



académie  
Grenoble **E**

Région académique  
Auvergne-Rhône-Alpes

### INFORMATIONS ELEVE

Nom :

Prénom :

Adresse :

Tél :

Mel :

### CONTACTS UTILES :

Proviseur :

Proviseur Adjoint :

Directeur délégué à la formation  
professionnelle :

Professeur référent PFMP 1 :

Professeur référent PFMP 2 :

Professeur référent PFMP 3 :

Professeur référent PFMP 4 :

Professeur référent PFMP 5 :

Professeur référent PFMP 6 :

Session :

NOM DU LYCEE ET COORDONNEES

# CERTIFICAT D'APTITUDE PROFESSIONNELLE EQUIPIER POLYVALENT DE COMMERCE



## LIVRET DE SUIVI DE PFMP

## INFORMATIONS GENERALES

L'équipe pédagogique du lycée professionnel vous remercie de votre précieuse collaboration grâce à laquelle notre élève pourra découvrir la réalité du monde professionnel.

Ce livret vous permettra :

- d'apprécier l'importance de la période de formation,
- de donner vos appréciations sur les attitudes professionnelles de l'élève.

Votre stagiaire peut être amené(e) à vous consulter pour l'aider dans sa démarche de collecte d'informations nécessaires à la réalisation des travaux demandés par ses enseignants.

La durée totale de formation en milieu professionnel varie de 6 à 14 semaines, en fonction des profils et de la durée de formation. Ces profils correspondent à un positionnement réalisé suivant le parcours l'élève. La décision de positionnement est prise par le recteur après avis de l'équipe pédagogique.

Cette période en entreprise doit permettre à l'élève :

- ☞ **de développer** ses capacités d'autonomie ;
- ☞ **d'exercer** les activités nécessaires à la mise en œuvre des compétences requises pour l'obtention du diplôme du CAP EPC ;
- ☞ **de contribuer à l'acquisition de la professionnalité ;**
- ☞ **d'apprendre à travailler en situation réelle ;**
- ☞ **de découvrir l'entreprise dans ses fonctions, ses contraintes, sa structure...**
- ☞ **de s'insérer dans une équipe** dans laquelle il peut identifier la mesure de l'importance des relations humaines.

L'élève stagiaire fait connaissance avec l'entreprise sur le plan humain et professionnel. Il découvre son organisation générale, le rôle et la répartition des services.

## Présentation du CAP EPC

Ce stage doit être une sensibilisation aux réalités de la vie en entreprise et une participation aux diverses tâches et activités liées à l'accueil, le conseil et la vente auprès des clients, la fidélisation et le développement de la clientèle à travers divers outils et notamment, les outils digitaux.

Les activités confiées à l'élève, l'apprenti ou le stagiaire de la formation continue, pendant les périodes de formation en milieu professionnel (PFMP), doivent permettre la construction des compétences décrites dans les blocs de compétences 1 à 3 du référentiel d'évaluation :

- Recevoir et suivre les commandes
- Mettre en valeur et approvisionner
- Conseiller et accompagner le client dans son parcours d'achat

Pour en savoir plus, flashez le QR code :



Bilan sur toute la période de formation

Bilan du tuteur sur le savoir-être les softs-skills de l'élève

SAVOIRS-ÊTRE	PFMP 1				PFMP 2				PFMP 3				PFMP 4				PFMP 5				PFMP 6			
	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
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 d'esprit critique, remettre en question, être curieux																								
Se remettre en question soi-même																								
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, prendre des initiatives																								
S'adapter aux situations et aux contextes																								
Être créatif, sortir des sentiers battus																								
Collaborer, travailler en équipe																								
Être à l'écoute et au service des clients																								
Date et appréciations :																								

1 = novice – 2 = débrouillé – 3 = averti – 4 = expert

Première année  
de formation

## Négociation des activités du BLOC 1 et positionnement de l'élève en vue de l'EP1 – Réception et suivi des commandes

BLOC 1 : RECEVOIR ET SUIVRE LES COMMANDES		PFMP1	Évaluation PFMP 1				PFMP2	Évaluation PFMP 2			
TÂCHES	COMPETENCES		N	D	A	E		N	D	A	E
Participation à la passation des commandes fournisseurs	Participer à la passation des commandes fournisseurs Surveiller l'état des stocks Préparer les propositions de commandes Utiliser le mode de transmission adapté Transmettre la commande après validation Assurer le suivi des commandes	<input type="checkbox"/>					<input type="checkbox"/>				
Réception des marchandises	Réceptionner	<input type="checkbox"/>					<input type="checkbox"/>				
Contrôle quantitatif et qualitatif des livraisons	Identifier les documents de livraison et de traçabilité Contrôler la qualité et la quantité	<input type="checkbox"/>					<input type="checkbox"/>				
Comparaison du bon de commande et du bon de livraison	Comparer le bon de commande et le bon de livraison	<input type="checkbox"/>					<input type="checkbox"/>				
Relevé et transmission des anomalies rencontrées	Relever les anomalies éventuelles et les transmettre au responsable Classer les documents de réception et de traçabilité	<input type="checkbox"/>					<input type="checkbox"/>				
Stockage des marchandises	Stocker	<input type="checkbox"/>					<input type="checkbox"/>				
Maintien de l'organisation et de la propreté de la réserve	Utiliser le matériel de manutention adapté Ranger les produits dans le lieu approprié en réalisant la rotation Trier et évacuer les contenants	<input type="checkbox"/>					<input type="checkbox"/>				
Contribution à la traçabilité des marchandises	Maintenir l'organisation et la propreté de la réserve	<input type="checkbox"/>					<input type="checkbox"/>				
Préparation des commandes destinées aux clients	Préparer les commandes destinées aux clients Prélever et rassembler les produits commandés	<input type="checkbox"/>					<input type="checkbox"/>				
Gestion des colis livrés pour les clients : réception et retours	Reconditionner et stocker les produits selon leur spécificité Vérifier l'adéquation entre la commande et la préparation Enregistrer et entreposer les colis destinés aux clients ou retournés	<input type="checkbox"/>					<input type="checkbox"/>				
Tri et évacuation des déchets	Trier et évacuer les contenants	<input type="checkbox"/>					<input type="checkbox"/>				
<b>Résultats attendus :</b> <i>Les quantités à commander aux fournisseurs sont correctement anticipées et déterminées - Le suivi de la commande fournisseurs est assuré</i> <i>Les documents inhérents à la réception sont correctement complétés et classés</i> <i>Les procédures de l'entreprise et les consignes d'hygiène et de sécurité sont respectées - Les contrôles sont réalisés et sont fiables</i> <i>Les anomalies sont bien identifiées et transmises</i> <i>La réserve est propre et correctement rangée - Les marchandises sont stockées dans les emplacements appropriés</i> <i>Les commandes des clients sont préparées conformément à leur demande et dans les délais impartis</i> <i>Les colis destinés aux clients ou retournés sont correctement enregistrés et entreposés de manière à en faciliter le retrait</i> <i>Les déchets sont triés et évacués selon la réglementation en vigueur</i>											

N = novice – D = débrouillé – A = averti – E = expert - ☒ Activité réalisée - ☐ Activité négociée

# Négociation des activités du BLOC 2 et positionnement de l'élève en vue de L'EP2 – Mise en valeur et approvisionnement

## BLOC 2 : MISE EN VALEUR ET APPROVISIONNEMENT

Première année de formation

TÂCHES	COMPETENCES	PFMP	Évaluation PFMP 1				PFMP2	Évaluation PFMP 2			
			N	D	A	E		N	D	A	E
Approvisionnement, mise en rayon et rangement des produits	<b>Approvisionner, mettre en rayon et ranger selon la nature des produits :</b> Déterminer les quantités à mettre en rayon Identifier les produits à mettre en rayon Acheminer les produits de la réserve vers la surface de vente Déballez les produits à mettre en rayon Appliquer les règles de présentation marchande Effectuer le remplissage des linéaires, réaliser le facing, procéder au réassortiment	<input type="checkbox"/>					<input type="checkbox"/>				
Anticipation des ruptures et réassortiment	Anticiper les ruptures en rayon	<input type="checkbox"/>					<input type="checkbox"/>				
Détection et retrait des produits impropres à la vente	Procéder à la rotation des produits - Détecter les produits impropres à la vente et les retirer	<input type="checkbox"/>					<input type="checkbox"/>				
Mise en valeur des produits et de l'espace commercial	<b>Mettre en valeur les produits et l'espace commercial :</b> Participer à la mise en valeur des produits Participer à l'aménagement de l'espace d'exposition, de vente, des vitrines Veiller à la propreté et nettoyer les surfaces de vente Veiller à conserver tous les lieux de vente rangés (cabines, rayons, etc...)	<input type="checkbox"/>					<input type="checkbox"/>				
Participation aux opérations de conditionnement	<b>Participer aux opérations de conditionnement des produits :</b> Préparer et nettoyer les équipements et le mobilier Rassembler le matériel et fournitures nécessaires à l'opération de conditionnement Sélectionner le(s) produit(s), selon les références, les quantités, les prix Conditionner et / ou emballer le produit Calculer le prix de vente	<input type="checkbox"/>					<input type="checkbox"/>				
Préparation et nettoyage des équipements et mobiliers	Appliquer les règles d'hygiène, de sécurité et de conservation du produit et le protocole de traçabilité tout au long du processus selon le produit	<input type="checkbox"/>					<input type="checkbox"/>				
Installation et mise à jour de la signalétique	<b>Installer et mettre à jour la signalétique :</b> Éditer des étiquettes prix, produits, étiquettes promotionnelles Installer et mettre à jour l'ILV et la PLV Mettre en place et vérifier le balisage Vérifier l'exactitude de l'affichage et alerter en cas d'anomalies	<input type="checkbox"/>					<input type="checkbox"/>				
Participation à la lutte contre la démarque connue et inconnue	<b>Lutter contre la démarque et participer aux opérations d'inventaire :</b> Poser les antivols sur les produits	<input type="checkbox"/>					<input type="checkbox"/>				
Participation aux inventaires	Identifier, repérer et implanter les produits à dates courtes Repérer et enregistrer la démarque connue Ranger et compter les produits Enregistrer le comptage et rendre compte	<input type="checkbox"/>					<input type="checkbox"/>				
<b>Résultats attendus :</b> <i>L'approvisionnement du rayon est effectué dans le respect des règles d'implantation, de présentation de l'espace commercial - Les ruptures en rayon sont anticipées                      Les produits impropres à la vente sont repérés et retirés en respectant les procédures - La mise en valeur des produits et de l'espace commercial est efficace et conforme aux préconisations                      Les opérations de conditionnement sont effectuées conformément aux consignes, aux procédures et dans le respect de la réglementation - Le nettoyage des équipements et des mobiliers est effectué dans le respect des règles d'hygiène et de sécurité - L'installation et la mise à jour de la signalétique sont conformes aux consignes et aux recommandations - Les dispositifs et protocoles de lutte contre la démarque sont correctement appliqués - Le comptage des produits et la transmission des quantités sont fiables</i>											

N = novice – D = débrouillé – A = averti – E = expert - ☒ Activité réalisée - ☐ Activité négociée

Première année  
de formation

## Négociation des activités du BLOC 3 et positionnement de l'élève en vue de L'EP3 – Conseil et accompagnement du client dans son parcours d'achat

BLOC 3 : CONSEILLER ET ACCOMPAGNER LE CLIENT DANS SON PARCOURS D'ACHAT		PFMP1	Évaluation PFMP1				PFMP2	Évaluation PFMP 2			
TÂCHES	COMPETENCES		N	D	A	E		N	D	A	E
Préparation de l'environnement de travail	<b>Préparer son environnement de travail :</b> Préparer son matériel Respecter une tenue professionnelle adaptée au contexte et à l'image de l'unité commerciale Vérifier le bon fonctionnement du matériel et des outils d'aide à la vente	<input type="checkbox"/>					<input type="checkbox"/>				
Accueil et prise en charge du client	<b>Prendre contact avec le client :</b> Accueillir le client S'adapter au contexte commercial et au comportement du client Adopter une attitude d'accueil Favoriser un climat de confiance	<input type="checkbox"/>					<input type="checkbox"/>				
Orientation du client vers le produit adapté	<b>Accompagner le parcours client dans un contexte omnicanal :</b> Adopter une écoute active Identifier la demande du client, la prendre en compte et / ou la transférer au responsable Orienter le client	<input type="checkbox"/>					<input type="checkbox"/>				
Information et conseil des clients sur les produits et services offerts et associés à la vente	Informer le client Conseiller le client Réaliser des livraisons	<input type="checkbox"/>					<input type="checkbox"/>				
Aide aux clients dans l'utilisation des équipements et des appareils de démonstration, de paiement ou de réservation automatique	Accompagner le client dans l'utilisation des outils digitaux	<input type="checkbox"/>					<input type="checkbox"/>				
Présentation et / ou démonstration et / ou dégustation du produit	Présenter le ou les produits	<input type="checkbox"/>					<input type="checkbox"/>				
Proposition des services associés et complémentaires	Proposer des services associés et complémentaires	<input type="checkbox"/>					<input type="checkbox"/>				
Prise de commande du client	Renseigner le bon de commande, le document de vente et rédiger un message	<input type="checkbox"/>					<input type="checkbox"/>				
Remise des colis et des sacs aux clients	Remettre les colis, les sacs et les produits réservés aux clients										

Première année  
de formation

## SUITE négociation des activités du BLOC 3 et positionnement de l'élève en vue de L'EP3 – Conseil et accompagnement du client dans son parcours d'achat

BLOC 3 : CONSEILLER ET ACCOMPAGNER LE CLIENT DANS SON PARCOURS D'ACHAT		PFMP1	Évaluation PFMP1				PFMP2	Évaluation PFMP 2			
TÂCHES	COMPETENCES		N	D	A	E		N	D	A	E
Enregistrement des achats et / ou des retours	<b>Finaliser la prise en charge du client :</b> Enregistrer les achats et / ou retours										
Encaissement	Proposer un moyen de fidélisation Encaisser et / ou accompagner l'encaissement digital, automatique et / ou mobile										
Réalisation des opérations complémentaires à l'encaissement	Réaliser les opérations complémentaires à l'encaissement Prendre congé										
Finalisation de la prise en charge du client	Collecter et actualiser l'information sur le client										
Réalisation des opérations de clôture du poste caisse	Fermer la caisse et procéder aux opérations de clôture										
Réception des réclamations clients et transmission au responsable	<b>Recevoir les réclamations courantes :</b> Écouter et identifier clairement le type de réclamation Proposer une action corrective dans le cas d'une réclamation simple Transférer les réclamations non solutionnées au responsable Expliquer au client la solution proposée										
<p><b>Résultats attendus :</b>  <i>L'environnement de travail est fonctionnel et opérationnel</i>  <i>L'accueil et la prise en charge du client répondent aux exigences de l'unité commerciale</i>  <i>Les informations, les services et les conseils apportés aux clients sont conformes et adaptés aux demandes</i>  <i>Les différents outils d'aide à la vente à disposition sont sélectionnés de façon pertinente et correctement utilisés</i>  <i>La présentation et la démonstration / dégustation valorisent le produit</i>  <i>Les prises de commandes sont réalisées conformément aux demandes des clients</i>  <i>Les colis sont remis aux clients après vérification de leur identité et validation du retrait</i>  <i>Les enregistrements des achats et des retours sont exacts</i>  <i>Les différentes étapes de l'encaissement sont réalisées correctement et dans le respect des procédures et de l'image de l'unité commerciale</i>  <i>Les documents de caisse sont renseignés correctement</i>  <i>La finalisation de la prise en charge est conforme aux attentes de l'unité commerciale et des clients</i>  <i>La transmission des informations au responsable est fiable</i></p>											

N = novice – D = débrouillé – A = averti – E = expert - ☑ Activité réalisée - ☐ Activité négociée

Deuxième  
année de  
formation

## Négociation des activités du BLOC 1 et positionnement de l'élève en vue de l'EP1 – Réception et suivi des commandes

BLOC 1 : RECEVOIR ET SUIVRE LES COMMANDES		PFMP1	Évaluation PFMP 1				PFMP2	Évaluation PFMP 2			
TÂCHES	COMPETENCES		N	D	A	E		N	D	A	E
Participation à la passation des commandes fournisseurs	Participer à la passation des commandes fournisseurs Surveiller l'état des stocks Préparer les propositions de commandes Utiliser le mode de transmission adapté Transmettre la commande après validation Assurer le suivi des commandes	<input type="checkbox"/>					<input type="checkbox"/>				
Réception des marchandises	Réceptionner	<input type="checkbox"/>					<input type="checkbox"/>				
Contrôle quantitatif et qualitatif des livraisons	Identifier les documents de livraison et de traçabilité Contrôler la qualité et la quantité	<input type="checkbox"/>					<input type="checkbox"/>				
Comparaison du bon de commande et du bon de livraison	Comparer le bon de commande et le bon de livraison	<input type="checkbox"/>					<input type="checkbox"/>				
Relevé et transmission des anomalies rencontrées	Relever les anomalies éventuelles et les transmettre au responsable Classer les documents de réception et de traçabilité	<input type="checkbox"/>					<input type="checkbox"/>				
Stockage des marchandises	Stocker	<input type="checkbox"/>					<input type="checkbox"/>				
Maintien de l'organisation et de la propreté de la réserve	Utiliser le matériel de manutention adapté Ranger les produits dans le lieu approprié en réalisant la rotation Trier et évacuer les contenants	<input type="checkbox"/>					<input type="checkbox"/>				
Contribution à la traçabilité des marchandises	Maintenir l'organisation et la propreté de la réserve	<input type="checkbox"/>					<input type="checkbox"/>				
Préparation des commandes destinées aux clients	Préparer les commandes destinées aux clients Prélever et rassembler les produits commandés	<input type="checkbox"/>					<input type="checkbox"/>				
Gestion des colis livrés pour les clients : réception et retours	Reconditionner et stocker les produits selon leur spécificité Vérifier l'adéquation entre la commande et la préparation Enregistrer et entreposer les colis destinés aux clients ou retournés	<input type="checkbox"/>					<input type="checkbox"/>				
Tri et évacuation des déchets	Trier et évacuer les contenants	<input type="checkbox"/>					<input type="checkbox"/>				
<b>Résultats attendus :</b> <i>Les quantités à commander aux fournisseurs sont correctement anticipées et déterminées - Le suivi de la commande fournisseurs est assuré</i> <i>Les documents inhérents à la réception sont correctement complétés et classés</i> <i>Les procédures de l'entreprise et les consignes d'hygiène et de sécurité sont respectées - Les contrôles sont réalisés et sont fiables</i> <i>Les anomalies sont bien identifiées et transmises</i> <i>La réserve est propre et correctement rangée - Les marchandises sont stockées dans les emplacements appropriés</i> <i>Les commandes des clients sont préparées conformément à leur demande et dans les délais impartis</i> <i>Les colis destinés aux clients ou retournés sont correctement enregistrés et entreposés de manière à en faciliter le retrait</i> <i>Les déchets sont triés et évacués selon la réglementation en vigueur</i>											

N = novice – D = débrouillé – A = averti – E = expert - ☒ Activité réalisée - ☐ Activité négociée



Deuxième  
année de  
formation

## Négociation des activités du BLOC 2 et positionnement de l'élève en vue de L'EP2 – Mise en valeur et approvisionnement

BLOC 2 : MISE EN VALEUR ET APPROVISIONNEMENT		PFMP	Évaluation PFMP 1				PFMP2	Évaluation PFMP 2			
TÂCHES	COMPETENCES		N	D	A	E		N	D	A	E
<b>Approvisionnement, mise en rayon et rangement des produits</b>	<b>Approvisionner, mettre en rayon et ranger selon la nature des produits :</b> Déterminer les quantités à mettre en rayon Identifier les produits à mettre en rayon Acheminer les produits de la réserve vers la surface de vente Déballez les produits à mettre en rayon Appliquer les règles de présentation marchande Effectuer le remplissage des linéaires, réaliser le facing, procéder au réassortiment	<input type="checkbox"/>					<input type="checkbox"/>				
<b>Anticipation des ruptures et réassortiment</b>	Anticiper les ruptures en rayon	<input type="checkbox"/>					<input type="checkbox"/>				
<b>Détection et retrait des produits impropres à la vente</b>	Procéder à la rotation des produits - Détecter les produits impropres à la vente et les retirer	<input type="checkbox"/>					<input type="checkbox"/>				
<b>Mise en valeur des produits et de l'espace commercial</b>	<b>Mettre en valeur les produits et l'espace commercial :</b> Participer à la mise en valeur des produits Participer à l'aménagement de l'espace d'exposition, de vente, des vitrines Veiller à la propreté et nettoyer les surfaces de vente Veiller à conserver tous les lieux de vente rangés (cabines, rayons, etc...)	<input type="checkbox"/>					<input type="checkbox"/>				
<b>Participation aux opérations de conditionnement</b>	<b>Participer aux opérations de conditionnement des produits :</b> Préparer et nettoyer les équipements et le mobilier Rassembler le matériel et fournitures nécessaires à l'opération de conditionnement Sélectionner le(s) produit(s), selon les références, les quantités, les prix Conditionner et / ou emballer le produit - Calculer le prix de vente	<input type="checkbox"/>					<input type="checkbox"/>				
<b>Préparation et nettoyage des équipements et mobiliers</b>	Appliquer les règles d'hygiène, de sécurité et de conservation du produit et le protocole de traçabilité tout au long du processus selon le produit	<input type="checkbox"/>					<input type="checkbox"/>				
<b>Installation et mise à jour de la signalétique</b>	<b>Installer et mettre à jour la signalétique :</b> Éditer des étiquettes prix, produits, étiquettes promotionnelles Installer et mettre à jour l'ILV et la PLV Mettre en place et vérifier le balisage Vérifier l'exactitude de l'affichage et alerter en cas d'anomalies	<input type="checkbox"/>					<input type="checkbox"/>				
<b>Participation à la lutte contre la démarque connue et inconnue</b>	<b>Lutter contre la démarque et participer aux opérations d'inventaire :</b> Poser les antivols sur les produits	<input type="checkbox"/>					<input type="checkbox"/>				
<b>Participation aux inventaires</b>	Identifier, repérer et implanter les produits à dates courtes Repérer et enregistrer la démarque connue Ranger et compter les produits Enregistrer le comptage et rendre compte	<input type="checkbox"/>					<input type="checkbox"/>				
<b>Résultats attendus :</b> L'approvisionnement du rayon est effectué dans le respect des règles d'implantation, de présentation de l'espace commercial - Les ruptures en rayon sont anticipées - Les produits impropres à la vente sont repérés et retirés en respectant les procédures - La mise en valeur des produits et de l'espace commercial est efficace et conforme aux préconisations - Les opérations de conditionnement sont effectuées conformément aux consignes, aux procédures et dans le respect de la réglementation - Le nettoyage des équipements et des mobiliers est effectué dans le respect des règles d'hygiène et de sécurité - L'installation et la mise à jour de la signalétique sont conformes aux consignes et aux recommandations - Les dispositifs et protocoles de lutte contre la démarque sont correctement appliqués - Le comptage des produits et la transmission des quantités sont fiables											

N = novice – D = débrouillé – A = averti – E = expert - ☑ Activité réalisée - ☐ Activité négociée

Deuxième  
année de  
formation

## Négociation des activités du BLOC 3 et positionnement de l'élève en vue de L'EP3 – Conseil et accompagnement du client dans son parcours d'achat

BLOC 3 : CONSEILLER ET ACCOMPAGNER LE CLIENT DANS SON PARCOURS D'ACHAT		PFMP1	Évaluation PFMP1				PFMP2	Évaluation PFMP 2			
TÂCHES	COMPETENCES		N	D	A	E		N	D	A	E
Préparation de l'environnement de travail	<b>Préparer son environnement de travail :</b> Préparer son matériel Respecter une tenue professionnelle adaptée au contexte et à l'image de l'unité commerciale Vérifier le bon fonctionnement du matériel et des outils d'aide à la vente	<input type="checkbox"/>					<input type="checkbox"/>				
Accueil et prise en charge du client	<b>Prendre contact avec le client :</b> Accueillir le client S'adapter au contexte commercial et au comportement du client Adopter une attitude d'accueil Favoriser un climat de confiance	<input type="checkbox"/>					<input type="checkbox"/>				
Orientation du client vers le produit adapté	<b>Accompagner le parcours client dans un contexte omnicanal :</b> Adopter une écoute active Identifier la demande du client, la prendre en compte et / ou la transférer au responsable Orienter le client	<input type="checkbox"/>					<input type="checkbox"/>				
Information et conseil des clients sur les produits et services offerts et associés à la vente	Informer le client Conseiller le client Réaliser des livraisons	<input type="checkbox"/>					<input type="checkbox"/>				
Aide aux clients dans l'utilisation des équipements et des appareils de démonstration, de paiement ou de réservation automatique	Accompagner le client dans l'utilisation des outils digitaux	<input type="checkbox"/>					<input type="checkbox"/>				
Présentation et / ou démonstration et / ou dégustation du produit	Présenter le ou les produits	<input type="checkbox"/>					<input type="checkbox"/>				
Proposition des services associés et complémentaires	Proposer des services associés et complémentaires	<input type="checkbox"/>					<input type="checkbox"/>				
Prise de commande du client	Renseigner le bon de commande, le document de vente et rédiger un message	<input type="checkbox"/>					<input type="checkbox"/>				
Remise des colis et des sacs aux clients	Remettre les colis, les sacs et les produits réservés aux clients	<input type="checkbox"/>					<input type="checkbox"/>				

Deuxième  
année de  
formation

## SUITE négociation des activités du BLOC 3 et positionnement de l'élève en vue de L'EP3 – Conseil et accompagnement du client dans son parcours d'achat

BLOC 3 : CONSEILLER ET ACCOMPAGNER LE CLIENT DANS SON PARCOURS D'ACHAT		PFMP1	Évaluation PFMP1				PFMP2	Évaluation PFMP 2			
TÂCHES	COMPETENCES		N	D	A	E		N	D	A	E
Enregistrement des achats et / ou des retours	<b>Finaliser la prise en charge du client :</b> Enregistrer les achats et / ou retours										
Encaissement	Proposer un moyen de fidélisation Encaisser et / ou accompagner l'encaissement digital, automatique et / ou mobile										
Réalisation des opérations complémentaires à l'encaissement	Réaliser les opérations complémentaires à l'encaissement Prendre congé										
Finalisation de la prise en charge du client	Collecter et actualiser l'information sur le client										
Réalisation des opérations de clôture du poste caisse	Fermer la caisse et procéder aux opérations de clôture										
Réception des réclamations clients et transmission au responsable	<b>Recevoir les réclamations courantes :</b> Écouter et identifier clairement le type de réclamation Proposer une action corrective dans le cas d'une réclamation simple Transférer les réclamations non solutionnées au responsable Expliquer au client la solution proposée										
<p><b>Résultats attendus :</b>  <i>L'environnement de travail est fonctionnel et opérationnel</i>  <i>L'accueil et la prise en charge du client répondent aux exigences de l'unité commerciale</i>  <i>Les informations, les services et les conseils apportés aux clients sont conformes et adaptés aux demandes</i>  <i>Les différents outils d'aide à la vente à disposition sont sélectionnés de façon pertinente et correctement utilisés</i>  <i>La présentation et la démonstration / dégustation valorisent le produit</i>  <i>Les prises de commandes sont réalisées conformément aux demandes des clients</i>  <i>Les colis sont remis aux clients après vérification de leur identité et validation du retrait</i>  <i>Les enregistrements des achats et des retours sont exacts</i>  <i>Les différentes étapes de l'encaissement sont réalisées correctement et dans le respect des procédures et de l'image de l'unité commerciale</i>  <i>Les documents de caisse sont renseignés correctement</i>  <i>La finalisation de la prise en charge est conforme aux attentes de l'unité commerciale et des clients</i>  <i>La transmission des informations au responsable est fiable</i></p>											

**N = novice – D = débrouillé – A = averti – E = expert** -  Activité réalisée -  Activité négociée

## BILAN DES ABSENCES ET RETARDS

Bilan sur toute la période de formation

Cet état est obligatoire pour justifier du nombre de semaines de PFMP accomplies. Seules les absences seront acceptées. Toute absence devra être rattrapée.

PFMP 1 du .../.../.....			
Date	Matin	AM	Motif

PFMP 2 du .../.../.....			
Date	Matin	AM	Motif

PFMP 3 du .../.../.....			
Date	Matin	AM	Motif

PFMP 4 du .../.../.....			
Date	Matin	AM	Motif



**PFMP 1 - ATTESTATION DE PRESENCE EN ENTREPRISE**

Je soussigné (e), .....atteste que Mademoiselle ou Monsieur.....a effectué une période de formation en entreprise du ....../..... au ....../.....

Fait à ....., le .....

Signature et cachet de l'entreprise



**PFMP 2 - ATTESTATION DE PRESENCE EN ENTREPRISE**

Je soussigné (e), .....atteste que Mademoiselle ou Monsieur.....a effectué une période de formation en entreprise du ....../..... au ....../.....

Fait à ....., le .....

Signature et cachet de l'entreprise



**PFMP 3 - ATTESTATION DE PRESENCE EN ENTREPRISE**

Je soussigné (e), .....atteste que Mademoiselle ou Monsieur.....a effectué une période de formation en entreprise du .../.../..... au .../.../.....

Fait à ....., le .....

Signature et cachet de l'entreprise



**PFMP 4 - ATTESTATION DE PRESENCE EN ENTREPRISE**

Je soussigné (e), .....atteste que Mademoiselle ou Monsieur.....a effectué une période de formation en entreprise du .../.../..... au .../.../.....

Fait à ....., le .....

Signature et cachet de l'entreprise