****

**Lycée Professionnel Claret**

**202 Boulevard Trucy**

**83000 Toulon**

[**04 94 89 96 96**](https://www.google.com/search?q=lycée+claret&source=lmns&bih=760&biw=1324&client=safari&hl=fr&sa=X&ved=2ahUKEwjx-Out9JrsAhXN44UKHScGB-QQ_AUoAHoECAEQAA)

**Baccalauréat Professionnel
Métiers du Commerce et de la Vente**

 **Option A – Animation et Gestion de l’espace commerciale**

** 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

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](https://www.google.com/search?q=lycée+claret&source=lmns&bih=760&biw=1324&client=safari&hl=fr&sa=X&ved=2ahUKEwjx-Out9JrsAhXN44UKHScGB-QQ_AUoAHoECAEQAA)

**Attestation de présence PFMP 1**

**NOM ET PRENOM DE L’ELEVE :**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **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](https://www.google.com/search?q=lycée+claret&source=lmns&bih=760&biw=1324&client=safari&hl=fr&sa=X&ved=2ahUKEwjx-Out9JrsAhXN44UKHScGB-QQ_AUoAHoECAEQAA)

**Attestation de présence PFMP 2**

**NOM ET PRENOM DE L’ELEVE :**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **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](https://www.google.com/search?q=lycée+claret&source=lmns&bih=760&biw=1324&client=safari&hl=fr&sa=X&ved=2ahUKEwjx-Out9JrsAhXN44UKHScGB-QQ_AUoAHoECAEQAA)

**Attestation de présence PFMP 3**

**NOM ET PRENOM DE L’ELEVE :**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **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](https://www.google.com/search?q=lycée+claret&source=lmns&bih=760&biw=1324&client=safari&hl=fr&sa=X&ved=2ahUKEwjx-Out9JrsAhXN44UKHScGB-QQ_AUoAHoECAEQAA)

**Attestation de présence PFMP 4**

**NOM ET PRENOM DE L’ELEVE :**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Cachet de l’entreprise** | **PFMP** | **Observations** |
|  | **4 semaines** **Du Mars** **au Avril 2022** |  |

* **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*(Lien site entreprise, réseaux sociaux...)* |  |  |  |  |
| 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 |  |  |  |  |
| Informer 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'usager |  |  |  |  |
| 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***