*Cette fiche sera prise en compte dans la validation des compétences du portfolio.*

*Chaque fiche devra présenter une activité différente correspondant aux trois méta-compétences ci-dessous :*

* **C1 - Intégrer la relation client dans un cadre omnicanal**
* **C2 - Assurer le suivi de la relation client**
* **C3 - Collecter et exploiter l’information dans le cadre de la relation client**

Établissement scolaire :

Nom et prénom de l’élève : Classe :

PFMP N° ❑ 1 ❑ 2 ❑ 3 Dates de la PFMP concernée :

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **FICHE DESCRIPTIVE D’ACTIVITE n° ……** *à présenter sur un support numérique* | | | |
| **Intitulé de l’activité professionnelle** |  | | |
| **Organisation concernée** |  | | |
| **Date de l’activité** |  | | |
| **Condition de réalisation1** | 🞏 en autonomie  🞏 accompagné(e)  🞏 en observation | | |
| **Compétences professionnelles communes1** | **C1 - Intégrer la relation client dans un cadre omnicanal** | **C2 - Assurer le suivi de la relation client** | **C3 - Collecter et exploiter l’information dans le cadre de la relation client** |
| 🞏 Prendre contact  🞏 Identifier le besoin  🞏 Identifier le client et ses caractéristiques  🞏 Proposer une solution adaptée | 🞏 Gérer le suivi de la demande  🞏 Satisfaire le client  🞏 Fidéliser le client | 🞏 Assurer la veille informationnelle et commerciale  🞏 Traiter et exploiter l‘information  🞏 Diffuser l’information |
| **L’objectif de l’activité** | *Description des résultats attendus, etc...* | | |
| **Le contexte** | *La nature de la demande (quoi ?)* | | |
| **Le(s) lieu(x)** |  | | |

|  |  |
| --- | --- |
| **Les acteurs** | *Qualifier le/les acteur(s) ayant participé à cette activité, relations entre les acteurs* |
| **Description de l’activité** | Les conditions de réalisation de la situation professionnelle  *Les moyens à disposition : outils, délais, personnes ressources.*  *La réalisation : démarche, choix, décisions, essais.*  *Le traitement : les éléments utilisés pour réaliser l’activité*  *(L’organisation, le service l’environnement de travail, les outils utilisés)* |
| **Le(s) résultat(s) obtenu(s)** | *Sur le plan professionnel (client satisfait ? client fidélisé ?) et justifier* |
| **Proposition(s) d’amélioration** |  |
| **Bilan personnel** | *Analyse de votre action : les réussites, les difficultés, …*  *Analyse de vos acquis (ce dont vous êtes maintenant capable après avoir fait cette activité)* |

1 Cocher les cases correspondantes