

**Logo établissement**

**INFORMATIONS ELEVE**

Nom :

Prénom :

Adresse :

Tél :

Mel :

**CONTACTS UTILES :**

**Proviseur :**

**Proviseur Adjoint :**

**Directeur délégué à la formation professionnelle :**

**Professeur référent PFMP 3 :**

**Professeur référent PFMP 4 :**

**Professeur référent PFMP 5 :**

**Professeur référent PFMP 6 :**

**Session :**

**NOM DU LYCEE ET COORDONNEES**

**BACCALAUREAT**

**Métiers de l'Accueil**

**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 est de 22 semaines réparties sur les trois années de formation.

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 baccalauréat professionnel Métiers de l’Accueil ;
* **De contribuer à l’acquisition de la professionnalité ;**
* **D’apprendre à travailler en situation réelle**;
* **De découvrir l’entreprise dans ses fonctions, ses c*ontraintes, 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 baccalauréat professionnel Métiers de l'accueil**

Ce stage doit être une sensibilisation aux réalités de la vie en entreprise et une participation aux diverses tâches et activités liées aux métiers de l’accueil en intégrant l'usage des outils digitaux. En effet, La fonction se complexifie face à l’évolution des environnements, des technologies de l’information et de la communication.

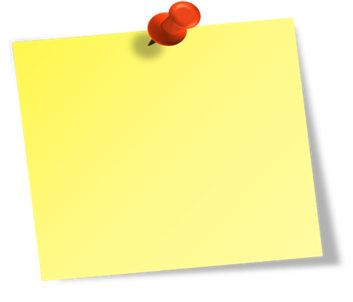
Pendant les trois années qui mènent vers le baccalauréat, nos objectifs de formation s'articulent autour **de 3 blocs de compétences :**

* **Gérer l’accueil multicanal à des fins d’information, d’orientation et de conseil**
* **Gérer l’information et des prestations à des fins organisationnelles**
* **Gérer la relation commerciale**

Le contenu du baccalauréat professionnel Métiers de l’Accueil **se décline en activités et en compétences** listées en pages suivantes.



**Pour en savoir plus, flashez le QR code :**



Classe de Première et Terminale

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

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **SAVOIRS-ÊTRE** | **PFMP 3** | | | | **PFMP 4** | | | | **PFMP 5** | | | | **PFMP 6** | | | |
| **EVALUATION\*** | **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***

**Négociation des activités du BLOC 1 et positionnement de l’élève**



Classe de Première

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **BLOC 1 : gérer l’accueil multicanal à des fins d’information, d’orientation et de conseil** | | **PFMP3** | **Evaluation PFMP3** | | | | **PFMP4** | **Evaluation  PFMP 4** | | | |
| **Situation professionnelle** | **Compétences** | **N** | **D** | **A** | **E** | **N** | **D** | **A** | **E** |
| **Identifier le public accueilli** | Identifier le public et repérer ses caractéristiques Recevoir le visiteur | 🞏 |  |  |  |  | 🞏 |  |  |  |  |
| **Analyser, étudier la demande** | Appréhender la demande du public Apprécier la complexité de la demande Interagir pour préciser la demande | 🞏 |  |  |  |  | 🞏 |  |  |  |  |
| **Traiter la demande** | Identifier et mobiliser les ressources utiles Apporter une réponse adaptée Construire une réponse personnalisée en termes d’orientation, d’information, de conseils et d’accompagnement | 🞏 |  |  |  |  | 🞏 |  |  |  |  |
| **Gérer les flux** | Identifier les paramètres générant du flux  Mesurer l’impact du flux sur l’attente  Repérer les signes de tensions générées par l’attente  Accompagner l’attente du public  Hiérarchiser les activités pour organiser l’attente | 🞏 |  |  |  |  | 🞏 |  |  |  |  |
| **Gérer les conflits** | Repérer les signes de tension susceptibles de déboucher sur un conflit  Interagir pour désamorcer la tension, le conflit  Mettre en œuvre les solutions pour résoudre le conflit | 🞏 |  |  |  |  | 🞏 |  |  |  |  |
| **Gérer simultanément des activités** | Recenser et prioriser les activités Organiser les activités en coordination avec l’équipe Repérer et gérer les aléas | 🞏 |  |  |  |  | 🞏 |  |  |  |  |
| ***Résultats attendus :***  *Répondre aux demandes des personnes accueillies et leur donner satisfaction. Optimiser la gestion des flux Maintenir une qualité de service en adéquation avec l’image de l’organisation Assurer la continuité du service* | | | | | | | | | | | | |

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

**Négociation des activités du BLOC 2 et positionnement de l’élève**



Classe de Première

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **BLOC 2 : gérer l’information et les prestations à des fins organisationnelles** | | **PFMP3** | **Evaluation PFMP3** | | | | **PFMP4** | **Evaluation  PFMP 4** | | | |
| **Situation professionnelle** | **Compétences** | **N** | **D** | **A** | **E** | **N** | **D** | **A** | **E** |
| **Gérer l’information** | Repérer les sources d’information  Contrôler l’information  Actualiser une base de données  Sélectionner l’information utile au service  Mutualiser l’information nécessaire à la continuité du service  Rendre compte de l’activité | 🞏 |  |  |  |  | 🞏 |  |  |  |  |
| **Gérer les prestations internes et externes** | Identifier les prestations inhérentes aux activités d’accueil  Formaliser une demande et/ou une offre de prestations  Assurer le suivi d’une prestation  Mesurer la qualité des prestations et proposer d’éventuelles améliorations | 🞏 |  |  |  |  | 🞏 |  |  |  |  |
| **Contribuer à la mise en œuvre du projet lié à l’accueil** | Appréhender les enjeux du projet  Participer à la réalisation et à la coordination du projet  Analyser la qualité de la contribution et transmettre les résultats au porteur du projet | 🞏 |  |  |  |  | 🞏 |  |  |  |  |
| ***Résultats attendus :***  *Disposer d’une base de données actualisée - Traiter et transmettre une information utile et fiable Contribuer à la qualité des prestations internes et externes - Participer efficacement à la mise en œuvre du projet - Remonter des informations en temps voulu* | | | | | | | | | | | | |

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



Classe de Première

**Négociation des activités du BLOC 3 et positionnement de l’élève**

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **BLOC 3 : gérer la relation commerciale** | | **PFMP3** | **Evaluation PFMP3** | | | | **PFMP4** | **Evaluation  PFMP 4** | | | |
| **Situation professionnelle** | **Compétences** | **N** | **D** | **A** | **E** | **N** | **D** | **A** | **E** |
| **Contribuer au développement de la relation commerciale** | Identifier les supports utiles à la relation commerciale  Repérer les caractéristiques du public  Appréhender l’offre de l’organisation  Situer l’offre de l’organisation sur son marché  Contribuer à l’amélioration de la connaissance du public | 🞏 |  |  |  |  | 🞏 |  |  |  |  |
| **Satisfaire et fidéliser le public** | Co construire avec le public la solution adaptée à ses besoins  Finaliser la relation commerciale  Contribuer à la satisfaction et à la fidélisation  Collecter et identifier les motifs de satisfaction et d’insatisfaction  Mesurer l’efficacité des actions de fidélisation | 🞏 |  |  |  |  | 🞏 |  |  |  |  |
| **Gérer les réclamations** | Recueillir les réclamations  Interagir pour comprendre les motifs de réclamation  Apporter une réponse à la réclamation et/ou au mécontentement  Rendre compte des situations rencontrées | 🞏 |  |  |  |  | 🞏 |  |  |  |  |
| ***Résultats attendus :***  *Proposer une offre adaptée - Pérenniser la relation commerciale \_ Apporter une réponse adaptée aux situations d’insatisfaction* | | | | | | | | | | | | |

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

**Négociation des activités du BLOC 1 et positionnement de l’élève**



Classe de Terminale

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **BLOC 1 : gérer l’accueil multicanal à des fins d’information, d’orientation et de conseil** | | **PFMP3** | **Evaluation PFMP3** | | | | **PFMP4** | **Evaluation  PFMP 4** | | | |
| **Situation professionnelle** | **Compétences** | **N** | **D** | **A** | **E** | **N** | **D** | **A** | **E** |
| **Identifier le public accueilli** | Identifier le public et repérer ses caractéristiques Recevoir le visiteur | 🞏 |  |  |  |  | 🞏 |  |  |  |  |
| **Analyser, étudier la demande** | Appréhender la demande du public Apprécier la complexité de la demande Interagir pour préciser la demande | 🞏 |  |  |  |  | 🞏 |  |  |  |  |
| **Traiter la demande** | Identifier et mobiliser les ressources utiles Apporter une réponse adaptée Construire une réponse personnalisée en termes d’orientation, d’information, de conseils et d’accompagnement | 🞏 |  |  |  |  | 🞏 |  |  |  |  |
| **Gérer les flux** | Identifier les paramètres générant du flux  Mesurer l’impact du flux sur l’attente  Repérer les signes de tensions générées par l’attente  Accompagner l’attente du public  Hiérarchiser les activités pour organiser l’attente | 🞏 |  |  |  |  | 🞏 |  |  |  |  |
| **Gérer les conflits** | Repérer les signes de tension susceptibles de déboucher sur un conflit  Interagir pour désamorcer la tension, le conflit  Mettre en œuvre les solutions pour résoudre le conflit | 🞏 |  |  |  |  | 🞏 |  |  |  |  |
| **Gérer simultanément des activités** | Recenser et prioriser les activités Organiser les activités en coordination avec l’équipe Repérer et gérer les aléas | 🞏 |  |  |  |  | 🞏 |  |  |  |  |
| ***Résultats attendus :***  *Répondre aux demandes des personnes accueillies et leur donner satisfaction. Optimiser la gestion des flux Maintenir une qualité de service en adéquation avec l’image de l’organisation Assurer la continuité du service* | | | | | | | | | | | | |

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

**Négociation des activités du BLOC 2 et positionnement de l’élève**



Classe de Terminale

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **BLOC 2 : gérer l’information et les prestations à des fins organisationnelles** | | **PFMP3** | **Evaluation PFMP3** | | | | **PFMP4** | **Evaluation  PFMP 4** | | | |
| **Situation professionnelle** | **Compétences** | **N** | **D** | **A** | **E** | **N** | **D** | **A** | **E** |
| **Gérer l’information** | Repérer les sources d’information  Contrôler l’information  Actualiser une base de données  Sélectionner l’information utile au service  Mutualiser l’information nécessaire à la continuité du service  Rendre compte de l’activité | 🞏 |  |  |  |  | 🞏 |  |  |  |  |
| **Gérer les prestations internes et externes** | Identifier les prestations inhérentes aux activités d’accueil  Formaliser une demande et/ou une offre de prestations  Assurer le suivi d’une prestation  Mesurer la qualité des prestations et proposer d’éventuelles améliorations | 🞏 |  |  |  |  | 🞏 |  |  |  |  |
| **Contribuer à la mise en œuvre du projet lié à l’accueil** | Appréhender les enjeux du projet  Participer à la réalisation et à la coordination du projet  Analyser la qualité de la contribution et transmettre les résultats au porteur du projet | 🞏 |  |  |  |  | 🞏 |  |  |  |  |
| ***Résultats attendus :***  *Disposer d’une base de données actualisée - Traiter et transmettre une information utile et fiable Contribuer à la qualité des prestations internes et externes - Participer efficacement à la mise en œuvre du projet - Remonter des informations en temps voulu* | | | | | | | | | | | | |

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

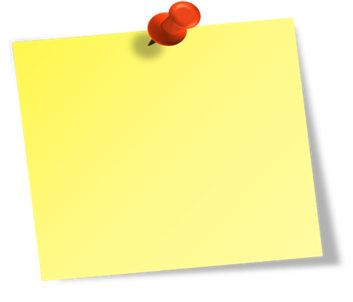


Classe de Terminale

**Négociation des activités du BLOC 3 et positionnement de l’élève**

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **BLOC 3 : gérer la relation commerciale** | | **PFMP3** | **Evaluation PFMP3** | | | | **PFMP4** | **Evaluation  PFMP 4** | | | |
| **Situation professionnelle** | **Compétences** | **N** | **D** | **A** | **E** | **N** | **D** | **A** | **E** |
| **Contribuer au développement de la relation commerciale** | Identifier les supports utiles à la relation commerciale  Repérer les caractéristiques du public  Appréhender l’offre de l’organisation  Situer l’offre de l’organisation sur son marché  Contribuer à l’amélioration de la connaissance du public | 🞏 |  |  |  |  | 🞏 |  |  |  |  |
| **Satisfaire et fidéliser le public** | Co construire avec le public la solution adaptée à ses besoins  Finaliser la relation commerciale  Contribuer à la satisfaction et à la fidélisation  Collecter et identifier les motifs de satisfaction et d’insatisfaction  Mesurer l’efficacité des actions de fidélisation | 🞏 |  |  |  |  | 🞏 |  |  |  |  |
| **Gérer les réclamations** | Recueillir les réclamations  Interagir pour comprendre les motifs de réclamation  Apporter une réponse à la réclamation et/ou au mécontentement  Rendre compte des situations rencontrées | 🞏 |  |  |  |  | 🞏 |  |  |  |  |
| ***Résultats attendus :***  *Proposer une offre adaptée - Pérenniser la relation commerciale \_ Apporter une réponse adaptée aux situations d’insatisfaction* | | | | | | | | | | | | |

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



Classe de Première et Terminale

**BILAN DES ABSENCES ET RETARDS**

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

Un exemplaire du certificat médical devra être remis à l’entreprise et une copie devra être envoyée au lycée.

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **PFMP 3 du …./…./……** | | | |
| Date | Matin | AM | Motif |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **PFMP 4 du …./…./……** | | | |
| Date | Matin | AM | Motif |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **PFMP 5 du …./…./……** | | | |
| Date | Matin | AM | Motif |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **PFMP 6 du …./…./……** | | | |
| Date | Matin | AM | Motif |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |

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



Classe de Première

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

**PFMP 5 - ATTESTATION DE PRESENCE EN ENTREPRISE**



Classe de Terminale

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 6 - 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