Elève : Prénom/Nom/Classe

Année



Classe de Seconde famille de métiers de la relation client

Livret de suivi Professeur 

Pour le suivi des Périodes de Formation en Milieu Professionnel (PFMP) et du parcours d’orientation de l’élève



Etablissement scolaire

Logo/adresse/tél/courriel

**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 compétencesatteint |  |  |
| **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 compétencesatteint |  |  |
| **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 1Dates : | PFMP 2 :Dates |
| Entreprise d’accueil |  |  |
| Nom du tuteur |  |  |
| Fonction du tuteur |  |  |
| Nombre de retardDate/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 :

**Annexe 7**: 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 : |