

Classe de Seconde famille de métiers de la relation client

GUIDE

Livret professeur 

Pour le suivi des Périodes de Formation en Milieu Professionnel (PFMP)



Etablissement scolaire

Logo/adresse/tél/courriel

SOMMAIRE

Objectifs de ce livret………………………………………………………..P 2

Organisation et suivi des PFMP de seconde……………………….P 3

Travaux à réaliser lors des PFMP……………………………………..P 10

Construction du parcours d’orientation…………………………….P 16

**Introduction :** objectifs de ce livret

* Ce livret regroupe l’ensemble des documents nécessaires au suivi en PFMP d’un élève de seconde MRC
* Il sert de lien et d’outil d’information entre les différents membres de l’équipe pédagogique
* Il a pour objectif de suivre l’élève dans la construction de son parcours d’orientation

**A quels moments utiliser ce livret ?**

* Avant les périodes de PFMP lors de la recherche du lieu de PFMP
* Pendant les périodes de PFMP pour réaliser le suivi en entreprise
* Après les périodes de PFMP pour dresser un bilan et construire le parcours d’orientation de l’élève avec l’élève

Organisation et suivi des PFMP de la classe de 2de:

6 semaines de PFMP

PFMP 1

3 semaines

PFMP 2

3 semaines

Choix du lieu de PFMP

Le choix de la spécialité : commerce/accueil/vente n’est pas imposée, elle est laissé à l’appréciation de chaque élève, en concertation avec ses enseignants, dans le cadre de son projet d’orientation.

Il est cependant souhaitable de varier les types d’organisation afin d’enrichir le parcours de formation.

Si le choix d’orientation est défini l’élève peut rester dans la même spécialité pour ses deux PFMP, en variant toutefois le lieu d’accueil dans la mesure du possible.

Exemple spécialité commerce :

PFMP 1 : boutique indépendante

PFMP2 : grande distribution, franchise…

* Suivi des élèves en PFMP

|  |  |
| --- | --- |
| Deux visites | |
| **Une visite de « courtoisie »** sur la première partie de la période.  Afin de :   * S’assurer de la présence de l’élève * Du respect des attendus (horaires, posture...)   Réalisée par un enseignant des matières générales | **Une visite évaluative** positionnée en fin de période.  Afin de :   * Valider les compétences développées par l’élève en PFMP * Valider les attitudes professionnelles adoptées par l’élève en PFMP * Aider à la construction du parcours d’orientation   Réalisée par un enseignant des matières professionnelles |

**Le suivi se réalise à l’aide :**

* Du document de suivi en visite de courtoisie **Annexe 1**
* De la grille de suivi des compétences **Annexe 2** PFMP1, **Annexe 3** PFMP2
* De la grille de suivi des attitudes professionnelles **Annexe 4**
* Du bilan PFMP **Annexe 5**
* De l’attestation de présence **Annexe 6**

**Annexe 1 :** **Document de suivi en visite de courtoisie PFMP1**

Classe :

PFMP du au

Compte rendu de la première visite (visite de courtoisie).

Cette visite doit avoir lieu **lors des 10 premiers jours de PFMP**.

Merci de noter vos observations ci-après **:**

Nom et prénom de l’élève :

**Attitudes**: (ponctualité, tenue vestimentaire, intégration dans l’équipe, dynamisme, prise d’initiatives…) :

**Tâches accomplies :**

**Tâches prévues dans les semaines à venir :**

**Problèmes éventuels constatés :**

Nom et fonction de la personne rencontrée :

Nom de l’enseignant :

Visite effectuée le :

Cachet de l’entreprise

**Annexe 1 bis :** **Document de suivi en visite de courtoisie PFMP2**

Classe :

PFMP du au

Compte rendu de la première visite (visite de courtoisie).

Cette visite doit avoir lieu **lors des 10 premiers jours de PFMP**.

Merci de noter vos observations ci-après **:**

Nom et prénom de l’élève :

**Attitudes**: (ponctualité, tenue vestimentaire, intégration dans l’équipe, dynamisme, prise d’initiatives…) :

**Tâches accomplies :**

**Tâches prévues dans les semaines à venir :**

**Problèmes éventuels constatés :**

Nom et fonction de la personne rencontrée :

Nom de l’enseignant :

Visite effectuée le :

Cachet de l’entreprise

**Annexe 2 : Document de suivi des compétences PFMP1**

Positionnement à reporter en version numérique sur l’outil de suivi

Entreprise :

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  | | Activités professionnelles prévues**1** | Niveau de compétences  atteint | | | | |  |  |
| **PFMP 1** | **MI**\* | **MF**\* | **MS**\* | **TBM**\* | **NE**\* | **Détail des activités réalisées** |  |
|  | **C1 - Intégrer la relation client dans un cadre omnicanal** | | | | | | | | |
| * Prendre contact | |  |  |  |  |  |  |  |  |
| * Identifier le client et ses caractéristiques | |  |  |  |  |  |  |  |  |
| * Identifier le besoin | |  |  |  |  |  |  |  |  |
| * Proposer une solution adaptée au parcours client | |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  | **C2 - Assurer le suivi de la relation client (à des fins de satisfaction et de fidélisation)** | | | | | | | | |
| * Gérer le suivi de la demande | |  |  |  |  |  |  |  |  |
| * Satisfaire le client | |  |  |  |  |  |  |  |  |
| * Fidéliser le client | |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  | **C3 - Collecter et exploiter l’information dans le cadre de la relation client** | | | | | | | | |
| * Assurer la veille informationnelle et commerciale | |  |  |  |  |  |  |  |  |
| * Traiter et exploiter l’information | |  |  |  |  |  |  |  |  |
| * Diffuser l’information | |  |  |  |  |  |  |  |  |

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| \*MI : maîtrise insuffisante | \*MF : maîtrise fragile | \*MS : maîtrise satisfaisante | \*TBM : très bonne maîtrise | \*NE : non évaluable |

**Annexe 3 : Document de suivi des compétences PFMP2**

Positionnement à reporter en version numérique sur l’outil de suivi

Entreprise :

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  | | Activités professionnelles prévues**1** | Niveau de compétences  atteint | | | | |  |  |
| **PFMP 2** | **MI**\* | **MF**\* | **MS**\* | **TBM**\* | **NE**\* | **Détail des activités réalisées** |  |
|  | **C1 - Intégrer la relation client dans un cadre omnicanal** | | | | | | | | |
| * Prendre contact | |  |  |  |  |  |  |  |  |
| * Identifier le client et ses caractéristiques | |  |  |  |  |  |  |  |  |
| * Identifier le besoin | |  |  |  |  |  |  |  |  |
| * Proposer une solution adaptée au parcours client | |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  | **C2 - Assurer le suivi de la relation client (à des fins de satisfaction et de fidélisation)** | | | | | | | | |
| * Gérer le suivi de la demande | |  |  |  |  |  |  |  |  |
| * Satisfaire le client | |  |  |  |  |  |  |  |  |
| * Fidéliser le client | |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  | **C3 - Collecter et exploiter l’information dans le cadre de la relation client** | | | | | | | | |
| * Assurer la veille informationnelle et commerciale | |  |  |  |  |  |  |  |  |
| * Traiter et exploiter l’information | |  |  |  |  |  |  |  |  |
| * Diffuser l’information | |  |  |  |  |  |  |  |  |

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| \*MI : maîtrise insuffisante | \*MF : maîtrise fragile | \*MS : maîtrise satisfaisante | \*TBM : très bonne maîtrise | \*NE : non évaluable |

**Annexe 4 : Document de suivi des attitudes professionnelles**

Positionnement à reporter en version numérique sur l’outil de suivi

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  |  | | |  | Niveau de maîtrise | | | | | Commentaires éventuels | |  | Niveau de maîtrise | | | | | | Commentaires éventuels |  |
|  | **PFMP 1** | **MI\*** | **MF\*** | **MS\*** | **TBM\*** | **NE\*** |  | | **PFMP 2** | **MI**\* | | **MF**\* | **MS**\* | **TBM**\* | **NE**\* |  |  |
|  | **Attitudes professionnelles et savoir-être** | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
|  | 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 de curiosité professionnelle | | |  |  |  |  |  |  | |  | |  |  |  |  |  |  |
|  | 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 | | |  |  |  |  |  |  | |  | |  |  |  |  |  |  |
|  | S’intégrer au sein de l’équipe | | |  |  |  |  |  |  | |  | |  |  |  |  |  |  |
|  | Tenir compte des remarques formulées pour progresser | | |  |  |  |  |  |  | |  | |  |  |  |  |  |  |
|  | Garder la maîtrise de soi | | |  |  |  |  |  |  | |  | |  |  |  |  |  |  |
| \*MI : maîtrise insuffisante | | \*MF : maîtrise fragile | \*MS : maîtrise satisfaisante | | | \*TBM : très bonne maîtrise | | | | | \*NE : non évaluable | | |  |  |  |  |  |  |  |

**Annexe 5 : Le bilan PFMP**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  | PFMP 1  Dates : | PFMP 2 :  Dates |
| Entreprise d’accueil |  |  |
| Nom du tuteur |  |  |
| Fonction du tuteur |  |  |
| Nombre de retard  Date/Raison |  |  |
| Nombre de jours d’absence |  |  |
| Dates de récupération |  |  |
| Appréciations générales   * Points forts * Points à faire progresser / conseils |  |  |
| Date de l’évaluation |  |  |
| Signature du tuteur  + cachet |  |  |
| Nom et signature de l’enseignant visite n°1 |  |  |
| Nom et signature de l’enseignant visite n°2 |  |  |

**Annexe 6 : Attestation de présence en PFMP**

#### **Attestation de présence en PFMP**

Logo de l’établissement

**Identification de l’élève :**

Nom : Prénom :

Adresse :

Code postal : Ville :

PFMP1 : du au

**Identification de l’entreprise :**

Nom : Raison sociale :

Adresse :

Code postal : Ville :

Nom et fonction du tuteur :

Absences éventuelles et justification :

Avenant du au

A…………………., le

Cachet de l’entreprise : Signature du tuteur :

PFMP2 : du au

**Identification de l’entreprise :**

Nom : Raison sociale :

Adresse :

Code postal : Ville :

Nom et fonction du tuteur :

Absences éventuelles et justification :

Avenant du au

A…………………., le

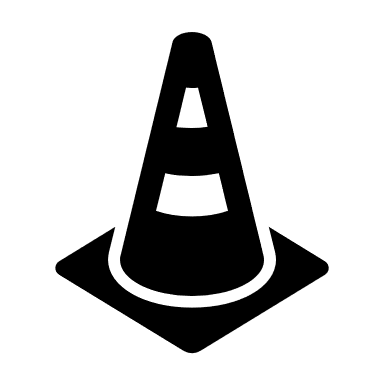
Cachet de l’entreprise : Signature du tuteur :

Travaux à réaliser lors des PFMP :

Chaque PFMP donne lieu à la réalisation :

Ces fiches présentées de **manière numérique**, viendront alimenter le Portfolio et seront prises en compte dans la validation des compétences.

Elles donneront lieu à une présentation orale (lors de la PFMP ou en EPLE) et contribueront à la construction du parcours de formation.

**Le livret de suivi élève ainsi que les travaux qui vont avec (référencés dans le Portfolio) ainsi que l’outil de validation des compétences sont à transmettre aux enseignants en charge de l’élève en classe de première. Ils sont à conserver jusqu’en terminale et à apporter en commission d’harmonisation.**

**Annexe 7** : Fiche Signalétique

1. **IDENTIFICATION DE L’ORGANISATION**

Nom : Logo :

Raison sociale :

Adresse :

Code postal/Ville :

N° de téléphone :

Courriel :

Site internet : marchand non-marchand

Réseaux sociaux de l’entreprise :

Intranet :

Effectif total :

Activité principale :

Activité(s) secondaire(s) :

Nombre de services/

Nom des différents services/effectif

Nom du dirigeant :

1. **ENVIRONNEMENT JURIDIQUE ET ECONOMIQUE DE L’ORGANISATION**
2. **Environnement juridique**

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 : quels sont les diplômes préparés :

1. **Environnement économique**

Secteur d’activité :  primaire secondaire  tertiaire

Offre de :  biens durables  semi durables  non durables

Lesquels :

 services  marchands  non marchands

Lesquels :

Profil type de la clientèle :

Concurrence : Oui Non

Si oui : directe : nom des concurrents :

Indirecte : nom des concurrents

**C) La politique de l’organisation**

Les valeurs de l'organisation :

Les projets de l’organisation :

1. **LES OUTILS NUMERIQUES UTILISÉS**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Outils** | **Présents dans l’entreprise** | **Utilisés en PFMP**  **(Donnez un exemple d’utilisation réalisée)** |
| Solution CRM |  |  |
| Chatbot |  |  |
| Application mobile |  |  |
| Instagram |  |  |
| Facebook |  |  |
| Site web |  |  |
| Flash Code |  |  |
| Cabine connectée |  |  |
| Vitrine interactive |  |  |
| Borne/Automate |  |  |
| Ordinateur |  |  |
| Smartphone |  |  |
| Tablette |  |  |
| Carte de fidélité |  |  |
| Forum |  |  |
| Autre : à préciser |  |  |

1. **POINTS FORTS DE L’ENTREPRISE :**

(Emplacement, horaires, prix, produits, services, facteurs d’ambiance…)

1. **ANNEXES**

Joindre en annexe tout document pertinent pour illustrer votre présentation de l’entreprise :

organigramme, zone de chalandise, concurrence, plan, situation géographique, accès, produits/services proposés, outils numériques utilisés, photos, captures d’écran…)

Pensez à numéroter vos annexes et à faire des reports aux annexes.

**Annexe 8** : Fiche d’activité en PFMP

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
|  | **FICHE D’ACTIVITE en PFMP\_** | | |
| **Intitulé de l’activité professionnelle réalisée en PFMP** |  | | |
| **Organisation concernée** |  | | |
| **Service /lieu où s’est déroulé l’activité** |  | | |
| **Date de l’activité** |  | | |
| **Condition de réalisation** |  en autonomie   accompagné(e)   en observation | | |
| **Compétences professionnelles communes mobilisées pour réaliser cette activité** | **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** |
|  Prendre contact   Identifier le besoin   Identifier le client et ses caractéristiques   Proposer une solution adaptée |  Gérer le suivi de la demande   Satisfaire le client   Fidéliser le client |  Assurer la veille informationnelle et commerciale   Traiter et exploiter l‘information   Diffuser l’information |
| **Contexte de réalisation** | | | |
| **Qui vous a demandé de réaliser cette activité ?** |  | | |
| **Consignes transmises :** |  | | |
| **Matériel/outils numériques utilisés :** | Quel matériel ou outil et pourquoi | | |
| **Règles/contraintes/ obligations à respecter :** | Règlementation, règles d’hygiène, de sécurité, de confidentialité…  Contraintes légales, horaires… | | |
| **Pourquoi réaliser cette activité ?** |  | | |
| **Avec qui avez-vous réalisé cette activité ?** | Personnel de l’entreprise : Rôle/Fonction de chacun  Client/Usager/Patient/Membre de l’association : profil /rôle dans cette activité | | |
| **Description de l’activité :** | Où, quand, comment | | |
| **Le(s) résultat(s) obtenu(s) :** |  | | |
| **Rendre compte :** | Le travail a-t-il été vérifié ? Par qui ? | | |
| **Ce que vous avez aimé en réalisant cette activité :** |  | | |
| **Ce que cette activité vous a apporté :** |  | | |
| **Qualités attendues pour réaliser cette activité :** |  | | |
| **Les difficultés que vous avez rencontrées pour réaliser cette activité :** |  | | |
| **Solutions apportées :** |  | | |

**ANNEXES**

Joindre en annexe tout document pertinent pour illustrer votre fiche d’activité : photos avant/après (dans le cadre d’une mise en rayon, d’une vitrine par exemple), plan, note de service, copies d’écran, photos des produits si c’est une vente…

 Pensez à numéroter vos annexes et à faire des reports aux annexes.

**Annexe 9** : Fiche métier

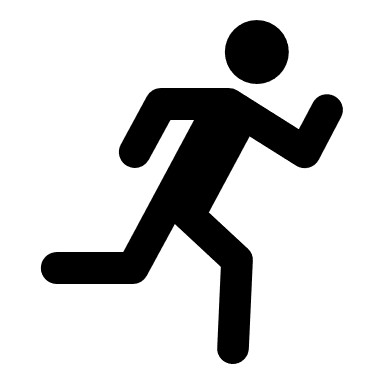
|  |  |
| --- | --- |
| Nom du métier observé en PFMP en lien avec la famille de métier |  |
| Statut dans l’entreprise |  |
| Place dans l’organigramme | * Supérieurs hiérarchiques : * Subordonnées |
| Nombre de personnes exerçant ce métier dans l’entreprise : |  |
| Niveau de qualifications (diplôme, expérience…) |  |
| Compétences attendues |  |
| Qualités attendues |  |
| Liste des tâches réalisées |  |
| Règles à respecter (hygiène, sécurité…) |  |
| Horaires |  |
| Contraintes (horaires décalés, travail le week-end …) |  |
| Tenue vestimentaire (description) |  |
| Salaire à l’entrée dans la profession |  |
| Perspectives de salaire |  |
| Perspectives d’évolution |  |
| Mode de rémunérations  (Fixes, variables, primes…) |  |
| Nature des avantages proposés par l’entreprise |  |
| Perspectives du métier dans 5 ans ? |  |
| **J’ ce métier ?** | Justification : |

**ANNEXES**

Joindre en annexe tout document pertinent pour illustrer votre fiche métier

 Pensez à numéroter vos annexes et à faire des reports aux annexes

Construction du parcours d’orientation



Avant PFMP 1 : Entretien avec l'élève afin de déterminer l'orientation de sa PFMP1 (accueil, commerce, vente)

Après PFMP 1 : Entretien avec l'élève pour dresser le bilan de la PFMP1 et déterminer la PFMP2

Après PFMP 2 : Entretien avec l'élève pour faire le bilan de la PFMP2 et déterminer son choix d’orientation pour l’année suivante

**Annexe 10** : Document de liaison pour l’orientation

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Point avant PFMP1** Entretien 1 : le / /  Idée d’orientation pour la classe de 1ère :  Domaine d’activité pour la PFMP1 :   Accueil  Commerce  Vente | | | | | |
| Avis et conseils de l’équipe pédagogique sur le lieu de PFMP1 : | | | | | |
| Nom et Signature de l’enseignant ayant réalisé l’entretien | | | Signatures des parents | | Signature de l’élève |
| **Lieu PFMP1** | |  | | | |
| **Bilan PFMP1 :** Entretien 2 : le / /  Points forts :  Points à améliorer :  Idée d’orientation pour la classe de 1ère :  Domaine d’activité pour la PFMP2 :   Accueil  Commerce  Vente | | | | | |
| Avis et conseils de l’équipe pédagogique sur le lieu de PFMP2 et l’orientation: | | | | | |
| Nom et Signature de l’enseignant ayant réalisé la visite n°2 et/ou du professeur principal : | | | Signatures des parents | | Signature de l’élève |
| **Lieu PFMP2** |  | | | | |
| Bilan PFMP2 Entretien 3 : le / /  Points forts :  Points à améliorer :  Choix d’orientation pour la classe de 1ère :   Accueil  Commerce Vente | | | | | |
| Avis et conseils de l’équipe pédagogique sur l’orientation : | | | | | |
| Nom et Signature de l’enseignant ayant réalisé la visite n°2 et/ou du professeur principal : | | | Signatures des parents : | | Signature de l’élève : |
| Décision d’orientation finale à l’issue du conseil de classe :   Accueil  Commerce Vente | | | | | |
| Signature de la direction : | | | Signatures des parents : | Signature de l’élève : | |