Les pages suivantes sont un additif au livret élève Commerce-Vente de première 2020.

Il n’est pas nécessaire de réimprimer un nouveau livret pour les élèves de terminale.

Les travaux à réaliser lors des PFMP de terminale :

**En classe de terminale chaque PFMP donne lieu à un retour d’activité : en lien avec le bloc 1 et ou le bloc 2 (l’activité peut couvrir les 2 blocs en même temps).** Le travail répondu aux attendus de l’Annexe 1.

**En PFMP 5 et 6 :** en Classe de terminale : mise en place d’une action de fidélisation de la clientèle et développement de la relation client : épreuve E33

 Les PFMP 5 et 6 sont réalisées au même endroit



 https://www.youtube.com/watch?v=jHqhVLAi1vA

FDRP = fidélisation de la clientèle et développement de la relation client



 Aide à la réussite de l’épreuve E33



|  |
| --- |
| Supports possibles de présentation |
| * Diaporama
* Genially
 | * Vidéo
* Cartes mentales
 | * Canva
* Padlet…
 |
| Flèche : courbe légère contour**Proposition de plan épreuve E33 situation 1** |
| **Présentation du contexte** |
| Présentation de l’entreprise (cf fiche signalétique livret de 2de) et de son environnement. |
| **Diagnostic** |
| Présentation et analyse des actions de FDRC mises en place par l’entreprise (Forces/Faiblesses)Mise en avant de ce que font les concurrents en matière de FDRC |
| **Proposition de deux actions de FDRC répondant aux besoins de l’entreprise** Utilisation de la méthode QQOQCCP |
| **Action N°1** | **Action N°2** |
| Quoi, Qui, Où, Quand, Comment, Combien, Pourquoi | Quoi, Qui, Où, Quand, Comment, Combien, Pourquoi |

**Choix d’une des deux actions par le jury (enseignant +tuteur) : remise d’une feuille de route**



|  |
| --- |
| Flèche : courbe légère contourProposition de plan épreuve E33 situation 2 |
| **Présentation de l’action de FDRC retenue (celle indiquée sur la feuille de route)** |
| Objectifs/Cible/BudgetLien avec le contexte |
| **Préparation de l’action de FDRC** |
| Planification/Moyens/Contraintes |
| **Mise en place** |
| Description de la mise en placeMise en avant de votre rôleOpportunité de proposition de vente à rebond |
| **Bilan et analyse de l’action de FDRC** |
| Bilan quantitatif et qualitatifActualisation du SICComparaisons objectifs et réalisationsRemontées des avis clientsAméliorations possiblesDifficultés rencontréesCompétences développées |

 Le dossier à remettre au Jury lors de cette épreuve, est composé de la feuille de route et de la présentation numérique de l’action de FDRC.

La présentation comporte deux parties principales :

1. La contribution du candidat à l’action de FDRC retenue

2. Le bilan de l’action de FDRC.

Ressource complémentaire : Lien Génially : <https://view.genial.ly/60f92bb9eeb9f50de79f5d77/presentation-presentation-epreuve-e33>