**BACCALAURÉAT PROFESSIONNEL**

**MÉTIERS DU COMMERCE ET DE LA VENTE**

**OPTION B**

**PROSPECTION ET VALORISATION**

**DE L’OFFRE COMMERCIALE**

**Une image contenant texte

Description générée automatiquement**

**LIVRET DE SUIVI**

**DES PÉRIODES DE FORMATION**

**EN MILIEU PROFESSIONNEL**

**PREMIERE ET TERMINALE**

Logo et coordonnées de

l’établissement

scolaire

ANNÉE SCOLAIRE :

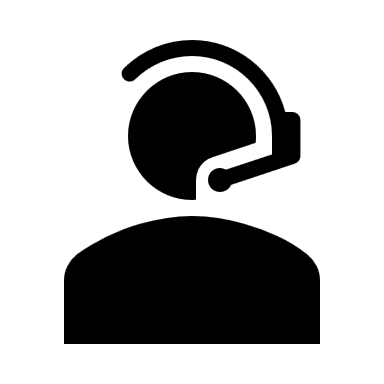
ÉLÈVE :

NOM :  
PRÉNOM :

**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 |
| * Liste non exhaustive des lieux de PFMP à privilégier | 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 |

Une image contenant jeu

Description générée automatiquement**RÔLE DU TUTEUR**

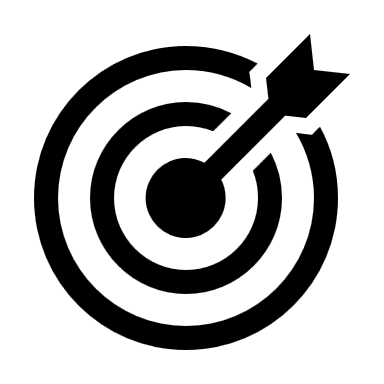
**Le tuteur joue un rôle déterminant d’accompagnement dans la formation du jeune**

* **ACCUEILLIR** et **INTEGRER** 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 METIER**
* Conseil et vente
* Fidélisation et développement de la relation client
* **VALIDER- EVALUER**
* Les compétences et attitudes professionnelles

Une image contenant jeu

Description générée automatiquement



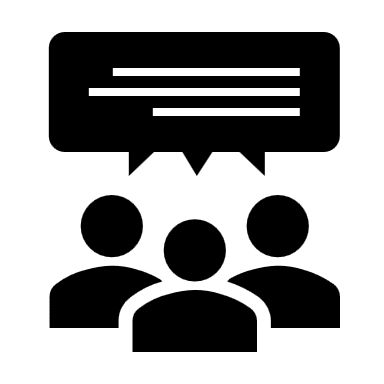
**OBJECTIFS DU LIVRET ET MODALITÉS DE SUIVI DES PFMP**

* **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.
* **Evaluer** les compétences et attitudes professionnelles

1

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **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 22 semaines de PFMP. **L’annexe 5** est à destination de l’élève pour transmission à son tuteur dans le cadre du suivi de présence. | | |

2

***Une image contenant jeu

Description générée automatiquement*PRÉSENTATION DES INTERLOCUTEURS DU LYCÉE**

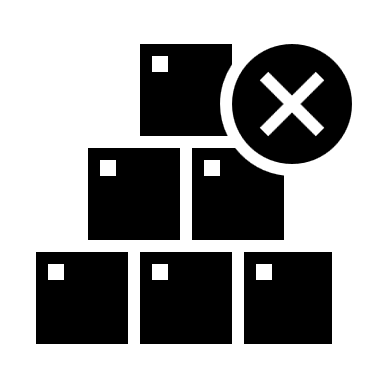
|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
|  | **Initiative** | **Qui contacter** | **Quand  Comment** | **Documents** |
| **En cas d’absence ou de retard** | Élève ou  Parents | Tuteur  +  Directeur Délégué aux Formations Professionnelles et Technologiques  (DDFPT) | Dès la 1ère absence ou retard  **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.**

3

**Une image contenant jeu

Description générée automatiquementPROPOSITION D’organisation des P.F.M.P.**

Les 3 années de formation professionnelle sont découpées en semestres, intégrant **22 semaines de PFMP** (périodes de formation en milieu professionnel), dont 8 semaines en classe de Première et 8 semaines en classe de terminale.

**BAC PRO :**

**Métiers du Commerce et de la Vente**

**Option B**

**Prospection et valorisation de l’offre commerciale**

**TERMINALE**

**PREMIÈRE**

**SECONDE**

**6 semaines**

**de PFMP**

**8 semaines**

**de PFMP**

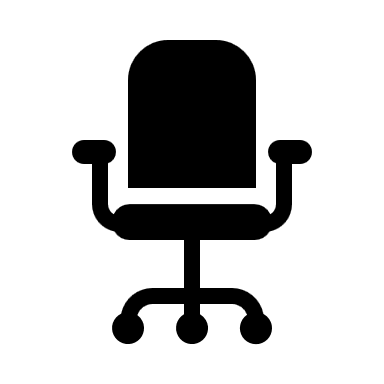
**8 semaines**

**de PFMP**

**Organisation des Périodes de Formation en Milieu Professionnel :**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **DURÉE** | **ORGANISATION** | **LIEUX** |
| **16 semaines** au total | 2 x 4 semaines en classe de 1ère  2 x 4 semaines en classe de Terminale | Unités commerciales qui pratiquent la vente en face à face ou à distance, généralistes ou spécialisées. |

4

**Une image contenant jeu

Description générée automatiquementLISTE NON EXHAUSTIVE DES LIEUX DE PFMP A PRIVILEGIER**

Le choix de l’entreprise est conditionné à l’opportunité de pouvoir valider les compétences des 4 blocs (1,2,3 et 4B) déclinés dans le référentiel. L’entreprise correspondant aux attentes du baccalauréat professionnel Commerce & Vente OPTION B doit être validée par le professeur principal et / ou DDFPT.

#### Exemples de secteurs permettant de répondre aux compétences attendues

#### dans le bloc 4B

* Agences immobilières
* Agences d’intérim
* Agences de voyage
* Agences publicitaires
* Imprimeries
* Vente de produits surgelés
* Concessions Automobiles ou Motos
* Grossistes tout type de produits
* Cabinets d’assurance
* Entreprises du BTP
* Entreprises d’aménagement intérieur
* Clubs de remise en forme
* Transporteurs routiers
* Entreprises de communication
* Les banques (produits d’assurance et à la marge produits bancaires)
* Télécommunication
* Etc..

#### Ces secteurs d’activités peuvent faire l’objet d’actions de prospection :

* + à distance
  + en unité commerciale
  + ou en visite clientèle

5

Une image contenant jeu

Description générée automatiquement**Grille de positionnement formative des compétences professionnelles**

**Annexe 1-A**

Première et teminale Baccalauréat Professionnel Métiers de la Vente et du Commerce

Option B – Prospection et valorisation de l’offre commerciale

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| ***Observation :***  ***Toutes les compétences ne sont pas nécessairement évaluées à chaque PFMP***  ***1Cochez 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 31** | **1\*** | **2\*** | | **3\*** | | **4\*** | **NE\*** | **PFMP 41** | **1\*** | **2\*** | | **3\*** | **4\*** | | **NE\*** | **PFMP 51** | | **1\*** | | **2\*** | | **3\*** | | **3\*** | | **NE\*** | **PFMP 61** | **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 (enquête de satisfaction) | ❑ |  | |  | |  |  |  | ❑ |  |  | |  |  | |  | ❑ | |  | |  | |  | |  | |  | ❑ |  |  | |  | |  |  | |

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

6

Une image contenant jeu

Description générée automatiquement

**Annexe 1-A suite**

**Grille de positionnement formative des compétences professionnelles**

Première et terminale Baccalauréat Professionnel Métiers de la Vente et du Commerce

Option B – Prospection et valorisation de l’offre commerciale

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| ***Observation :***  ***Toutes les compétences ne sont pas nécessairement évaluées à chaque PFMP***  ***1Cochez 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 31** | **1\*** | **2\*** | | **3\*** | | **4\*** | **NE\*** | **PFMP 41** | **1\*** | **2\*** | | **3\*** | **4\*** | | **NE\*** | **PFMP 51** | | **1\*** | | **2\*** | | **3\*** | | **3\*** | | **NE\*** | **PFMP 61** | **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 | ❑ |  | |  | |  |  |  | ❑ |  | |  |  | |  |  | | ❑ | |  | |  | |  | |  |  | ❑ |  |  | |  | |  |  | |

7

Une image contenant jeu

Description générée automatiquement**Grille de positionnement formative des compétences professionnelles**

**Annexe 1-A suite**

Première et terminale Baccalauréat Professionnel Métiers de la Vente et du Commerce

Option B – Prospection et valorisation de l’offre commerciale

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| ***Observation :***  ***Toutes les compétences ne sont pas nécessairement évaluées à chaque PFMP***  ***1Cochez 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 31** | **1\*** | **2\*** | | **3\*** | | **4\*** | **NE\*** | **PFMP 41** | **1\*** | **2\*** | | **3\*** | **4\*** | | **NE\*** | **PFMP 51** | | | **1\*** | | **2\*** | | **3\*** | | **3\*** | | **NE\*** | **PFMP 61** | **1\*** | **2\*** | **3\*** | | **4\*** | | | **NE\*** |
| **Bloc 4B : PROSPECTER ET VALORISER L'OFFRE COMMERCIALE** | **4B.1Participer à la conception d'une opération de prospection** | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Définir la cible | ❑ |  | |  | |  |  |  | ❑ |  |  | |  |  | |  | ❑ | | |  | |  | |  | |  | |  | ❑ |  |  | |  | |  |  | |
| Fixer les objectifs quantitatifs et qualitatifs de l'opération | ❑ |  | |  | |  |  |  | ❑ |  |  | |  |  | |  | ❑ | | |  | |  | |  | |  | |  | ❑ |  |  | |  | |  |  | |
| Déterminer la durée de l'opération | ❑ |  | |  | |  |  |  | ❑ |  |  | |  |  | |  | ❑ | | |  | |  | |  | |  | |  | ❑ |  |  | |  | |  |  | |
| **4B.2 Mettre en œuvre une opération de prospection** | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Élaborer le plan de prospection et le plan de tournée | ❑ |  | |  | |  |  |  | ❑ |  |  | |  |  | |  | ❑ | | |  | |  | |  | |  | |  | ❑ |  |  | |  | |  |  | |
| Sélectionner et/ou concevoir des outils d'aide à la prospection et des supports de communication | ❑ |  | |  | |  |  |  | ❑ |  |  | |  |  | |  | ❑ | | |  | |  | |  | |  | |  | ❑ |  |  | |  | |  |  | |
| Établir le contact avec le prospect dans des situations de prospection physique et/ou à distance | ❑ |  | |  | |  |  |  | ❑ |  |  | |  |  | |  | ❑ | | |  | |  | |  | |  | |  | ❑ |  |  | |  | |  |  | |
| **4B.3 Suivre et évaluer l'action de prospection** | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Traiter et exploiter les contacts obtenus lors d'une opération de prospection | ❑ |  | |  | |  |  |  | ❑ |  |  | |  |  | |  | ❑ | | |  | |  | |  | |  | |  | ❑ |  |  | |  | |  |  | |
| Mettre à jour le fichier prospects | ❑ |  | |  | |  |  |  | ❑ |  |  | |  |  | |  | ❑ | | |  | |  | |  | |  | |  | ❑ |  |  | |  | |  |  | |
| Qualifier les contacts (noter les informations obtenues sur les clients, clients potentiels, rendez-vous obtenus…) | ❑ |  | |  | |  |  |  | ❑ |  |  | |  |  | |  | ❑ | | |  | |  | |  | |  | |  | ❑ |  |  | |  | |  |  | |
| Définir les actions à mener auprès des contacts (envoi documentation, relance téléphonique, contact par mail…) | ❑ |  | |  | |  |  |  | ❑ |  |  | |  |  | |  | ❑ | | |  | |  | |  | |  | |  | ❑ |  |  | |  | |  |  | |
| Mesurer et analyser les résultats de l'opération de prospection et les écarts par rapport aux objectifs | ❑ |  | |  | |  |  |  | ❑ |  |  | |  |  | |  | ❑ | | |  | |  | |  | |  | |  | ❑ |  |  | |  | |  |  | |
| Proposer des actions correctives | ❑ |  | |  | |  |  |  | ❑ |  |  | |  |  | |  | ❑ | | |  | |  | |  | |  | |  | ❑ |  |  | |  | |  |  | |
| Rendre compte de l'opération de prospection (synthèse écrite et/ou orale) | ❑ |  | |  | |  |  |  | ❑ |  |  | |  |  | |  | ❑ | | |  | |  | |  | |  | |  | ❑ |  |  | |  | |  |  | |
| **4B.4** Valoriser les produits et/ou les services | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Traiter et exploiter les contacts obtenus lors d'une opération de prospection | ❑ |  | |  | |  |  |  | ❑ |  | |  |  | |  |  | | | ❑ | |  | |  | |  | |  |  | ❑ |  |  | |  | |  |  | |

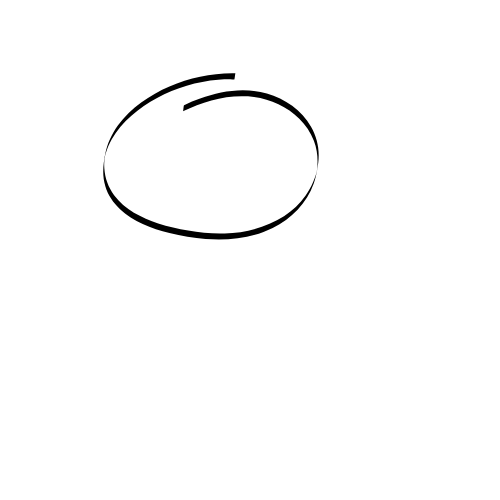
\*1 : novice \*2 : débrouillé \*3 : averti \*4 : expert \*NE : non évaluable

8

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

9

**Grille de positionnement formative des attitudes professionnelles**

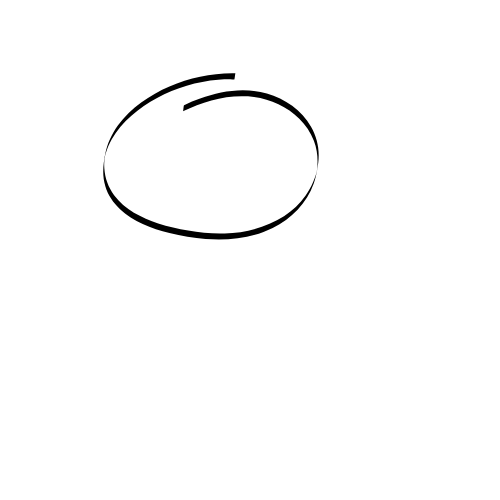


**Annexe 1-B**

Première et terminale Baccalauréat Professionnel Métiers de la Vente et du Commerce

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  | **Première** | | | | | | | | | | **Terminale** | | | | | | | | | |
|  | **PMFP 3** | | | | | **PMFP 4** | | | | | **PFMP 5** | | | | | **PFMP 6** | | | | |
| ***Observation :***  ***Toutes les attitudes sont à évaluer à chaque PFMP***  **tout** | 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 |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |

10



**Annexe 2**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Baccalauréat professionnel Métiers du commerce et de la vente | | |
| Sous-épreuve E 33 : 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 | | |

11

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

**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 »**

12

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **TRAITER ET EXPLOITER L’INFORMATION OU LE CONTACT CLIENT** | **Critères et indicateurs d’évaluation** | **PROFIL** | | | |
| **1** | **2** | **2** | **4** |
| **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**

13

|  |
| --- |
| Baccalauréat professionnel Métiers du commerce et de la vente |

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

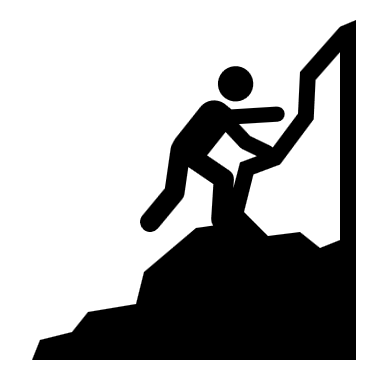
**Situation n°1 : phase préparatoire à la mise en œuvre d’une action de FDRC**

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

14

**Annexe 3**

****Une image contenant jeu

Description générée automatiquement**BILAN DES PÉRIODES DE FORMATION EN MILIEU PROFESSIONNEL**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| ***Identification***     * Des points forts, * Des axes de progrès à mobiliser | **Appréciations du tuteur et de l’enseignant** | | | |
| **Première** | | **Terminale** | |
| **PFMP 3** | **PFMP 4** | **PFMP 5** | **PFMP 6** |
|  |  |  |  |
| Nom du tuteur |  |  |  |  |
| Fonction du tuteur |  |  |  |  |
| Date de l’évaluation |  |  |  |  |
| Signature du tuteur  + cachet |  |  |  |  |
| Nom et signature de l’enseignant / des enseignants |  |  |  |  |

15

Une image contenant jeu

Description générée automatiquement

**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 : |

16

**ATTESTATION**

**DE FORMATioN EN MILIEU PROFESSIONNEL**

#### Une image contenant jeu Description générée automatiquementJe soussigné(e)

**Annexe 5**

#### 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 B) 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

17