

Lycée Professionnel Claret
202 Boulevard Trucy
83000 Toulon
04 94 89 96 96

Baccalauréat Professionnel Métiers du Commerce et de la Vente

- Option A - Animation et Gestion de l'espace commercial
- Option B - Prospection clientèle et valorisation de l'offre commerciale



Livret de suivi des Périodes de Formation en Milieu Professionnel

Nom :

Prénom :

Sommaire

Remerciements.....	3
Contact clés.....	4
Rappel des dates.....	4
Objectifs des PFMP	4
Attestation de présence	5 – 8
Compétences professionnelles	9 – 15
Comportements professionnels.....	16 – 17



Région
Provence
Alpes
Côte d'Azur

Chère Madame, Cher Monsieur,

L'équipe pédagogique vous remercie d'accueillir l'un de nos élèves au sein de votre enseigne et de participer activement à sa formation. C'est durant ces semaines d'enseignement pratique que l'élève conforte son projet professionnel et acquiert de nouveaux savoir-faire.

Ce livret permet de suivre l'évolution professionnelle du stagiaire durant deux années. En effet, ses compétences, son savoir-être et sa connaissance de l'environnement de l'entreprise seront évalués auprès de vous avec l'aide d'un(e) enseignant(e)·e qui prendra prochainement contact avec vous.

Avec toute notre reconnaissance, nous vous remercions pour l'accueil réservé à notre élève.

L'équipe éducative du Lycée Claret



Contact clés

Directeur Délégué aux Formations Professionnelles et technologiques	M. MISTRAL 04 94 89 96 99 michael.mistral@ac-nice.fr
Professeur(e) Principal(e)	
Elève	

Rappel des dates

PFMP	Dates
1	Du 18 Janvier 2021 au 13 Février 2021
2	Du 31 Mai 2021 au 26 Juin 2021
3	4 semaines Novembre-Décembre 2021
4	4 semaines Mars -Avril 2022

Objectifs des PFMP

La formation en milieu professionnel est une phase déterminante menant au diplôme. Elle permet à l'élève de :

- S'intégrer à une équipe de travail
- Adopter un comportement conforme aux attentes du monde l'entreprise
- Construire une représentation du métier concrète
- Collecter et identifier les informations relatives à un problème posé,
- Rencontrer des situations professionnelles réelles
- S'adapter à l'imprévu
- S'immerger dans des contextes professionnels variés

Lycée Professionnel Claret

202 Boulevard Trucy - 83000 Toulon ☎ 04 94 89 96 96

Attestation de présence PFMP 1

NOM ET PRENOM DE L'ÉLÈVE :

Cachet de l'entreprise	PFMP	Observations
	Du 18 Janvier 2021 Au 13 Février 2021	

- Suivi des absences

	Semaine 1		Semaine 2		Semaine 3		Semaine 4	
	Matin	Après-Midi	Matin	Après-Midi	Matin	Après-Midi	Matin	Après-Midi
Lundi								
Mardi								
Mercredi								
Jeudi								
Vendredi								
Samedi								

(Mettre une croix par demi-journée d'absence)

Nombre de demi-journée d'absences :

Je soussigné :

certifie que l'élève désigné(e) ci-dessus a bien effectué dans notre entreprise une période de formation d'une durée de..... semaines.

Cachet de l'entreprise / organisme, date, signature du responsable et du professeur(e).

Lycée Professionnel Claret

202 Boulevard Trucy - 83000 Toulon ☎ 04 94 89 96 96

Attestation de présence PFMP 2

NOM ET PRENOM DE L'ÉLÈVE :

Cachet de l'entreprise	PFMP	Observations
	Du 31 Mai 2021 Au 26 Juin 2021	

- Suivi des absences

	Semaine 1		Semaine 2		Semaine 3		Semaine 4	
	Matin	Après-Midi	Matin	Après-Midi	Matin	Après-Midi	Matin	Après-Midi
Lundi								
Mardi								
Mercredi								
Jeudi								
Vendredi								
Samedi								

(Mettre une croix par demi-journée d'absence)

Nombre de demi-journée d'absences :

Je soussigné :

certifie que l'élève désigné(e) ci-dessus a bien effectué dans notre entreprise une période de formation d'une durée de..... semaines.

Cachet de l'entreprise / organisme, date, signature du responsable et du professeur(e).

Lycée Professionnel Claret

202 Boulevard Trucy - 83000 Toulon ☎ 04 94 89 96 96

Attestation de présence PFMP 3

NOM ET PRENOM DE L'ÉLÈVE :

Cachet de l'entreprise	PFMP	Observations
	4 semaines du Novembre au Décembre 2021	

- Suivi des absences

	Semaine 1		Semaine 2		Semaine 3		Semaine 4	
	Matin	Après-Midi	Matin	Après-Midi	Matin	Après-Midi	Matin	Après-Midi
Lundi								
Mardi								
Mercredi								
Jeudi								
Vendredi								
Samedi								

(Mettre une croix par demi-journée d'absence)

Nombre de demi-journée d'absences :

Je soussigné :

certifie que l'élève désigné(e) ci-dessus a bien effectué dans notre entreprise une période de formation d'une durée de..... semaines.

Cachet de l'entreprise / organisme, date, signature du responsable et du

Lycée Professionnel Claret

202 Boulevard Trucy - 83000 Toulon ☎ 04 94 89 96 96

Attestation de présence PFMP 4

NOM ET PRENOM DE L'ÉLÈVE :

Cachet de l'entreprise	PFMP	Observations
	<p>4 semaines Du Mars au Avril 2022</p>	

- Suivi des absences

	Semaine 1		Semaine 2		Semaine 3		Semaine 4	
	Matin	Après-Midi	Matin	Après-Midi	Matin	Après-Midi	Matin	Après-Midi
Lundi								
Mardi								
Mercredi								
Jeudi								
Vendredi								
Samedi								

(Mettre une croix par demi-journée d'absence)

Nombre de demi-journée d'absences :

Je soussigné :

certifie que l'élève désigné(e) ci-dessus a bien effectué dans notre entreprise une période de formation d'une durée de..... semaines.

Cachet de l'entreprise / organisme, date, signature du responsable et du

Bloc de compétences 1 Conseil et vente

Compétences	PFMP 1	PFMP 2	PFMP 3	PFMP 4
Assurer la veille commerciale				
Rechercher, hiérarchiser, exploiter et actualiser en continu les informations sur l'entreprise et son marché				
Maitriser la technologie des produits				
Sélectionner les outils de recherche d'information les plus adaptés				
Réaliser la vente dans un cadre omnicanal				
Intégrer l'omnicanal dans le processus de vente <i>(Lien site entreprise, réseaux sociaux...)</i>				
Prendre contact avec le client				
S'adapter au contexte commercial et au comportement du client				
Découvrir, analyser et identifier les besoins du client, ses motivations et ses freins éventuels				
Découvrir, analyser et reformuler les besoins du client (4B.3)				
Présenter l'entreprise et/ou ses produits/ou services				
Conseiller le client en proposant la solution adaptée				
Argumenter				
Répondre aux objections du client				
Proposer les produits et/ou services associés				
Détecter les opportunités de vente additionnelle et les concrétiser				
Assurer l'exécution de la vente				
Mettre en place les modalités de règlement et de livraison				
Rassurer le client sur son choix				
Prendre congé (4B.3)				

N : Novice ; D : Débrouillé ; A : Averti ; E : Expert

Bloc de compétences 2

Suivre les ventes

Compétences	PFMP 1	PFMP 2	PFMP 3	PFMP 4
Assurer le suivi de la commande du produit et/ou du service				
Suivre l'évolution de la commande et éventuellement du règlement				
Informé le client des détails et des modalités de mise à disposition				
Mettre en œuvre le-s service-s 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 services associés et en rendre compte				
Effectuer le cas échéant les relances				
Traiter les retours et les réclamations du client				
Identifier les problèmes rencontrés par le client				
Proposer une solution adaptée en tenant compte des procédures de l'entreprise et de la réglementation				
S'assurer de la satisfaction du client				
Collecter les informations de satisfaction auprès des clients				
Mesurer et analyser la satisfaction du client				
Transmettre les informations sur la satisfaction du client				
Exploiter les informations recueillies à des fins d'amélioration				
Proposer des éléments de nature à améliorer la satisfaction du client				

N : Novice ; D : Débrouillé ; A : Averti ; E : Expert

Bloc de compétences 3

Fidéliser la clientèle et développer la relation client

Compétences	PFMP 1	PFMP 2	PFMP 3	PFMP 4
Traiter et exploiter l'information ou le contact client				
Traiter les messages et/ou les demandes des clients				
Recueillir, extraire, exploiter, synthétiser les données : sources internes, sources externes (4B.1)				
Rendre compte des données appropriées				
Proposer des actions de fidélisation en adéquation avec les données recueillies et l'orientation commerciale de l'entreprise				
Contribuer à des actions de fidélisation de la clientèle				
Sélectionner et mettre en œuvre les outils de fidélisation et/ou de développement de la relation client de l'entreprise				
Concourir à la préparation et à l'organisation d'événements et / ou d'opérations de fidélisation				
Participer à la mise en œuvre des événements et/ou opérations de fidélisation/développement de la relation client				
Effectuer des ventes au rebond				
Réaliser des opérations de suivi post événement				
Mobiliser les outils d'internet et les réseaux sociaux				
Evaluer les actions de fidélisation de la clientèle et de développement de la relation client				
Enrichir et actualiser le SIC (système d'information commercial)				
Mesurer et analyser les résultats				
Rendre compte des actions et des résultats par écrit et/ou à l'oral				
Proposer des axes d'amélioration				

N : Novice ; D : Débrouillé ; A : Averti ; E : Expert

Bloc de compétences 4A

Animer et gérer l'espace commercial

Compétences	PFMP 1	PFMP 2	PFMP 3	PFMP 4
Assurer les opérations préalables à la vente				
Préparer les commandes des clients issues de l'omnicanal				
Veiller à la gestion rigoureuse des stocks et au réapprovisionnement en tenant compte des règles de sécurité et d'hygiène				
Réceptionner, contrôler et stocker les marchandises (quantitatif et qualitatif)				
Respecter les règles de valorisation des déchets et réduire le gaspillage				
Etiqueter les produits et les sécuriser				
Enrichir et exploiter le système d'information commercial				
Comparer les résultats aux objectifs fixés et proposer des actions correctrices				
Participer aux opérations d'inventaire				
Lutter contre la démarque				
Gérer les retours et les échanges des clients				
Rendre l'unité commerciale attractive et fonctionnelle				
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 propreté du rayon				
Accueillir, informer et orienter le client dans l'unité commerciale et à l'extérieur				
Mettre en place la signalétique				
Aménager la vitrine et/ou le rayon				
Mettre en scène l'offre et en optimiser la visibilité				
Veiller au respect des règles d'hygiène et de sécurité				
Valoriser l'offre sur les sites marchands et les réseaux sociaux				

N : Novice ; D : Débrouillé ; A : Averti ; E : Expert

Bloc de compétences 4A

Animer et gérer l'espace commercial

Compétences	PFMP 1	PFMP 2	PFMP 3	PFMP 4
Développer la clientèle				
Proposer des actions commerciales génératrices de trafic dans l'unité commerciale				
Sélectionner les gammes de produits à mettre en avant en lien avec la stratégie de l'unité commerciale				
Participer à la planification et à l'organisation des actions de promotion des marchandises				
Communiquer sur l'événement				
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				
Participer à l'évaluation et à l'analyse des performances des actions commerciales				

N : Novice ; D : Débrouillé ; A : Averti ; E : Expert

Bloc de compétences 4B

Prospecter et valoriser l'offre commerciale

Compétences	PFMP 1	PFMP 2	PFMP 3	PFMP 4
Rechercher et analyser les informations à des fins d'exploitation				
Identifier au sein du SIC les informations internes utiles à l'opération de prospection, les extraire et les analyser				
Collecter, traiter et analyser les informations externes				
Mettre à jour le système d'information commercial (SIC)				
Participer à la conception d'une opération de prospection				
Définir la cible en cohérence avec la stratégie de l'organisation et les 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				
Mettre en œuvre une opération de prospection				
Elaborer 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				
Etablir le contact avec le prospect dans des situations de prospection physique et/ou à distance				
Identifier les besoins du prospect				
Argumenter				
Traiter les objections				
Conclure				
Prendre congé				

N : Novice ; D : Débrouillé ; A : Averti ; E : Expert

Bloc de compétences 4B

Prospecter et valoriser l'offre commerciale

Compétences	PFMP 1	PFMP 2	PFMP 3	PFMP 4
Suivre et évaluer l'action de prospection				
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				
Définir les actions à mener auprès des contacts				
Mesurer et analyser les résultats de l'opération de prospection et les écarts par rapport aux objectifs				
Déterminer les causes des écarts				
Proposer des actions correctives				
Rendre compte de l'opération de prospection				
Valoriser les produits et/ou les services				
Mettre en valeur l'offre dans un show-room, un espace de vente éphémère, sur les sites marchands et sur les réseaux sociaux				

N : Novice ; D : Débrouillé ; A : Averti ; E : Expert

Comportements professionnels				
Savoir-être	PFMP 1	PFMP 2	PFMP 3	PFMP 4
Faire preuve de curiosité professionnelle				
Etre attentif et à l'écoute				
Faire preuve d'esprit d'initiative et d'autonomie				
Faire preuve d'empathie et d'écoute active				
Adopter un registre de langage adapté				
Faire preuve d'aisance relationnelle				
Etablir un climat de confiance				
Faire face à des situations conflictuelles ou stressantes avec calme et courtoisie				
Faire preuve d'organisation et d'anticipation				
Etre méthodique et rigoureux				
Etre ponctuel et assidu				
Avoir une tenue vestimentaire adaptée				
Faire preuve de politesse				
Avoir une attitude ouverte et souriante				
Avoir une attitude volontaire				
Pratiquer une écoute active				
Respecter le matériel				
Prendre des initiatives dans le cadre des consignes				
Rendre compte oralement				
Appliquer les consignes orales				
Pratiquer des opérations de calculs élémentaires				
Gérer une tâche avec méthode				

N : Novice ; D : Débrouillé ; A : Averti ; E : Expert

Comportements professionnels transversaux

Connaissance de l'environnement de l'entreprise	PFMP 1	PFMP 2	PFMP 3	PFMP 4
S'informer sur l'entreprise, l'organisation				
S'informer sur le client ou l'utilisateur				
S'informer sur l'environnement de l'entreprise (concurrents, autres organismes, partenaires externes)				
Rechercher les informations sur les produits, les prestations ou services				
S'informer sur les contrats de vente ou de prestations				
Préparer et organiser son espace de travail et son matériel				
Repérer le bon interlocuteur ou destinataire du message				
Se repérer dans les locaux de l'entreprise				
Utiliser certains outils informatiques				
Appliquer les règles de sécurité, d'hygiène et d'ergonomie				
Organiser son travail				
Respecter le devoir de réserve				

N : Novice ; D : Débrouillé ; A : Averti ; E : Expert