❑						❑					
	Etiqueter les produits et les sécuriser	❑						❑						❑						❑					
	Participer aux opérations d'inventaire	❑						❑						❑						❑					
	Lutter contre la démarque	❑						❑						❑						❑					
	4A.2 Rendre l'unité commercial attractive et fonctionnelle																								
	Implanter les produits selon une logique commerciale (marge, stock restant…) ou d'entreprise (opération commerciale, marque à mettre en avant...)	❑						❑						❑						❑					
	Vérifier l'étiquetage, le balisage et la mise en valeur des produits	❑						❑						❑						❑					
	S'assurer de la bonne tenue et de la propreté du rayon	❑						❑						❑						❑					
	Mettre en place la signalétique	❑						❑						❑						❑					
	Mettre en scène l'offre et en optimiser la visibilité (vitrines, podiums promotionnels…)	❑						❑						❑						❑					
	Veiller au respect des règles d'hygiène et de sécurité	❑						❑						❑						❑					
	Valoriser l'offre sur les sites marchands et les réseaux sociaux	❑						❑						❑						❑					

4A.3 Développer la clientèle																									
Proposer des actions commerciales génératrices de trafic (fréquentation) dans l'unité commerciale	❑						❑						❑						❑						
Participer à la planification et à l'organisation des actions de promotion des marchandises Démarcher une nouvelle clientèle	❑						❑						❑						❑						
Communiquer sur l'événement (dans le point de vente, sur le site internet et les réseaux sociaux)	❑						❑						❑						❑						
Inciter à l'achat par une action commerciale, le cas échéant interactive	❑						❑						❑						❑						
Participer à l'évaluation et à l'analyse des performances des actions commerciales (objectifs, réalisations, CA…)	❑						❑						❑						❑						

*1 : novice *2 : débrouillé *3 : averti *4 : expert *NE : non évaluable

Première PFMP 3	Première PFMP 4	Terminale PFMP 5	Terminale PFMP 6
Nom du tuteur :	**Nom du tuteur** :	**Nom du tuteur** :	**Nom du tuteur** :
Visite de négociation	**Visite de négociation**	**Visite de négociation**	**Visite de négociation**
Date :	Date :	Date :	Date :
Cachet et signature :	Cachet et signature :	Cachet et signature :	Cachet et signature :
Visite d'évaluation	**Visite d'évaluation**	**Visite d'évaluation**	**Visite d'évaluation**
Date :	Date :	Date :	Date :
Cachet et signature :	Cachet et signature :	Cachet et signature :	Cachet et signature :

Annexe 1-B

Grille de positionnement formative des attitudes professionnelles
première et terminale Baccalauréat Professionnel Métiers de la Vente et du Commerce
Option A – Animation et gestion de l'espace commercial

Observation : ***Toutes les attitudes sont à évaluer à chaque PFMP***	**Première**										**Terminale**									
	PFMP 3					**PFMP 4**					**PFMP 5**					**PFMP 6**				
	Niveau de maîtrise					Niveau de maîtrise					Niveau de maîtrise					Niveau de maîtrise				
	1*	**2***	**3***	**4***	**NE***	**1***	**2***	**3***	**4***	**NE***	**1***	**2***	**3***	**4***	**NE***	**1***	**2***	**3***	**4***	**NE***
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																				

Annexe 2

Baccalauréat professionnel Métiers du commerce et de la vente

Sous-épreuve E33: Fidélisation de la clientèle et développement de la relation client

Épreuve orale en CCF - Coefficient 3

GRILLE D'ÉVALUATION

Situation d'évaluation n°1 **Phase préparatoire à la mise en œuvre d'une action de FDRC**	***Durée 20 minutes*** ***10 minutes de présentation*** ***10 minutes d'entretien***
Session : **Date de l'épreuve** :	**Établissement :**

Nom et prénom du (de la) candidat(e) : ……

Numéro du (de la) candidat(e) : ……

Composition de la commission d'interrogation :

M / Mme …….professeur(e) d'économie gestion du (de la) candidat

M / Mme …… professionnel(le) du secteur du commerce et de la vente

Fonction ……Entreprise ……

M / Mme …….professeur(e) d'économie gestion du (de la) candidat

Le dossier d'évaluation de la « phase préparatoire » comprend :

- Les degrés de maîtrise pour déterminer le profil du candidat
- La grille des critères et indicateurs d'évaluation
- La fiche de commentaires objectivés

Degrés de maîtrise des compétences pour déterminer le profil du candidat lors de « La phase préparatoire à la mise en œuvre d'une action de FDRC »

1. Novice	2. Débrouillé	3. Averti	4. Expert
Ne mobilise pas les sources d'information nécessaires pour recueillir et remonter des données	Mobilise des sources d'information permettant de recueillir et de remonter des données partielles	Mobilise des sources internes et externes significatives permettant de recueillir et de remonter des données quantitatives et qualitatives exploitables	Mobilise des sources internes et externes significatives permettant de recueillir et de remonter des données quantitatives et qualitatives utiles dans le cadre de la FDRC
Ne traite pas les sollicitations clients	Traite partiellement les sollicitations clients	Traite correctement les sollicitations clients et en explicite sa contribution	Traite judicieusement les sollicitations clients, en explicite sa contribution et la justifie
Ne propose pas d'actions de FDRC	Propose des actions peu adaptées au contexte	Propose deux actions dont l'une est pertinente au regard du contexte et de la stratégie commerciale	Propose deux actions pertinentes au regard du contexte et de la stratégie commerciale
Communique avec difficulté et ne présente pas de support numérique	Ne communique pas clairement Utilise un support numérique peu adapté	Communique clairement, utilise un support numérique adapté	Réalise une communication structurée et professionnelle en utilisant un support numérique attractif

	Critères et indicateurs d'évaluation	PROFIL			
		1	2	2	4
TRAITER ET EXPLOITER L' INFORMATION OU LE CONTACT CLIENT	**Pertinence du choix des sources d'information, des données recueillies et remontées** (Clarté des informations collectées, mobilisation des données internes (SIC) et externes, fiabilité, récence, utilité des sources sélectionnées) **Qualité du traitement des sollicitations clients** (Capacité à expliciter sa contribution à la FDRC dans les actions du quotidien, appréciation de l'efficacité de sa pratique) **Pertinence des actions proposées** (Faisabilité des 2 actions de FDRC proposées, cohérence avec le contexte et la stratégie commerciale de l'entreprise) **Qualité de la communication orale et écrite :** **(**Qualité de l'écoute active, de l'argumentation et du vocabulaire professionnel, attractivité du support numérique et structuration de la présentation)				

1 : Novice **2 : Débrouillé** **3 : Averti** **4 : Expert** **(les croix doivent être positionnées au milieu des colonnes)**

Appréciation motivée obligatoire au verso

Baccalauréat professionnel Métiers du commerce et de la vente

Sous-épreuve E33 : Fidélisation de la clientèle et Développement de la Relation Client

Situation n°1 : phase préparatoire à la mise en œuvre d'une action de FDRC

Commentaires objectivés :

Professionnalité du candidat dans sa capacité à :

- **Traiter et exploiter l'information ou le contact client.**

Appréciation globale :

Nom et signature des membres de la commission d'interrogation :	**Note :** **/ 20**

BILAN DES PÉRIODES DE FORMATION EN MILIEU PROFESSIONNEL

Annexe 3

	Appréciations du tuteur et de l'enseignant			
	Première		Terminale	
	PFMP 3	PFMP 4	PFMP 5	PFMP 6
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				

Annexe 4

TABLEAU DE SUIVI DE PRÉSENCE
DES PÉRIODES DE FORMATION EN MILIEU PROFESSIONNEL

	Première		Terminale	
	PFMP 3	**PFMP 4**	**PFMP 5**	**PFMP 6**
Période	Du ..... Au	Du ..... Au	Du ..... Au	Du ..... Au .....
Entreprise ou organisme d'accueil				
Retards	Date(s) et motif(s) :	Date(s) et motif(s) :	Date(s) et motif(s) :	Date(s) et motif(s) :
Absences *Toute absence donne lieu à un rattrapage systématique et à l'établissement d'un avenant à la convention initiale*	Date(s) et motif(s) :	Date(s) et motif(s) :	Date(s) et motif(s) :	Date(s) et motif(s) :
Rattrapages	Nombre de jours et dates :	Nombre de jours et dates :	Nombre de jours et dates :	Nombre de jours et dates :

ATTESTATION
DE FORMATION EN MILIEU PROFESSIONNEL

Annexe 5

Je soussigné(e)

Chef de l'établissement :

certifie que NOM : Prénom :

Inscrit(e) dans l'établissement que je dirige, en classe de Baccalauréat Professionnel Métiers du commerce et de la Vente (option A) a suivi, conformément à la législation en vigueur, des périodes de formation en milieu professionnel d'une durée de 6 semaines en Seconde et de 16 semaines en première/terminale.

Raison sociale et adresse de l'entreprise	*Période*	Observations
	……. semaines du …… au ……	
	……. semaines du …… au ……	
	……. semaines du …… au ……	
	……. semaines du …… au ……	
	……. semaines du …… au ……	
	……. semaines du …… au ……	

Le Signature et cachet de l'établissement