**Logo et coordonnées de l’établissement scolaire**

****

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

**ÉLÈVE**

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

**ANNÉE SCOLAIRE**

|  |
| --- |
|  |

**SOMMAIRE**

Objectifs du livret et modalités de suivi des PFMP 1

Présentation des interlocuteurs du lycée 2

Déroulement de la formation

* Présentation de la seconde famille des Métiers de la Relation Client 3
* Propositions d’organisation des PFMP 4
* L’évaluation formative des compétences professionnelles 5

Outils de suivi :

* Annexe 1 : Grille de positionnement formative des compétences 6-7

et des attitudes professionnelles

* Annexe 2 : Bilan des périodes de formation en milieu professionnel 8
* Annexe 3 : Tableau de suivi de présence 9
* Annexe 4 : Attestation de formation en milieu professionnel 10

**OBJECTIFS DU LIVRET et MODALITÉS DE SUIVI DES PFMP**

**Ce livret vise à :**

* **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.

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| QUAND ? | **En amont de la PFMP N° 1, 2 et/ ou 3**  ***(ou lors de la 1ère semaine de la PFMP 1, 2 et/ou 3)*** | **Dernière semaine**  **de la PFMP N° 1, 2 et/ ou 3** |
| **QUOI ?** | **Visite de négociation des compétences à travailler.**  **Présentation des attitudes professionnelles**  **(toutes sont à mobiliser à chaque PFMP)**  **Annexe 1**  Renseignez la colonne « Activités professionnelles prévues  PFMP 1,2 et/ou 3 » | **Positionnement des compétences et des attitudes professionnelles**  **Annexe 1** |
| **QUI ?** | **A effectuer en présentiel**  Professeur d’enseignement professionnel  **OU**  un binôme de l’équipe pédagogique  (professeur d’enseignement professionnel et professeur d’enseignement général)  +  Tuteur | **A effectuer en présentiel**  Tous les enseignants d’enseignement général  **OU**  un binôme de l’équipe pédagogique  (professeur d’enseignement professionnel et professeur d’enseignement général)  +  Tuteur  +  Élève |
| **COMMENT ?** | Le professeur explique :   * les compétences à travailler, * les attitudes professionnelles et savoir-être à adopter.   **Annexe 1 à compléter** | Le professeur et le tuteur complètent :   * la grille de positionnement formative des compétences et des attitudes professionnelles **(annexe 1)** * le bilan de la PFMP **(annexe 2)** * le tableau de suivi de présence **(annexe 3)** * l’attestation de PFMP. **(annexe 4)**   **Annexes 1, 2, 3 et 4 à compléter** |

PRÉSENTATION DES INTERLOCUTEURS DU LYCÉE

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
|  | Qui fait ? | 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.**

PRÉSENTATION DE LA SECONDE

« FAMILLE DES METIERS DE LA RELATION CLIENT »

**La classe de seconde « famille des Métiers de la Relation Client » est une année dédiée à l’acquisition des compétences communes aux trois baccalauréats professionnels :**

* **Métiers de l’accueil,**
* **Métiers du commerce et de la vente option A,**
* **Métiers du commerce et de la vente option B.**

**Les objectifs de cette année de seconde :**

* Permettre à l’élève de **conforter ou d’infléchir son parcours de formation** dans les métiers de la famille « Relation client »
* **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.

PROPOSITIONs D’organisation des p.F.M.P.

« FAMILLE DES METIERS DE LA RELATION CLIENT »

Les 3 années de formation professionnelle sont découpées en semestres, intégrant **22 semaines de PFMP** (périodes de formation en milieu professionnel), dont 6 semaines en classe de seconde.

**BAC PRO :**

**Métiers de l’Accueil**

**Métiers du Commerce et de la Vente**

**Option A**

**Option B**

**TERMINALE**

**PREMIÈRE**

**SECONDE**

**6 semaines**

**de PFMP**

**8 semaines**

**de PFMP**

**8 semaines**

**de PFMP**

**O U**

\* Le choix du secteur d’activité correspondant aux trois baccalauréats ne doit pas être imposé au cours des différentes P.F.M.P. Il sera laissé à l’appréciation de chaque élève en fonction de la maturité de son projet professionnel. Il est préconisé toutefois d’enrichir l’expérience en variant les types d’organisation.

Si le choix d’orientation est acté, l’élève peut rester dans le même domaine pour la ou les PFMP suivantes.

L’ÉVALUATION des compÉtences PROFESSIONNELLES

Les activités professionnelles menées par l’élève durant chaque PFMP feront l’objet de plusieurs productions :

* **une fiche signalétique** propre à chaque structure d’accueil,
* **trois** **fiches descriptives d’activité minimum à réaliser sur l’ensemble des P.F.M.P. et** rédigées par l’élève. Celles-ci doivent rendre compte de l’engagement du jeune dans les trois méta-compétences **(*intégrer la relation client dans un cadre omnicanal, assurer le suivi de la relation client, collecter et exploiter l’information dans le cadre de la relation client)***. Elles peuvent faire l’objet d’une présentation orale lors de la visite de fin de PFMP ou au retour en établissement de formation.

Une trame académique de ces deux outils sont à la disposition des équipes et sont incrémentées sur le site www.ac-strasbourg.fr.

Ces fiches descriptives seront compilées dans un **portfolio**, support d’évaluation d’acquisition des **compétences communes** visées en classe de 2nde professionnelle.

L’élève peut s’il le souhaite compléter ces productions de tout support pertinent qui viendront enrichir son expérience du terrain et son portfolio.

**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 et nourrir la réflexion sur son projet professionnel.

**Grille de positionnement formative des compétences et des attitudes professionnelles**

**Annexe 1**

**Famille des Métiers de la Relation Client**

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| ***Observation :***  ***toutes les compétences ne sont pas nécessairement évaluées à chaque PFMP*** | Activités professionnelles prévues**1** | Niveau de compétences  atteint | | | | | Activités professionnelles prévues**1** | Niveau de compétences  atteint | | | | | Activités professionnelles prévues**1** | Niveau de compétences  atteint | | | | |
| **PFMP 1** | **MI**\* | **MF**\* | **MS**\* | **TBM**\* | **NE**\* | **PFMP 2** | **MI**\* | **MF**\* | **MS**\* | **TBM**\* | **NE**\* | **PFMP 3** | **MI**\* | **MF**\* | **MS**\* | **TBM**\* | **NE**\* |
| **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 |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| **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 |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| **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 |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  | **Négociation**  Nom du professeur | **Nom du tuteur** :  \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_  Date :  Cachet et signature : | | | | | **Négociation**  Nom du professeur | **Nom du tuteur** :  \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_  Date :  Cachet et signature : | | | | | **Négociation**  Nom du professeur | **Nom du tuteur** :  \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_  Date :  Cachet et signature : | | | | |
|  | **Evaluation**  Nom du professeur | **Evaluation**  Nom du professeur | **Evaluation**  Nom du professeur |

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

1 Cochez les cases correspondantes aux compétences négociées.

**Annexe 1 (suite)**

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| ***Observation :***  ***Toutes les attitudes sont à évaluer à chaque PFMP***  **tout** | | |  | Niveau de maîtrise | | | | | |  | | Niveau de maîtrise | | | | | | |  | Niveau de maîtrise | | | | | |
| **PFMP 1** | **MI\*** | | **MF\*** | **MS\*** | **TBM\*** | **NE\*** | **PFMP 2** | | **MI**\* | **MF**\* | **MS**\* | **TBM**\* | | **NE**\* | | **PFMP 3** | **MI**\* | **MF**\* | **MS**\* | **TBM**\* | **NE**\* | |
| **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 | | |  | |  |  |  |  |  |  |  |  | |  | |  |  |  |  |  | |
|  | | | **Nom du tuteur** :  \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_  Date :  Cachet et signature : | | | | | | | **Nom du tuteur** :  \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_  Date :  Cachet et signature : | | | | | | | | **Nom du tuteur** :  \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_  Date :  Cachet et signature : | | | | | | | | |
| \*MI : maîtrise insuffisante | | \*MF : maîtrise fragile | \*MS : maîtrise satisfaisante | | | \*TBM : très bonne maîtrise | | | | | | \*NE : non évaluable | | | | |

**BILAN DES PERIODES DE FORMATION EN MILIEU PROFESSIONNEL**

**Annexe 2**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| ***Identification***     * Des points forts, * Des axes de progrès à mobiliser | **Appréciations du tuteur et de l’enseignant** | | |
| **PFMP 1** | **PFMP 2** | **PFMP 3** |
|  |  |  |
| Nom du tuteur |  |  |  |
| Fonction du tuteur |  |  |  |
| Date de l’évaluation |  |  |  |
| Signature du tuteur  + cachet |  |  |  |
| Nom et signature de l’enseignant / des enseignants |  |  |  |

**TABLEAU DE SUIVI DE PRESENCE**

**Annexe 3**

**DES PERIODES DE FORMATioN EN MILIEU PROFESSIONNEL**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
|  | **PFMP 1** | **PFMP 2** | **PFMP 3** |
| **Période** | Du  Au | Du  Au | Du  Au |
| **Entreprise ou organisme d’accueil** |  |  |  |
| **Secteur d’activité** | ❑ métiers de l’accueil  ❑ métiers du commerce (vendeur en magasin)  ❑ métiers de la vente (représentant en vente) | ❑ métiers de l’accueil  ❑ métiers du commerce (vendeur en magasin)  ❑ métiers de la vente (représentant en vente) | ❑ métiers de l’accueil  ❑ métiers du commerce (vendeur en magasin)  ❑ métiers de la vente (représentant en vente) |
| **Retards** | Date(s) et motif(s) : | Date(s) et motif(s) : | Date(s) et motif(s) : |
| **Absences**  *Toute absence donne lieu à un rattrapage systématique.* | 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 : |
| **Cachet de l’entreprise et signature du tuteur** |  |  |  |
| **Nom et signature de l’enseignant (ou des enseignants) chargé(s) du suivi** |  |  |  |

**Annexe 4**

**ATTESTATION DE FORMATION EN MILIEU PROFESSIONNEL**

#### Je soussigné \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ , Proviseur

de l’établissement\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

certifie que NOM\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ Prénom\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Inscrit(e) dans l’établissement que je dirige, en classe de seconde Métiers de la Relation Client a suivi, conformément à la législation en vigueur, des périodes de formation en milieu professionnel d’une **durée de 6 semaines.**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
|  | Raison socialeet adresse de l’organisation | Dates | Observations |
| **PFMP 1** |  | du  au |  |
| **PFMP 2** |  | du  au |  |
| **PFMP 3** |  | du  au |  |

#### Date : Signature + cachet :