

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

Dossier missions – PFMP 1

1^{ère} METIERS DE L'ACCUEIL



Objectifs, je dois être capable de :

- **D'accueillir**
- **Informer**
- **Orienter**
- **Proposer une prestation**

Sommaire

| | |
|------------------------------|---------------|
| Remerciements | page 3 |
| Contact clés | page 4 |
| Rappel des dates | page 4 |
| Objectifs des PFMP | page 4 |
| Travaux à réaliser | pages 5 - 9 |
| Compétences professionnelles | pages 10 - 12 |
| Comportement professionnel | pages 13 - 14 |
| Attestations de stage | pages 15 - 18 |



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 organisation 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) 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

| | |
|--|---|
| 1 Directeur Délégué aux Formations Professionnelles et technologiques | M. MISTRAL 04 94 89 96 99 michael.mistral@ac-nice.fr |
| 2 Professeur(e) Principal(e) | |
| 3 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

TRAVAUX A REALISER PENDANT VOTRE PFMP ET QUI SERONT EVALUES PAR VOTRE TUTEUR ET VOTRE PROFESSEUR REFERENT

1 - Présentation de l'organisation

- Type d'organisation : publique privée
- Forme juridique : SA SARL SAS EURL Autre :
- Types de contrats de travail présents dans l'organisation :
 CDD CDI Intérim Autre :
- Durée hebdomadaire moyenne de travail :
- Si présence d'apprentis, diplômés préparés :
- Secteur d'activité : primaire secondaire tertiaire
- Offre de : biens durables semi durables non durables
Lesquels :
- Offre de : services marchands non marchands
Lesquels :
- Les valeurs de l'organisation :

.....

.....

- Les projets del'organisation

.....

.....

2 - Etude de la concurrence

| Nom des concurrents | Concurrents directs | Concurrents indirects | Justification |
|---------------------|---------------------|-----------------------|---------------|
| • | | | |
| • | | | |
| • | | | |
| • | | | |
| • | | | |

3 - Etude de l'environnement économique, juridique et politique

| La clientèle les usagers | |
|--|--------|
| CRITÈRES D'OBSERVATION | PROFIL |
| <i>Sexe</i> | |
| <i>Âge</i> | |
| <i>PCS (Profession et Catégorie Sociale)</i> | |
| <i>Lieu d'habitation</i> | |

4 - Le rôle des salariés et leur place dans l'organisation

| Le rôle de chaque salarié : joindre un organigramme | | |
|---|--------------|------|
| Noms des employés | Poste occupé | Rôle |
| | | |

FICHE DESCRIPTIVE D'ACTIVITE PROFESSIONNELLE

1^{ère} métiers de l'accueil

| | |
|---|---------------------------|
| <u>Établissement scolaire</u> : | Classe : |
| <u>Nom et prénom du stagiaire</u> : | |
| PFMP N° <input type="checkbox"/> 1 <input type="checkbox"/> 2 <input type="checkbox"/> 3 <input type="checkbox"/> 4 | <u>Dates de la PFMP</u> : |

FICHE DESCRIPTIVE D'ACTIVITE n°

| | | | |
|--|--|--|--|
| Intitulé de l'activité professionnelle | | | |
| Organisation concernée | | | |
| Date de l'activité | | | |
| Condition de réalisation | <input type="checkbox"/> en autonomie <input type="checkbox"/> accompagné(e) <input type="checkbox"/> en observation | | |
| Compétences professionnelles communes¹ | C1 - Intégrer la relation client dans un cadre omnicanal | C2 - Assurer le suivi de la relation client | C3 - Collecter et exploiter l'information dans le cadre de la relation client |
| | <input type="checkbox"/> Prendre contact <input type="checkbox"/> Identifier le besoin <input type="checkbox"/> Identifier le client et ses caractéristiques <input type="checkbox"/> Proposer une solution adaptée | <input type="checkbox"/> Gérer le suivi de la demande <input type="checkbox"/> Satisfaire le client <input type="checkbox"/> Fidéliser le client | <input type="checkbox"/> Assurer la veille informationnelle et commerciale <input type="checkbox"/> Traiter et exploiter l'information <input type="checkbox"/> Diffuser l'information |
| L'objectif de l'activité | | | |
| Le contexte | | | |
| Le lieu | | | |
| Les acteurs | | | |

| | |
|---|--|
| <p>Description de l'activité</p> | |
| <p>Le(s) résultat(s) obtenu(s)</p> | |

| | |
|--|--|
| Proposition(s) d'amélioration | |
| Bilan personnel | |

¹ Cocher les cases correspondantes



Liste des annexes utilisées pendant l'activité :

| Annexe N° | Descriptif |
|--------------|------------|
| 1 | |
| 2 | |
| 3 | |

Proposition de support numérique que l'élève joindra à sa fiche d'activité (genially, pearltrees)

Compétences mobilisées

| Bloc de compétences 1 | PFMP1 | PFMP2 | PFMP3 | PFMP4 |
|--|-------|-------|-------|-------|
| 1.1 Gérer simultanément les activités | | | | |
| Recenser et prioriser les activités | | | | |
| Organiser ses activités en coordination avec l'équipe | | | | |
| Repérer et gérer les aléas | | | | |
| 1.2 Prendre contact avec le public | | | | |
| Identifier le public et repérer ses caractéristiques | | | | |
| Recevoir le visiteur | | | | |
| 1.3 Identifier la demande | | | | |
| Appréhender la demande du public | | | | |
| Apprécier la complexité de la demande | | | | |
| Interagir pour préciser la demande | | | | |
| 1.4 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 | | | | |
| 1.5 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 | | | | |
| 1.6 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 | | | | |

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

| Bloc de compétences 2 | PFMP1 | PFMP2 | PFMP3 | PFMP4 |
|--|--------------|--------------|--------------|--------------|
| 2.1 Gérer l'information | | | | |
| Repérer les sources d'information | | | | |
| Contrôler l'information | | | | |
| Actualiser une base de données | | | | |
| Sélectionner l'information utile au service | | | | |
| Mutualiser l'information nécessaire à la continuité du service | | | | |
| Rendre compte de l'activité | | | | |
| 2.2 Gérer des prestations internes et externes | | | | |
| Identifier les prestations inhérentes aux activités d'accueil | | | | |
| Formaliser une demande et/ou une offre de prestations | | | | |
| Assurer le suivi d'une prestation | | | | |
| Mesurer la qualité des prestations et proposer d'éventuelles améliorations | | | | |
| 2.3 Contribuer à la mise en œuvre de projet lié à l'accueil | | | | |
| Appréhender les enjeux du projet | | | | |
| Participer à la réalisation et à la coordination du projet | | | | |
| Analyser la qualité de la contribution et transmettre les résultats au porteur du projet | | | | |

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

| Bloc de compétences 3 | PFMP1 | PFMP2 | PFMP3 | PFMP4 |
|---|--------------|--------------|--------------|--------------|
| 3.1 Contribuer au développement de la relation commerciale | | | | |
| Identifier les supports utiles à la relation commerciale | | | | |
| Repérer les caractéristiques du public | | | | |
| Appréhender l'offre de l'organisation | | | | |
| Situer l'offre de l'organisation sur son marché | | | | |
| Contribuer à l'amélioration de la connaissance du public | | | | |
| 3.2 Satisfaire et fidéliser le public | | | | |
| Co-construire avec le public la solution adaptée à ses besoins | | | | |
| Finaliser la relation commerciale | | | | |
| Contribuer à la satisfaction et à la fidélisation | | | | |
| Mesurer l'efficacité des actions de fidélisation | | | | |
| 3.3 Gérer les réclamations | | | | |
| Recueillir les réclamations | | | | |
| Interagir pour comprendre les motifs de réclamation | | | | |
| Apporter une réponse à la réclamation et/ou au mécontentement | | | | |
| Rendre compte des situations rencontrées | | | | |

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

Lycée Professionnel Claret

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

Baccalauréat professionnel : Métiers de l'accueil

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

Baccalauréat professionnel : Métiers de l'accueil

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

Baccalauréat professionnel : Métiers de l'accueil

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 professeur(e).

Lycée Professionnel Claret

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

Baccalauréat professionnel : Métiers de l'accueil

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 professeur(e).