

**NOM DU LYCEE ET COORDONNEES**

**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 :**

**BACCALAUREAT**

**MCV**

**Métiers du Commerce et de la Vente**



**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, répartie 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.

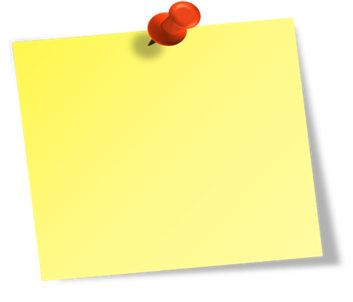
**Présentation du baccalauréat professionnel métiers du commerce et de la vente**

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.

Pendant les trois années qui mènent vers le baccalauréat, nos objectifs de formation s'articulent autour de 4 blocs de compétences :

* Conseiller et vendre
* Suivre les ventes
* Fidéliser la clientèle et développer la relation client
* Animer et Gérer l’espace de commercial OU Prospecter et valoriser l’offre commerciale

**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 en vue de la sous-épreuve**



Classe de Première

**U31 : Vente-conseil (sous épreuve de l’E3 : Pratique professionnelle)**

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **BLOC 1 : CONSEILLER ET VENDRE** | | **PFMP3** | **Évaluation PFMP3** | | | | **PFMP4** | **Évaluation  PFMP 4** | | | | |
| **TÂCHES** | **COMPETENCES** | **N** | **D** | **A** | **E** | **N** | **D** | **A** | **E** | |
| **Veille informationnelle sur les produits et/ou les services et les concurrents** | Assurer la veille commerciale | 🞏 |  |  |  |  | 🞏 |  |  |  |  | |
| **Prise de contact** | Réaliser la vente dans un cadre omnicanal : prendre contact avec le client | 🞏 |  |  |  |  | 🞏 |  |  |  |  | |
| **Présentation de l’entreprise et /ou ses produits et/ou ses services** | Assurer la veille commerciale : rechercher, hiérarchiser, exploiter et actualiser en continu les informations sur l’entreprise et son marché  Présenter l’entreprise et/ou ses produits/services | 🞏 |  |  |  |  | 🞏 |  |  |  |  | |
| **Découverte et identification des besoins de client, des motivations/freins éventuels** | Découvrir, analyser et identifier les besoins de client, ses motivations/freins éventuels  Découvrir, analyser et reformuler les besoins du client | 🞏 |  |  |  |  | 🞏 |  |  |  |  | |
| **Conseil d’une solution adaptée : produit et/ou service + service associé** | Conseiller le client en proposant une solution adaptée | 🞏 |  |  |  |  | 🞏 |  |  |  |  | |
| **Argumentation sur une solution (produit et/ou service et prix) et traitement des objections** | Argumenter  Réaliser une démonstration, le cas échéant  Répondre aux objections du client | 🞏 |  |  |  |  | 🞏 |  |  |  |  | |
| **Vente(s) additionnelle(s)** | Proposer le ou les services associés  Détecter les opportunités de vente additionnelle et les concrétiser | 🞏 |  |  |  |  | 🞏 |  |  |  |  | |
| **Finalisation de la vente** | S’assurer de la disponibilité du produit  Formaliser l’accord du client  Rassurer le client sur son choix | 🞏 |  |  |  |  | 🞏 |  |  |  |  |
| **Mise en place du règlement** | Mettre en place les modalités de règlement et de livraison | 🞏 |  |  |  |  | 🞏 |  |  |  |  |
| **Mise en place de la livraison** | Mettre en place les modalités de règlement et de livraison | 🞏 |  |  |  |  | 🞏 |  |  |  |  |
| ***Résultats attendus :***  *L’offre de produits/service de l’entreprise et du contexte concurrentiel sont connus*  *Un climat de confiance est instauré - Les procédures d’information du client sont respectées*  *La solution proposée est adaptée aux besoins du client*  *Les objectifs de vente et de conseil sont atteints – Les ventes additionnelles sont réalisées*  *Les conditions de paiement, de financement et de livraison sont réalistes et adaptées*  *Le client est satisfait* | | | | | | | | | | | | |

**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 la sous-épreuve**



Classe de Première

**U32 : Suivi des vente (sous épreuve de l’E3 : Pratique professionnelle)**

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **BLOC 2 : SUIVRE LES VENTES** | | **PFMP3** | **Évaluation PFMP3** | | | | **PFMP4** | **Évaluation  PFMP 4** | | | | |
| **TÂCHES** | **COMPETENCES** | **N** | **D** | **A** | **E** | **N** | **D** | **A** | **E** | |
| **Suivi de la livraison et installer les produits** | Suivre l’évolution de la commande et éventuellement du règlement  Informer le client des délais et des modalités de mise à disposition | 🞏 |  |  |  |  | 🞏 |  |  |  |  | |
| **Suivi du règlement du client** | Suivre l’évolution de la commande et éventuellement du règlement  Informer le client des délais et des modalités de mise à disposition | 🞏 |  |  |  |  | 🞏 |  |  |  |  | |
| **Mise en place du ou des services associés** | Sélectionner le cas échéant le prestataire le plus adapté  Collecter et transmettre les informations au service de l’entreprise ou aux prestataires concernés  Suivre l’exécution du ou des service(s) associé(s) et en rendre compte  Effectuer le cas échéant les relances | 🞏 |  |  |  |  | 🞏 |  |  |  |  | |
| **Traitement des retours et des réclamations** | Identifier le(s) problème(s) rencontré(s) par le client  Proposer une solution adaptée en tenant compte des procédures de l’entreprise et de la règlementation | 🞏 |  |  |  |  | 🞏 |  |  |  |  | |
| **Collecte/remontée d’informations relatives à la satisfaction client** | Collecter les informations de satisfaction auprès des clients | 🞏 |  |  |  |  | 🞏 |  |  |  |  | |
| **Mesure et analyse de la satisfaction client** | Mesurer et analyser la satisfaction du client | 🞏 |  |  |  |  | 🞏 |  |  |  |  | |
| **Transmission des informations sur la satisfaction client** | Transmettre les informations sur la satisfaction du client | 🞏 |  |  |  |  | 🞏 |  |  |  |  | |
| **Proposition d’amélioration de la satisfaction client** | Exploiter les informations recueillies à des fins d’amélioration  Proposer des éléments de nature à améliorer la satisfaction client | 🞏 |  |  |  |  | 🞏 |  |  |  |  |
| ***Résultats attendus :***  *Le produit est livré et/ou installé dans les délais et conditions prévus*  *Le règlement client est effectif et conforme aux termes du contrat*  *Les services associés sont fournis aux conditions prévues*  *Les retours et réclamations sont identifiés et traités*  *Les informations sur la satisfaction-client sont remontées et transmises,*  *La satisfaction-client est mesurée et analysée*  *Des propositions pertinentes d’amélioration de la satisfaction-client sont effectuées* | | | | | | | | | | | | |

**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 en vue de *la préparation* de la sous-épreuve en ponctuelle U33 : Fidélisation de la clientèle et développement de la relation client**

**(sous épreuve de l’E3 : Pratique professionnelle)**

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **BLOC 3 : FIDELISER LA CLIENTELE ET DEVELOPPER LA RELATION CLIENT** | | **PFMP3** | **Évaluation PFMP3** | | | | **PFMP4** | **Évaluation  PFMP 4** | | | | |
| **TÂCHES** | **COMPETENCES** | **N** | **D** | **A** | **E** | **N** | **D** | **A** | **E** | |
| **Exploiter les données clients** | Traiter les messages et/ou les demandes des clients  Recueillir, extraire, exploiter, synthétiser les données de sources internes et externes  Proposer des actions de fidélisation et/ou de développement de la relation client en adéquation avec les données recueillies | 🞏 |  |  |  |  | 🞏 |  |  |  |  | |
| **Mettre en œuvre des outils de fidélisation client** | Sélectionner et mettre en œuvre les outils de fidélisation et/ou de développement de la relation client de l’entreprise | 🞏 |  |  |  |  | 🞏 |  |  |  |  | |
| **Contribuer à la proposition et à l’organisation des opérations de fidélisation (visites, appels, relances)** | Concourir à la préparation et à l’organisation d’évènements et/ou d’opérations de fidélisation/ développement de la relation client | 🞏 |  |  |  |  | 🞏 |  |  |  |  | |
| **Écouter et traiter les contacts, messages et/ou avis des clients** | Réaliser les opérations de suivi post évènement | 🞏 |  |  |  |  | 🞏 |  |  |  |  | |
| **Vendre au rebond** | Effectuer des ventes au rebond | 🞏 |  |  |  |  | 🞏 |  |  |  |  | |
| **Participer à la mise en œuvre d’action de fidélisation et de développement de la clientèle** | Participer à la mise en œuvre des évènements et/ou opérations de fidélisation/développement de la relation client | 🞏 |  |  |  |  | 🞏 |  |  |  |  | |
| **Exploiter des sites marchands et réseaux sociaux à des fins commerciales** | Mobiliser les outils d’internet et les réseaux sociaux | 🞏 |  |  |  |  | 🞏 |  |  |  |  | |
| **Évaluer les actions de fidélisation et de développement de la clientèle** | Enrichir et actualiser le SIC  Mesurer et analyser les résultats  Rendre compte des actions et des résultats par écrit et/ou à l'oral  Proposer des axes d’amélioration | 🞏 |  |  |  |  | 🞏 |  |  |  |  |
| ***Résultats attendus :***  *Les informations utiles à la fidélisation sont remontées au responsable et aux services concernés - Les données clients sont exploitées de façon pertinente*  *Les outils de fidélisation existant dans l’entreprise sont proposés et mis en œuvre en fonction du profil du client - Les actions de fidélisation sont proposées et organisées en cohérence avec la politique commerciale de l’entreprise*  *Les sollicitations des clients (appels, mails, commentaires sur les réseaux sociaux...) reçoivent des traitements adaptés - Des ventes au rebond sont réalisées*  *Les animations et promotions mises en œuvre permettent d’atteindre les objectifs fixés,*  *Les actions de fidélisation de la clientèle et de développement de la relation client sont évaluées en vue de leur éventuelle amélioration,*  *La relation client est pérennisée dans le temps.* | | | | | | | | | | | | |



Classe de Première

**Négociation des activités du BLOC 4A et positionnement de l’élève**

**(Pour information, ce bloc sera évalué en ponctuel dans l’E2 : Analyse et résolution de situations professionnelles)**

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **BLOC 4A : ANIMER ET GERER L’ESPACE COMMERCIAL** | | **PFMP3** | **Évaluation PFMP3** | | | | **PFMP4** | **Évaluation  PFMP 4** | | | | |
| **TÂCHES** | **COMPETENCES** | **N** | **D** | **A** | **E** | **N** | **D** | **A** | **E** | |
| **Réaliser des commandes de produits auprès de la centrale d’achat et/ou des fournisseurs** | Etablir les commandes des produits auprès de la centrale d’achats et/ou des fournisseurs indépendants sélectionnés avec la hiérarchie,  en tenant compte des contraintes | 🞏 |  |  |  |  | 🞏 |  |  |  |  | |
| **Gérer des commandes dans le contexte omnicanal de l’entreprise** | Préparer les commandes des clients issues de l’omnicanal | 🞏 |  |  |  |  | 🞏 |  |  |  |  | |
| **Gérer des stocks et réapprovisionner** | Veiller à la gestion rigoureuse des stocks et au réapprovisionnement en tenant compte des règles de sécurité́ et d’hygiène | 🞏 |  |  |  |  | 🞏 |  |  |  |  | |
| **Réceptionner et contrôler des marchandises** | Réceptionner, contrôler et stocker les marchandises (quantitatif et qualitatif | 🞏 |  |  |  |  | 🞏 |  |  |  |  | |
| **Calculer des prix, étiqueter des produits et les sécuriser** | Établir le prix en fonction de variables commerciales données  Étiqueter les produits et les sécuriser | 🞏 |  |  |  |  | 🞏 |  |  |  |  | |
| **Participer à l’aménagement de la surface de vente, de la vitrine** | Implanter les produits selon une logique commerciale et/ou d’entreprise  Vérifier l’étiquetage, le balisage et la mise en valeur des produits  S’assurer de la bonne tenue et de la propreté́ du rayon  Accueillir, informer et orienter le client dans l’unité́ commerciale et à l’extérieur  Mettre en place la signalétique  Participer à l’agencement de la surface de vente  Aménager la vitrine et/ou le rayon | 🞏 |  |  |  |  | 🞏 |  |  |  |  | |
| **Mettre en scène l’offre commerciale** | Mettre en scène l’offre et en optimiser la visibilité | 🞏 |  |  |  |  | 🞏 |  |  |  |  | |
| **Entretenir et contribuer à l’hygiène et à la sécurité de l’UC** | Veiller au respect des règles d’hygiène et de sécurité́. | 🞏 |  |  |  |  | 🞏 |  |  |  |  |
| **Valoriser l’offre sur des sites marchands et sur les réseaux sociaux** | Valoriser l’offre sur les sites marchands et les réseaux sociaux | 🞏 |  |  |  |  | 🞏 |  |  |  |  |
| **Générer du trafic dans l’UC** | Proposer des actions commerciales génératrices de trafic dans l’unité́ commerciale  Sélectionner les gammes de produits à mettre en avant en lien avec la stratégie de l’unité́ commerciale | 🞏 |  |  |  |  | 🞏 |  |  |  |  |



Classe de Première

**SUITE négociation des activités du BLOC 4A et positionnement de l’élève**

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **BLOC 4A : ANIMER ET GERER L’ESPACE COMMERCIAL** | | **PFMP3** | **Évaluation PFMP3** | | | | **PFMP4** | **Évaluation  PFMP 4** | | | | |
| **TÂCHES** | **COMPETENCES** | **N** | **D** | **A** | **E** | **N** | **D** | **A** | **E** | |
| **Participer à la planification et à l’organisation d’actions de promotion** | Participer à la planification et à l’organisation des actions de promotion des marchandises  Communiquer sur l’évènement  Recourir aux sites marchands et aux réseaux sociaux  Inciter à l’achat par une action commerciale, le cas échéant interactive  Générer des contacts positifs/utiles | 🞏 |  |  |  |  | 🞏 |  |  |  |  |
| **Démarcher de nouveaux clients en externe** | Démarcher une nouvelle clientèle | 🞏 |  |  |  |  | 🞏 |  |  |  |  |
| **Participer à l’évaluation des performances des actions commerciales** | Participer à l’évaluation et à l’analyse des performances des actions commerciales | 🞏 |  |  |  |  | 🞏 |  |  |  |  |
| ***Résultats attendus :***  *L’approvisionnement est réalisé en adéquation avec les besoins des clients, conformément aux procédures de l’entreprise et en utilisant les équipements et matériels adéquats,*  *Les ventes sont suivies régulièrement et les stocks sont optimisés afin d’une part, d’éviter les ruptures et les surstocks et d’autre part, de mettre en avant le cas échéant, certains produits,*  *Les e-commandes sont préparées avec soin et sans aucune erreur,*  *Les produits sont correctement étiquetés et sécurisés,*  *Des mesures sont prises pour lutter contre la démarque,*  *L’espace commercial est sécurisé́, accueillant, ordonné, accessible et propre,*  *Les produits sont mis en valeur, par l’utilisation de supports et matériels appropriés, dans le respect des règles en vigueur et de la politique commerciale,*  *Des améliorations sont proposées et mises en œuvre dans la présentation et la mise en scène des produits sur l’espace de vente, dans l’aménagement de la*  *vitrine ou de la surface de vente,*  *La communication concernant l’unité́ commerciale est à jour et en adéquation avec l’image de celle-ci,*  *La communication numérique est efficace,*  *Les actions de création de trafic et de démarchage sont pertinentes et engagées conformément aux attentes.* | | | | | | | | | | | | |

***1 = novice – 2 = débrouillé – 3 = averti – 4 = expert-*** ⌧ Activité réalisée - ⮹ Activité négociée



Classe de Première

**Négociation des activités du BLOC 4B et positionnement de l’élève**

**(Pour information, ce bloc sera évalué en ponctuel dans l’E2 : Analyse et résolution de situations professionnelles)**

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **BLOC 4B : PROSPECTER ET VALORISER L’OFFRE COMMERCIALE** | | **PFMP3** | **Évaluation PFMP3** | | | | **PFMP4** | **Évaluation  PFMP 4** | | | |
| **TÂCHES** | **COMPETENCES** | **N** | **D** | **A** | **E** | **N** | **D** | **A** | **E** |
| **Exploiter et mettre à jour le système d’information commercial** | Identifier, au sein du SIC (système d’information commercial), les informations internes utiles à l’opération de prospection, les extraire et les analyser  Mettre à jour le système d’information commercial  Traiter et exploiter les contacts obtenus lors d’une opération de prospection  Mettre à jour le fichier prospect et le système d’information mercatique  Qualifier les contacts et définir les actions à mener | 🞏 |  |  |  |  | 🞏 |  |  |  |  |
| **Rechercher et exploiter des informations externes** | Collecter, traiter et analyser les informations externes | 🞏 |  |  |  |  | 🞏 |  |  |  |  |
| **Participer à l’organisation de la prospection** | Définir la cible en cohérence avec la stratégie de l’organisation et des moyens alloués  Fixer les objectifs quantitatifs et qualitatifs de l’opération en fonction des moyens alloués  Déterminer la durée de l’opération en fonction des moyens alloués  Déterminer la ou les techniques de prospection adaptées aux objectifs du projet et aux moyens alloués | 🞏 |  |  |  |  | 🞏 |  |  |  |  |
| **Réaliser de la prospection** | Élaborer le plan de prospection et le plan de tournée  Construire et/ou mettre à jour le fichier prospects  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  Identifier les besoins du prospect  Argumenter et traiter les objections  Conclure et pendre congé | 🞏 |  |  |  |  | 🞏 |  |  |  |  |
| **Évaluer et analyser des résultats de prospection** | Mesurer et analyser les résultats de l’opération de prospection et les écarts par rapport aux objectifs  Déterminer les causes des écarts et proposer les actions correctives  Rendre compte de l’opération de prospection | 🞏 |  |  |  |  | 🞏 |  |  |  |  |



Classe de Première

**Suite négociation des activités du BLOC 4B et positionnement de l’élève**

**(Pour information, ce bloc sera évalué en ponctuel dans l’E2 : Analyse et résolution de situations professionnelles)**

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **BLOC 4B : PROSPECTER ET VALORISER L’OFFRE COMMERCIALE** | | **PFMP3** | **Évaluation PFMP3** | | | | **PFMP4** | **Évaluation  PFMP 4** | | | |
| **TÂCHES** | **COMPETENCES** | **N** | **D** | **A** | **E** | **N** | **D** | **A** | **E** |
| **Exploiter des sites marchands et des réseaux sociaux à des fins commerciales** | Mettre en valeur l’offre dans un salon, show-room, un espace de vente éphémère, chez le client, sur les sites marchands et sur les réseaux sociaux | 🞏 |  |  |  |  | 🞏 |  |  |  |  |
| **Réaliser des actions de promotion (show-room, salons, mise en place du produit chez le client…) et de présentation de l’offre commerciale** | 🞏 |  |  |  |  | 🞏 |  |  |  |  |
| ***Résultats attendus :***  *Un plan de prospection est établi et/ou suivi,*  *Des supports de communication sont diffusés,*  *La base de données prospects est enrichie,*  *Les prospects sont qualifiés,*  *Des besoins potentiels sont identifiés,*  *Des rendez-vous sont pris ou des visites sont programmées,*  *L’entreprise, ses produits et/ou services sont présentés aux prospects,*  *Le produit est mis en place chez le client (cas du B to B)*  *Les résultats de l’action de prospection sont analysés,*  *La communication numérique est utilisée de façon efficace,*  *L’offre est présentée de façon attractive.* | | | | | | | | | | | |

***1 = novice – 2 = débrouillé – 3 = averti – 4 = expert -*** ⌧ Activité réalisée - ⮹ Activité négociée



Classe de Terminale

**Négociation des activités du BLOC 1 et positionnement de l’élève en vue de la sous-épreuve**

**U31 : Vente-conseil (sous épreuve de l’E3 : Pratique professionnelle)**

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **BLOC 1 : CONSEILLER ET VENDRE** | | **PFMP3** | **Évaluation PFMP3** | | | | **PFMP4** | **Évaluation  PFMP 4** | | | | |
| **TÂCHES** | **COMPETENCES** | **N** | **D** | **A** | **E** | **N** | **D** | **A** | **E** | |
| **Veille informationnelle sur les produits et/ou les services et les concurrents** | Assurer la veille commerciale | 🞏 |  |  |  |  | 🞏 |  |  |  |  | |
| **Prise de contact** | Réaliser la vente dans un cadre omnicanal : prendre contact avec le client | 🞏 |  |  |  |  | 🞏 |  |  |  |  | |
| **Présentation de l’entreprise et /ou ses produits et/ou ses services** | Assurer la veille commerciale : rechercher, hiérarchiser, exploiter et actualiser en continu les informations sur l’entreprise et son marché  Présenter l’entreprise et/ou ses produits/services | 🞏 |  |  |  |  | 🞏 |  |  |  |  | |
| **Découverte et identification des besoins de client, des motivations/freins éventuels** | Découvrir, analyser et identifier les besoins de client, ses motivations/freins éventuels  Découvrir, analyser et reformuler les besoins du client | 🞏 |  |  |  |  | 🞏 |  |  |  |  | |
| **Conseil d’une solution adaptée : produit et/ou service + service associé** | Conseiller le client en proposant une solution adaptée | 🞏 |  |  |  |  | 🞏 |  |  |  |  | |
| **Argumentation sur une solution (produit et/ou service et prix) et traitement des objections** | Argumenter  Réaliser une démonstration, le cas échéant  Répondre aux objections du client | 🞏 |  |  |  |  | 🞏 |  |  |  |  | |
| **Vente(s) additionnelle(s)** | Proposer le ou les services associés  Détecter les opportunités de vente additionnelle et les concrétiser | 🞏 |  |  |  |  | 🞏 |  |  |  |  | |
| **Finalisation de la vente** | S’assurer de la disponibilité du produit  Formaliser l’accord du client  Rassurer le client sur son choix | 🞏 |  |  |  |  | 🞏 |  |  |  |  |
| **Mise en place du règlement** | Mettre en place les modalités de règlement et de livraison | 🞏 |  |  |  |  | 🞏 |  |  |  |  |
| **Mise en place de la livraison** | Mettre en place les modalités de règlement et de livraison | 🞏 |  |  |  |  | 🞏 |  |  |  |  |
| ***Résultats attendus :***  *L’offre de produits/service de l’entreprise et du contexte concurrentiel sont connus*  *Un climat de confiance est instauré - Les procédures d’information du client sont respectées*  *La solution proposée est adaptée aux besoins du client*  *Les objectifs de vente et de conseil sont atteints – Les ventes additionnelles sont réalisées*  *Les conditions de paiement, de financement et de livraison sont réalistes et adaptées*  *Le client est satisfait* | | | | | | | | | | | | |

**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 la sous-épreuve**



Classe de Terminale

**U32 : Suivi des vente (sous épreuve de l’E3 : Pratique professionnelle)**

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **BLOC 2 : SUIVRE LES VENTES** | | **PFMP3** | **Évaluation PFMP3** | | | | **PFMP4** | **Évaluation  PFMP 4** | | | | |
| **TÂCHES** | **COMPETENCES** | **N** | **D** | **A** | **E** | **N** | **D** | **A** | **E** | |
| **Suivi de la livraison et installer les produits** | Suivre l’évolution de la commande et éventuellement du règlement  Informer le client des délais et des modalités de mise à disposition | 🞏 |  |  |  |  | 🞏 |  |  |  |  | |
| **Suivi du règlement du client** | Suivre l’évolution de la commande et éventuellement du règlement  Informer le client des délais et des modalités de mise à disposition | 🞏 |  |  |  |  | 🞏 |  |  |  |  | |
| **Mise en place du ou des services associés** | Sélectionner le cas échéant le prestataire le plus adapté  Collecter et transmettre les informations au service de l’entreprise ou aux prestataires concernés  Suivre l’exécution du ou des service(s) associé(s) et en rendre compte  Effectuer le cas échéant les relances | 🞏 |  |  |  |  | 🞏 |  |  |  |  | |
| **Traitement des retours et des réclamations** | Identifier le(s) problème(s) rencontré(s) par le client  Proposer une solution adaptée en tenant compte des procédures de l’entreprise et de la règlementation | 🞏 |  |  |  |  | 🞏 |  |  |  |  | |
| **Collecte/remontée d’informations relatives à la satisfaction client** | Collecter les informations de satisfaction auprès des clients | 🞏 |  |  |  |  | 🞏 |  |  |  |  | |
| **Mesure et analyse de la satisfaction client** | Mesurer et analyser la satisfaction du client | 🞏 |  |  |  |  | 🞏 |  |  |  |  | |
| **Transmission des informations sur la satisfaction client** | Transmettre les informations sur la satisfaction du client | 🞏 |  |  |  |  | 🞏 |  |  |  |  | |
| **Proposition d’amélioration de la satisfaction client** | Exploiter les informations recueillies à des fins d’amélioration  Proposer des éléments de nature à améliorer la satisfaction client | 🞏 |  |  |  |  | 🞏 |  |  |  |  |
| ***Résultats attendus :***  *Le produit est livré et/ou installé dans les délais et conditions prévus*  *Le règlement client est effectif et conforme aux termes du contrat*  *Les services associés sont fournis aux conditions prévues*  *Les retours et réclamations sont identifiés et traités*  *Les informations sur la satisfaction-client sont remontées et transmises,*  *La satisfaction-client est mesurée et analysée*  *Des propositions pertinentes d’amélioration de la satisfaction-client sont effectuées* | | | | | | | | | | | | |

**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 en vue de *la préparation* de la sous-épreuve en ponctuelle U33 : Fidélisation de la clientèle et développement de la relation client**

**(sous épreuve de l’E3 : Pratique professionnelle)**

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **BLOC 3 : FIDELISER LA CLIENTELE ET DEVELOPPER LA RELATION CLIENT** | | **PFMP3** | **Évaluation PFMP3** | | | | **PFMP4** | **Évaluation  PFMP 4** | | | | |
| **TÂCHES** | **COMPETENCES** | **N** | **D** | **A** | **E** | **N** | **D** | **A** | **E** | |
| **Exploiter les données clients** | Traiter les messages et/ou les demandes des clients  Recueillir, extraire, exploiter, synthétiser les données de sources internes et externes  Proposer des actions de fidélisation et/ou de développement de la relation client en adéquation avec les données recueillies | 🞏 |  |  |  |  | 🞏 |  |  |  |  | |
| **Mettre en œuvre des outils de fidélisation client** | Sélectionner et mettre en œuvre les outils de fidélisation et/ou de développement de la relation client de l’entreprise | 🞏 |  |  |  |  | 🞏 |  |  |  |  | |
| **Contribuer à la proposition et à l’organisation des opérations de fidélisation (visites, appels, relances)** | Concourir à la préparation et à l’organisation d’évènements et/ou d’opérations de fidélisation/ développement de la relation client | 🞏 |  |  |  |  | 🞏 |  |  |  |  | |
| **Écouter et traiter les contacts, messages et/ou avis des clients** | Réaliser les opérations de suivi post évènement | 🞏 |  |  |  |  | 🞏 |  |  |  |  | |
| **Vendre au rebond** | Effectuer des ventes au rebond | 🞏 |  |  |  |  | 🞏 |  |  |  |  | |
| **Participer à la mise en œuvre d’action de fidélisation et de développement de la clientèle** | Participer à la mise en œuvre des évènements et/ou opérations de fidélisation/développement de la relation client | 🞏 |  |  |  |  | 🞏 |  |  |  |  | |
| **Exploiter des sites marchands et réseaux sociaux à des fins commerciales** | Mobiliser les outils d’internet et les réseaux sociaux | 🞏 |  |  |  |  | 🞏 |  |  |  |  | |
| **Évaluer les actions de fidélisation et de développement de la clientèle** | Enrichir et actualiser le SIC  Mesurer et analyser les résultats  Rendre compte des actions et des résultats par écrit et/ou à l'oral  Proposer des axes d’amélioration | 🞏 |  |  |  |  | 🞏 |  |  |  |  |
| ***Résultats attendus :***  *Les informations utiles à la fidélisation sont remontées au responsable et aux services concernés - Les données clients sont exploitées de façon pertinente*  *Les outils de fidélisation existant dans l’entreprise sont proposés et mis en œuvre en fonction du profil du client - Les actions de fidélisation sont proposées et organisées en cohérence avec la politique commerciale de l’entreprise*  *Les sollicitations des clients (appels, mails, commentaires sur les réseaux sociaux...) reçoivent des traitements adaptés - Des ventes au rebond sont réalisées*  *Les animations et promotions mises en œuvre permettent d’atteindre les objectifs fixés,*  *Les actions de fidélisation de la clientèle et de développement de la relation client sont évaluées en vue de leur éventuelle amélioration,*  *La relation client est pérennisée dans le temps.* | | | | | | | | | | | | |



Classe de Terminale

**Négociation des activités du BLOC 4A et positionnement de l’élève**

**(Pour information, ce bloc sera évalué en ponctuel dans l’E2 : Analyse et résolution de situations professionnelles)**

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **BLOC 4A : ANIMER ET GERER L’ESPACE COMMERCIAL** | | **PFMP3** | **Évaluation PFMP3** | | | | **PFMP4** | **Évaluation  PFMP 4** | | | | |
| **TÂCHES** | **COMPETENCES** | **N** | **D** | **A** | **E** | **N** | **D** | **A** | **E** | |
| **Réaliser des commandes de produits auprès de la centrale d’achat et/ou des fournisseurs** | Etablir les commandes des produits auprès de la centrale d’achats et/ou des fournisseurs indépendants sélectionnés avec la hiérarchie,  en tenant compte des contraintes | 🞏 |  |  |  |  | 🞏 |  |  |  |  | |
| **Gérer des commandes dans le contexte omnicanal de l’entreprise** | Préparer les commandes des clients issues de l’omnicanal | 🞏 |  |  |  |  | 🞏 |  |  |  |  | |
| **Gérer des stocks et réapprovisionner** | Veiller à la gestion rigoureuse des stocks et au réapprovisionnement en tenant compte des règles de sécurité́ et d’hygiène | 🞏 |  |  |  |  | 🞏 |  |  |  |  | |
| **Réceptionner et contrôler des marchandises** | Réceptionner, contrôler et stocker les marchandises (quantitatif et qualitatif | 🞏 |  |  |  |  | 🞏 |  |  |  |  | |
| **Calculer des prix, étiqueter des produits et les sécuriser** | Établir le prix en fonction de variables commerciales données  Étiqueter les produits et les sécuriser | 🞏 |  |  |  |  | 🞏 |  |  |  |  | |
| **Participer à l’aménagement de la surface de vente, de la vitrine** | Implanter les produits selon une logique commerciale et/ou d’entreprise  Vérifier l’étiquetage, le balisage et la mise en valeur des produits  S’assurer de la bonne tenue et de la propreté́ du rayon  Accueillir, informer et orienter le client dans l’unité́ commerciale et à l’extérieur  Mettre en place la signalétique  Participer à l’agencement de la surface de vente  Aménager la vitrine et/ou le rayon | 🞏 |  |  |  |  | 🞏 |  |  |  |  | |
| **Mettre en scène l’offre commerciale** | Mettre en scène l’offre et en optimiser la visibilité | 🞏 |  |  |  |  | 🞏 |  |  |  |  | |
| **Entretenir et contribuer à l’hygiène et à la sécurité de l’UC** | Veiller au respect des règles d’hygiène et de sécurité́. | 🞏 |  |  |  |  | 🞏 |  |  |  |  |
| **Valoriser l’offre sur des sites marchands et sur les réseaux sociaux** | Valoriser l’offre sur les sites marchands et les réseaux sociaux | 🞏 |  |  |  |  | 🞏 |  |  |  |  |
| **Générer du trafic dans l’UC** | Proposer des actions commerciales génératrices de trafic dans l’unité́ commerciale  Sélectionner les gammes de produits à mettre en avant en lien avec la stratégie de l’unité́ commerciale | 🞏 |  |  |  |  | 🞏 |  |  |  |  |



Classe de Terminale

**SUITE négociation des activités du BLOC 4A et positionnement de l’élève**

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **BLOC 4A : ANIMER ET GERER L’ESPACE COMMERCIAL** | | **PFMP3** | **Évaluation PFMP3** | | | | **PFMP4** | **Évaluation  PFMP 4** | | | | |
| **TÂCHES** | **COMPETENCES** | **N** | **D** | **A** | **E** | **N** | **D** | **A** | **E** | |
| **Participer à la planification et à l’organisation d’actions de promotion** | Participer à la planification et à l’organisation des actions de promotion des marchandises  Communiquer sur l’évènement  Recourir aux sites marchands et aux réseaux sociaux  Inciter à l’achat par une action commerciale, le cas échéant interactive  Générer des contacts positifs/utiles | 🞏 |  |  |  |  | 🞏 |  |  |  |  |
| **Démarcher de nouveaux clients en externe** | Démarcher une nouvelle clientèle | 🞏 |  |  |  |  | 🞏 |  |  |  |  |
| **Participer à l’évaluation des performances des actions commerciales** | Participer à l’évaluation et à l’analyse des performances des actions commerciales | 🞏 |  |  |  |  | 🞏 |  |  |  |  |
| ***Résultats attendus :***  *L’approvisionnement est réalisé en adéquation avec les besoins des clients, conformément aux procédures de l’entreprise et en utilisant les équipements et matériels adéquats,*  *Les ventes sont suivies régulièrement et les stocks sont optimisés afin d’une part, d’éviter les ruptures et les surstocks et d’autre part, de mettre en avant le cas échéant, certains produits,*  *Les e-commandes sont préparées avec soin et sans aucune erreur,*  *Les produits sont correctement étiquetés et sécurisés,*  *Des mesures sont prises pour lutter contre la démarque,*  *L’espace commercial est sécurisé́, accueillant, ordonné, accessible et propre,*  *Les produits sont mis en valeur, par l’utilisation de supports et matériels appropriés, dans le respect des règles en vigueur et de la politique commerciale,*  *Des améliorations sont proposées et mises en œuvre dans la présentation et la mise en scène des produits sur l’espace de vente, dans l’aménagement de la*  *vitrine ou de la surface de vente,*  *La communication concernant l’unité́ commerciale est à jour et en adéquation avec l’image de celle-ci,*  *La communication numérique est efficace,*  *Les actions de création de trafic et de démarchage sont pertinentes et engagées conformément aux attentes.* | | | | | | | | | | | | |

***1 = novice – 2 = débrouillé – 3 = averti – 4 = expert-*** ⌧ Activité réalisée - ⮹ Activité négociée



Classe de Terminale

**Négociation des activités du BLOC 4B et positionnement de l’élève**

**(Pour information, ce bloc sera évalué en ponctuel dans l’E2 : Analyse et résolution de situations professionnelles)**

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **BLOC 4B : PROSPECTER ET VALORISER L’OFFRE COMMERCIALE** | | **PFMP3** | **Évaluation PFMP3** | | | | **PFMP4** | **Évaluation  PFMP 4** | | | |
| **TÂCHES** | **COMPETENCES** | **N** | **D** | **A** | **E** | **N** | **D** | **A** | **E** |
| **Exploiter et mettre à jour le système d’information commercial** | Identifier, au sein du SIC (système d’information commercial), les informations internes utiles à l’opération de prospection, les extraire et les analyser  Mettre à jour le système d’information commercial  Traiter et exploiter les contacts obtenus lors d’une opération de prospection  Mettre à jour le fichier prospect et le système d’information mercatique  Qualifier les contacts et définir les actions à mener | 🞏 |  |  |  |  | 🞏 |  |  |  |  |
| **Rechercher et exploiter des informations externes** | Collecter, traiter et analyser les informations externes | 🞏 |  |  |  |  | 🞏 |  |  |  |  |
| **Participer à l’organisation de la prospection** | Définir la cible en cohérence avec la stratégie de l’organisation et des moyens alloués  Fixer les objectifs quantitatifs et qualitatifs de l’opération en fonction des moyens alloués  Déterminer la durée de l’opération en fonction des moyens alloués  Déterminer la ou les techniques de prospection adaptées aux objectifs du projet et aux moyens alloués | 🞏 |  |  |  |  | 🞏 |  |  |  |  |
| **Réaliser de la prospection** | Élaborer le plan de prospection et le plan de tournée  Construire et/ou mettre à jour le fichier prospects  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  Identifier les besoins du prospect  Argumenter et traiter les objections  Conclure et pendre congé | 🞏 |  |  |  |  | 🞏 |  |  |  |  |
| **Évaluer et analyser des résultats de prospection** | Mesurer et analyser les résultats de l’opération de prospection et les écarts par rapport aux objectifs  Déterminer les causes des écarts et proposer les actions correctives  Rendre compte de l’opération de prospection | 🞏 |  |  |  |  | 🞏 |  |  |  |  |



Classe de Terminale

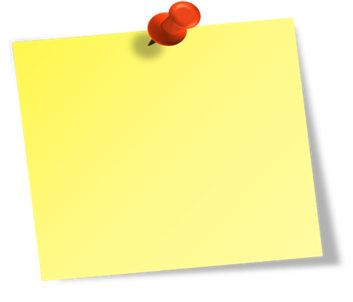
**Suite négociation des activités du BLOC 4B et positionnement de l’élève**

**(Pour information, ce bloc sera évalué en ponctuel dans l’E2 : Analyse et résolution de situations professionnelles)**

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **BLOC 4B : PROSPECTER ET VALORISER L’OFFRE COMMERCIALE** | | **PFMP3** | **Évaluation PFMP3** | | | | **PFMP4** | **Évaluation  PFMP 4** | | | |
| **TÂCHES** | **COMPETENCES** | **N** | **D** | **A** | **E** | **N** | **D** | **A** | **E** |
| **Exploiter des sites marchands et des réseaux sociaux à des fins commerciales** | Mettre en valeur l’offre dans un salon, show-room, un espace de vente éphémère, chez le client, sur les sites marchands et sur les réseaux sociaux | 🞏 |  |  |  |  | 🞏 |  |  |  |  |
| **Réaliser des actions de promotion (show-room, salons, mise en place du produit chez le client…) et de présentation de l’offre commerciale** | 🞏 |  |  |  |  | 🞏 |  |  |  |  |
| ***Résultats attendus :***  *Un plan de prospection est établi et/ou suivi,*  *Des supports de communication sont diffusés,*  *La base de données prospects est enrichie,*  *Les prospects sont qualifiés,*  *Des besoins potentiels sont identifiés,*  *Des rendez-vous sont pris ou des visites sont programmées,*  *L’entreprise, ses produits et/ou services sont présentés aux prospects,*  *Le produit est mis en place chez le client (cas du B to B)*  *Les résultats de l’action de prospection sont analysés,*  *La communication numérique est utilisée de façon efficace,*  *L’offre est présentée de façon attractive.* | | | | | | | | | | | |

***1 = novice – 2 = débrouillé – 3 = averti – 4 = expert -*** ⌧ Activité réalisée - ⮹ Activité négociée

**BILAN DES ABSENCES ET RETARDS**



Classe de Première et Terminale

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

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