



académie
Grenoble



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 3 :

Professeur référent PFMP 4 :

Professeur référent PFMP 5 :

Professeur référent PFMP 6 :

Session :

Logo établissement

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 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 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 EVALUATION*	PFMP 3				PFMP 4				PFMP 5				PFMP 6			
	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

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	<input type="checkbox"/>					<input type="checkbox"/>				
Analyser, étudier la demande	Appréhender la demande du public Apprécier la complexité de la demande Interagir pour préciser la demande	<input type="checkbox"/>					<input type="checkbox"/>				
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	<input type="checkbox"/>					<input type="checkbox"/>				
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	<input type="checkbox"/>					<input type="checkbox"/>				
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	<input type="checkbox"/>					<input type="checkbox"/>				
Gérer simultanément des activités	Recenser et prioriser les activités Organiser les activités en coordination avec l'équipe Repérer et gérer les aléas	<input type="checkbox"/>					<input type="checkbox"/>				
<p>Résultats attendus : <i>Répondre aux demandes des personnes accueillies et leur donner satisfaction.</i> <i>Optimiser la gestion des flux</i> <i>Maintenir une qualité de service en adéquation avec l'image de l'organisation</i> <i>Assurer la continuité du service</i></p>											

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

Négociation des activités du BLOC 2 et positionnement de l'élève

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	<input type="checkbox"/>					<input type="checkbox"/>				
	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	<input type="checkbox"/>					<input type="checkbox"/>				
	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	<input type="checkbox"/>					<input type="checkbox"/>				
	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 :											
<i>Disposer d'une base de données actualisée - Traiter et transmettre une information utile et fiable</i>											
<i>Contribuer à la qualité des prestations internes et externes - Participer efficacement à la mise en œuvre du projet - Remonter des informations en temps voulu</i>											

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	<input type="checkbox"/>					<input type="checkbox"/>				
	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	<input type="checkbox"/>					<input type="checkbox"/>				
	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	<input type="checkbox"/>					<input type="checkbox"/>				
	Interagir pour comprendre les motifs de réclamation										
	Apporter une réponse à la réclamation et/ou au mécontentement										
	Rendre compte des situations rencontrées										
Résultats attendus :											
<i>Proposer une offre adaptée - Pérenniser la relation commerciale _ Apporter une réponse adaptée aux situations d'insatisfaction</i>											

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

Classe de
Terminale

Négociation des activités du BLOC 1 et positionnement de l'élève

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	<input type="checkbox"/>					<input type="checkbox"/>				
Analyser, étudier la demande	Appréhender la demande du public Apprécier la complexité de la demande Interagir pour préciser la demande	<input type="checkbox"/>					<input type="checkbox"/>				
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	<input type="checkbox"/>					<input type="checkbox"/>				
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	<input type="checkbox"/>					<input type="checkbox"/>				
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	<input type="checkbox"/>					<input type="checkbox"/>				
Gérer simultanément des activités	Recenser et prioriser les activités Organiser les activités en coordination avec l'équipe Repérer et gérer les aléas	<input type="checkbox"/>					<input type="checkbox"/>				
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

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	<input type="checkbox"/>					<input type="checkbox"/>				
	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	<input type="checkbox"/>					<input type="checkbox"/>				
	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	<input type="checkbox"/>					<input type="checkbox"/>				
	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 :											
<i>Disposer d'une base de données actualisée - Traiter et transmettre une information utile et fiable</i>											
<i>Contribuer à la qualité des prestations internes et externes - Participer efficacement à la mise en œuvre du projet - Remonter des informations en temps voulu</i>											

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	<input type="checkbox"/>					<input type="checkbox"/>				
	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	<input type="checkbox"/>					<input type="checkbox"/>				
	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	<input type="checkbox"/>					<input type="checkbox"/>				
	Interagir pour comprendre les motifs de réclamation										
	Apporter une réponse à la réclamation et/ou au mécontentement										
	Rendre compte des situations rencontrées										
Résultats attendus : <i>Proposer une offre adaptée - Pérenniser la relation commerciale _ Apporter une réponse adaptée aux situations d'insatisfaction</i>											

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



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

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

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