**Elève**

Prénom :

Nom :

Classe :

Année :



Bac Pro Commerce-Vente

Livret Professeur 

de suivi des Périodes de Formation en Milieu Professionnel (PFMP) et des CCF



Etablissement scolaire

Logo/adresse/tél/courriel

**Annexe 1 :** Document de suivi en visite de courtoisie en PFMP 3

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 en PFMP 4

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 Ter :** Document de suivi en visite de courtoisie en PFMP 5

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 Quater :** Document de suivi en visite de courtoisie en PFMP 6

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 PFMP3 et 4**

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

Entreprise PFMP 3 :

Entreprise PFMP 4 :

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
|  | Activités professionnelles prévues**1** | Niveau de compétencesatteint |  |  |
| **PFMP 3** | **PFMP****4** | **MI**\* | **MF**\* | **MS**\* | **TBM**\* | **NE**\* | **Commentaires** |  |
| **Bloc de compétences 1 : Conseil et vente** |
| **Assurer la veille commerciale** Rechercher, hiérarchiser, exploiter et actualiser en continu les informations sur l’entreprise et son marché Maîtriser la technologie des produitsSélectionner les outils de recherche d’information les plus adaptés |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| **Réaliser la vente dans un cadre omnicanal**Intégrer l’omnicanal dans le processus de vente Prendre contact avec le clientS’adapter au contexte commercial et au comportement du clientDécouvrir, analyser et identifier le(s) besoin(s) du client, sa (ses) motivation(s) et ses freins éventuelsDécouvrir, analyser et reformuler les besoins du clientPrésenter l’entreprise et/ou ses produits et/ou ses servicesConseiller le client en proposant la solution adaptéeArgumenterRéaliser une démonstration le cas échéantRépondre aux objections du clientProposer les produits et/ou les services associésDétecter les opportunités de vente(s)additionnelle(s) et les concrétiserS’assurer de la disponibilité du produitFormaliser l’accord du client |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| **Assurer l’exécution de la vente**Mettre en place les modalités de règlement et de livraisonRassurer le client sur son choixPrendre congé |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| \*MI : maîtrise insuffisante | \*MF : maîtrise fragile | \*MS : maîtrise satisfaisante  | \*TBM : très bonne maîtrise | \*NE : non évaluable |

Entreprise PFMP 3 :

Entreprise PFMP 4 :

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
|  | Activités professionnelles prévues**1** | Niveau de compétencesatteint |  |  |
| **PFMP 3** | **PFMP****4** | **MI**\* | **MF**\* | **MS**\* | **TBM**\* | **NE**\* | **Commentaires** |  |
| **Bloc de compétences 2 : Suivre les ventes** |
| **Assurer le suivi de la commande du produit et ou du service**Suivre l’évolution de la commande et éventuellement du règlementInformer le client des délais et des modalités de mise à disposition |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| **Mettre en œuvre le ou les services associés** Sélectionner le cas échéant le prestataire le plus adaptéCollecter et transmettre les informations au service de l’entreprise ou aux prestataires concernésSuivre l’exécution du ou des service(s) associé(s) et en rendre compteEffectuer le cas échéant les relances |
| **Traiter les retours et les réclamations du client**Identifier le(s) problème(s) rencontré(s) par le client Proposer une solution adaptée en tenant compte des procédures de l’entreprise et de la règlementation |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| **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 client  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| \*MI : maîtrise insuffisante | \*MF : maîtrise fragile | \*MS : maîtrise satisfaisante  | \*TBM : très bonne maîtrise | \*NE : non évaluable |

Entreprise PFMP 3 :

Entreprise PFMP 4 :

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
|  | Activités professionnelles prévues**1** | Niveau de compétencesatteint |  |  |
| **PFMP 3** | **PFMP****4** | **MI**\* | **MF**\* | **MS**\* | **TBM**\* | **NE**\* | **Commentaires** |  |
| **Bloc n° 3 Fidéliser la clientèle et développer la relation client**  |
| **Traiter et exploiter l’information ou le contact client**Traiter les messages et/ou les demandes des clients Recueillir, extraire, exploiter, synthétiser les données : de sources internes /de sources externes Rendre compte des données appropriées Proposer des actions de fidélisation et/ou de développement de la relation client en adéquation avec les données recueillies et l’orientation commerciale de l’entreprise |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| **Contribuer à des actions de fidélisation de la clientèle et de développement de la relation client**Sélectionner et mettre en œuvre les outils de fidélisation et/ou de développement de la relation client de l’entrepriseConcourir à la préparation et à l’organisation d’évènements et/ou d’opérations de fidélisation/ développement de la relation client Participer à la mise en œuvre des évènements et/ou opérations de fidélisation/ développement de la relation client Effectuer des ventes au rebond Réaliser les opérations de suivi post évènementMobiliser les outils d’internet et les réseaux sociaux |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| **Évaluer les actions de fidélisation de la clientèle et de développement de la relation client**Enrichir et actualiser le SIC Mesurer et analyser les résultatsRendre compte des actions et des résultats par écrit et/ou à l'oralProposer des axes d’amélioration |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| \*MI : maîtrise insuffisante | \*MF : maîtrise fragile | \*MS : maîtrise satisfaisante  | \*TBM : très bonne maîtrise | \*NE : non évaluable |

Entreprise PFMP 3 :

Entreprise PFMP 4 :

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
|  | Activités professionnelles prévues**1** | Niveau de compétencesatteint |  |  |
| **PFMP** **3** | **PFMP****4** | **MI**\* | **MF**\* | **MS**\* | **TBM**\* | **NE**\* | **Commentaires** |  |
| **Bloc n° 4A : Animer et gérer l’espace commercial**  |
| **Assurer les opérations préalables à la vente** Établir les commandes des produits 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 Effectuer les relances et préparer les retours fournisseursÉtablir le prix en fonction de variables commerciales données Étiqueter 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 Identifier les invendus Lutter contre la démarque Gérer les retours et les échanges des clients  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| **Rendre l’unité commerciale attractive et fonctionnelle** S’assurer de la disponibilité et de la qualité des produits 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 Participer à l’agencement de la surface de vente Aménager la vitrine et/ou le rayon Mettre en scène l’offre et en optimiser la visibilitéVeiller au respect des règles d’hygiène et de sécurité. Valoriser l’offre sur les sites marchands et les réseaux sociaux  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| **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 Démarcher une nouvelle clientèle 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  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| \*MI : maîtrise insuffisante | \*MF : maîtrise fragile | \*MS : maîtrise satisfaisante  | \*TBM : très bonne maîtrise | \*NE : non évaluable |
| Entreprise PFMP 3 :Entreprise PFMP 4 : | Activités professionnelles prévues**1** | Niveau de compétencesatteint |  |  |
| **PFMP 3** | **PFMP****4** | **MI**\* | **MF**\* | **MS**\* | **TBM**\* | **NE**\* | **Commentaires** |  |
| **Bloc n° 4B : Prospecter et valoriser l’offre commerciale** |
| **Rechercher et analyser les informations à des fins d’exploitation** Identifier, au sein du SIC (système d’information commercial), 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 |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| **Participer à la conception d’une opération de prospection** Définir la cible en cohérence avec la stratégie de l’organisation et des 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** Élaborer 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 Établir le contact avec le prospect dans des situations de prospection physique et/ou à distance Identifier les besoins du prospect Argumenter Traiter les objectionsConclure Prendre congé |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| **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 les actions correctives Rendre compte de l’opération de prospection |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| **Valoriser les produits et/ou les services** Mettre en valeur l’offre dans un salon, show-room, un espace de vente éphémère, chez le client, sur les sites marchands et sur les réseaux sociaux |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| \*MI : maîtrise insuffisante | \*MF : maîtrise fragile | \*MS : maîtrise satisfaisante  | \*TBM : très bonne maîtrise | \*NE : non évaluable |

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

**Annexe 3 : Document de suivi des attitudes professionnelles Première**

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

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  |  |  | Niveau de maîtrise | Commentaires éventuels |  | Niveau de maîtrise | Commentaires éventuels |  |
|  | **PFMP 3** | **MI\*** | **MF\*** | **MS\*** | **TBM\*** | **NE\*** |  | **PFMP 4** | **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, prendre des initiatives |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  | Résoudre des problèmes, faire face aux imprévus |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  | 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 4 : Document de suivi des compétences PFMP5 et 6**

Entreprise PFMP 5 :

Entreprise PFMP 6 :

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
|  | Activités professionnelles prévues**1** | Niveau de compétencesatteint |  |  |
| **PFMP 5** | **PFMP****6** | **MI**\* | **MF**\* | **MS**\* | **TBM**\* | **NE**\* | **Commentaires** |  |
| **Bloc de compétences 1 : Conseil et vente** |
| **Assurer la veille commerciale** Rechercher, hiérarchiser, exploiter et actualiser en continu les informations sur l’entreprise et son marché Maîtriser la technologie des produitsSélectionner les outils de recherche d’information les plus adaptés |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| **Réaliser la vente dans un cadre omnicanal**Intégrer l’omnicanal dans le processus de vente Prendre contact avec le clientS’adapter au contexte commercial et au comportement du clientDécouvrir, analyser et identifier le(s) besoin(s) du client, sa (ses) motivation(s) et ses freins éventuelsDécouvrir, analyser et reformuler les besoins du clientPrésenter l’entreprise et/ou ses produits et/ou ses servicesConseiller le client en proposant la solution adaptéeArgumenterRéaliser une démonstration le cas échéantRépondre aux objections du clientProposer les produits et/ou les services associésDétecter les opportunités de vente(s)additionnelle(s) et les concrétiserS’assurer de la disponibilité du produitFormaliser l’accord du client |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| **Assurer l’exécution de la vente**Mettre en place les modalités de règlement et de livraisonRassurer le client sur son choixPrendre congé |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| \*MI : maîtrise insuffisante | \*MF : maîtrise fragile | \*MS : maîtrise satisfaisante  | \*TBM : très bonne maîtrise | \*NE : non évaluable |

Entreprise PFMP 5 :

Entreprise PFMP 6 :

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
|  | Activités professionnelles prévues**1** | Niveau de compétencesatteint |  |  |
| **PFMP 5** | **PFMP****6** | **MI**\* | **MF**\* | **MS**\* | **TBM**\* | **NE**\* | **Commentaires** |  |
| **Bloc de compétences 2 : Suivre les ventes** |
| **Assurer le suivi de la commande du produit et ou du service**Suivre l’évolution de la commande et éventuellement du règlementInformer le client des délais et des modalités de mise à disposition |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| **Mettre en œuvre le ou les services associés** Sélectionner le cas échéant le prestataire le plus adaptéCollecter et transmettre les informations au service de l’entreprise ou aux prestataires concernésSuivre l’exécution du ou des service(s) associé(s) et en rendre compteEffectuer le cas échéant les relances |
| **Traiter les retours et les réclamations du client**Identifier le(s) problème(s) rencontré(s) par le client Proposer une solution adaptée en tenant compte des procédures de l’entreprise et de la règlementation |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| **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 client  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| \*MI : maîtrise insuffisante | \*MF : maîtrise fragile | \*MS : maîtrise satisfaisante  | \*TBM : très bonne maîtrise | \*NE : non évaluable |

Entreprise PFMP 5 :

Entreprise PFMP 6 :

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
|  | Activités professionnelles prévues**1** | Niveau de compétencesatteint |  |  |
| **PFMP 5** | **PFMP****6** | **MI**\* | **MF**\* | **MS**\* | **TBM**\* | **NE**\* | **Commentaires** |  |
| **Bloc n° 3 Fidéliser la clientèle et développer la relation client**  |
| **Traiter et exploiter l’information ou le contact client**Traiter les messages et/ou les demandes des clients Recueillir, extraire, exploiter, synthétiser les données : de sources internes /de sources externes Rendre compte des données appropriées Proposer des actions de fidélisation et/ou de développement de la relation client en adéquation avec les données recueillies et l’orientation commerciale de l’entreprise |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| **Contribuer à des actions de fidélisation de la clientèle et de développement de la relation client**Sélectionner et mettre en œuvre les outils de fidélisation et/ou de développement de la relation client de l’entrepriseConcourir à la préparation et à l’organisation d’évènements et/ou d’opérations de fidélisation/ développement de la relation client Participer à la mise en œuvre des évènements et/ou opérations de fidélisation/ développement de la relation client Effectuer des ventes au rebond Réaliser les opérations de suivi post évènementMobiliser les outils d’internet et les réseaux sociaux |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| **Évaluer les actions de fidélisation de la clientèle et de développement de la relation client**Enrichir et actualiser le SIC Mesurer et analyser les résultatsRendre compte des actions et des résultats par écrit et/ou à l'oralProposer des axes d’amélioration |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| \*MI : maîtrise insuffisante | \*MF : maîtrise fragile | \*MS : maîtrise satisfaisante  | \*TBM : très bonne maîtrise | \*NE : non évaluable |

Entreprise PFMP 5 :

Entreprise PFMP 6 :

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
|  | Activités professionnelles prévues**1** | Niveau de compétencesatteint |  |  |
| **PFMP** **5** | **PFMP****6** | **MI**\* | **MF**\* | **MS**\* | **TBM**\* | **NE**\* | **Commentaires** |  |
| **Bloc n° 4A : Animer et gérer l’espace commercial**  |
| **Assurer les opérations préalables à la vente** Établir les commandes des produits 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 Effectuer les relances et préparer les retours fournisseursÉtablir le prix en fonction de variables commerciales données Étiqueter 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 Identifier les invendus Lutter contre la démarque Gérer les retours et les échanges des clients  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| **Rendre l’unité commerciale attractive et fonctionnelle** S’assurer de la disponibilité et de la qualité des produits 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 Participer à l’agencement de la surface de vente Aménager la vitrine et/ou le rayon Mettre en scène l’offre et en optimiser la visibilitéVeiller au respect des règles d’hygiène et de sécurité. Valoriser l’offre sur les sites marchands et les réseaux sociaux  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| **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 Démarcher une nouvelle clientèle 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  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| \*MI : maîtrise insuffisante | \*MF : maîtrise fragile | \*MS : maîtrise satisfaisante  | \*TBM : très bonne maîtrise | \*NE : non évaluable |
| Entreprise PFMP 5 :Entreprise PFMP 6 : | Activités professionnelles prévues**1** | Niveau de compétencesatteint |  |  |
| **PFMP 5** | **PFMP****6** | **MI**\* | **MF**\* | **MS**\* | **TBM**\* | **NE**\* | **Commentaires** |  |
| **Bloc n° 4B : Prospecter et valoriser l’offre commerciale** |
| **Rechercher et analyser les informations à des fins d’exploitation** Identifier, au sein du SIC (système d’information commercial), 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 |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| **Participer à la conception d’une opération de prospection** Définir la cible en cohérence avec la stratégie de l’organisation et des 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** Élaborer 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 Établir le contact avec le prospect dans des situations de prospection physique et/ou à distance Identifier les besoins du prospect Argumenter Traiter les objectionsConclure Prendre congé |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| **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 les actions correctives Rendre compte de l’opération de prospection |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| **Valoriser les produits et/ou les services** Mettre en valeur l’offre dans un salon, show-room, un espace de vente éphémère, chez le client, sur les sites marchands et sur les réseaux sociaux |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| \*MI : maîtrise insuffisante | \*MF : maîtrise fragile | \*MS : maîtrise satisfaisante  | \*TBM : très bonne maîtrise | \*NE : non évaluable |

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

**Annexe 5 : Document de suivi des attitudes professionnelles Terminale**

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

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  |  |  | Niveau de maîtrise | Commentaires éventuels |  | Niveau de maîtrise | Commentaires éventuels |  |
|  | **PFMP 5** | **MI\*** | **MF\*** | **MS\*** | **TBM\*** | **NE\*** |  | **PFMP 6** | **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, prendre des initiatives |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  | Résoudre des problèmes, faire face aux imprévus |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  | 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 6 : Le bilan PFMP de 1ère**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  | PFMP 3Dates : | PFMP 4 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 7 : Le bilan PFMP de Terminale**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  | PFMP 5Dates : | PFMP 6 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 8 : Attestation de présence en PFMP de 1ère**

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

**Identification de l’élève :**

Nom : Prénom :

Adresse :

Code postal : Ville :

**PFMP3 :** du au

**Identification de l’entreprise :**

Nom : Raison sociale :

Adresse :

Code postal : Ville : Tél :

Nom et fonction du tuteur :

Absences éventuelles et justification :

Avenant du au

A…………………., le

Cachet de l’entreprise : Signature du tuteur :

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

**PFMP4 :** 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 9 : Attestation de présence en PFMP de Tle**

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

**Identification de l’élève :**

Nom : Prénom :

Adresse :

Code postal : Ville :

**PFMP5 :** du au

**Identification de l’entreprise :**

Nom : Raison sociale :

Adresse :

Code postal : Ville : Tél :

Nom et fonction du tuteur :

Absences éventuelles et justification :

Avenant du au

A…………………., le

Cachet de l’entreprise : Signature du tuteur :

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

**PFMP6 :** 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 11** : Suivi des travaux (à compléter lors de la visite N°2)

|  |  |
| --- | --- |
| **PFMP** | **Activité professionnelle**  |
| **3****Lieu**  | Thème :Bloc :Description : | Thème :Bloc :Description : |
| **4****Lieu** | Thème :Bloc :Description : | Thème :Bloc :Description : |

**Annexe 12** : Suivi des travaux (à compléter lors de la visite N°2)

|  |  |
| --- | --- |
| **PFMP** | **Activité professionnelle**  |
| **5****Lieu**  | Thème :Bloc :Description : |
| Les 2 Actions de FDRC proposées | L’action retenue : |
| **6****Lieu** | Thème :Bloc :Description : |
|  | Action de RDFC réalisée : |

|  |
| --- |
|  **Baccalauréat professionnel Métiers du commerce et de la vente** |
| **Épreuve E3 : Pratique professionnelle**  Coefficient : 3 |
| **Groupe de compétences 1 :****CONSEILLER ET VENDRE** |
| **GRILLE D’ÉVALUATION SOUS ÉPREUVE :****VENTE-CONSEIL E31 (CCF)** |
| **Session :****Date de l’épreuve :**  | **Établissement :** |
| Nom et prénom du (de la) candidat(e) : ……………………………………………………..…………………………………Numéro du (de la) candidat(e) : ………………………………………….………………………………………….…………….. |
| **Composition de la commission d’évaluation :**Mme / M. : ………………………………..…………..…professeur(e) d’économie gestion du (de la) candidat(e)Mme / M.  : ………………………………………….…professionnel (le) du secteur du commerce et de la venteFonction..……………………………..………………Entreprise :  …………………………….………………….……………………Mme/ M.  : …………………………………..…………professeur(e) d’économie gestion du (de la) candidat(e) |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Compétences** | **Critères et indicateurs d’évaluation** | **PROFIL** |
| **1** | **2** | **3** | **4** |
| **ASSURER LA VEILLE COMMERCIALE** | * **Qualité, maîtrise et utilisation pertinente des informations relevées et sélectionnées sur le marché, l’entreprise et ses produits**
* (Fiabilité, récence, utilité des informations collectées, hiérarchisées)
 |  |  |  |  |
| **RÉALISER LA VENTE DANS UN CADRE OMNICANAL** | **Qualité du questionnement, de l’écoute et de la reformulation des besoins du client**(Justesse et pertinence du questionnement et de la reformulation des besoins en faisant preuve d’écoute active)**Proposition d’une offre de produits et/ou de services adaptée et cohérente**(Analyse pertinente des attentes et proposition d’une solution adéquate ou conforme aux attentes du client)**Mise en œuvre d’une argumentation convaincante et efficace**(Maîtrise et adaptation de l’argumentaire aux attentes du client) |  |  |  |  |
| **ASSURER L’EXÉCUTION DE LA VENTE** | * **Mise en place des modalités de règlement et de livraison conformes aux engagements pris vis-à-vis du client, aux intérêts de l’entreprise ainsi qu’à la législation et à la règlementation en vigueur**

(Pertinence des modes de règlement et de livraison dans le respect de la stratégie commerciale et en adéquation avec la législation et la réglementation) |  |  |  |  |
| **COMMUNICATION** | * **Adaptation de la communication verbale et non verbale au contexte de la vente**

 (Adéquation pertinente des réponses et du paralangage au contexte de la vente)  |  |  |  |  |

1 : Novice 2 : Débrouillé 3 : Averti 4 : Expert (les croix doivent être positionnées au milieu des colonnes)

**Appréciation motivée obligatoire au verso**

|  |
| --- |
| **Observations, commentaires** (justification de la note) :**Note proposée pour le candidat :** **…./20\***\*Note arrondie au demi-point supérieur |
| Nom et signature des membres de la commission d’évaluation : |

|  |
| --- |
| **Baccalauréat professionnel Métiers du commerce et de la vente** |
| **Épreuve E3 : Pratique professionnelle**  Coefficient 2 |
| **Groupe de compétences 2 :****SUIVRE LES VENTES** |
| **GRILLE D’ÉVALUATION SOUS ÉPREUVE :** **SUIVI DES VENTES : E32 (CCF)** |
| **Session :****Date de l’épreuve :**  | **Établissement :** |
| Nom et prénom du (de la) candidat(e) : ……………………………………………………..…………………………………Numéro du (de la) candidat(e) : ………………………………………….………………………………………….…………….. |
| **Composition de la commission d’évaluation :**Mme / M. : ………………………………..…………..…professeur(e) d’économie gestion du (de la) candidat(e)Mme / M.  : …………………………………………….…professionnel (le) du secteur du commerce et de la venteFonction..……………………………..………………Entreprise :  …………………………….………………….………………………Mme/ M.  : ……………………………………..…………professeur(e) d’économie gestion du (de la) candidat(e) |



|  |
| --- |
| **Observations, commentaires** (justification de la note) :**Note proposée pour le candidat :** **…./20\***\*Note arrondie au demi-point supérieur |
| Nom et signature des membres de la commission d’évaluation : |

|  |
| --- |
| Baccalauréat professionnel Métiers du commerce et de la vente |
| Sous-épreuve E33: Fidélisation de la clientèle et développement de la relation clientÉpreuve orale en CCF - Coefficient 3  |
| GRILLE D’ÉVALUATION |
| Situation d’évaluation n°1Phase préparatoire à la mise en œuvre d’une action de FDRC | ***Durée 20 minutes******10 minutes de présentation******10 minutes d’entretien*** |
| Session :Date de l’épreuve : | **Établissement :** |
| Nom et prénom du (de la)candidat(e) : …………………………………….……………………………………………….………Numéro du (de la) candidat(e) : …………………………………………..…………………………………………………………… |
| Composition de la commission d’interrogation :M / Mme …………………………………………………….professeur(e) d’économie gestion du (de la) candidatM / Mme …………………………………………………… professionnel(le) du secteur du commerce et de la vente Fonction ……………………...…………Entreprise …………………………………………………………………………………………M / Mme ……………………………………………………….professeur(e) d’économie gestion du (de la) candidat |
| Le dossier d’évaluation de la « phase préparatoire » comprend :* Les degrés de maîtrise pour déterminer le profil du candidat
* La grille des critères et indicateurs d’évaluation
* La fiche de commentaires objectivés
 |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **TRAITER ET EXPLOITER L’ INFORMATION OU LE CONTACT CLIENT** | **Critères et indicateurs d’évaluation** | **PROFIL** |
| **1** | **2** | **2** | **4** |
| **Pertinence du choix des sources d’information, des données recueillies et remontées**(clarté des informations collectées, mobilisation des données internes (SIC) et externes, fiabilité, récence, utilité des sources sélectionnées)**Qualité du traitement des sollicitations clients**(Capacité à expliciter sa contribution à la FDRC dans les actions du quotidien, appréciation de l’efficacité de sa pratique)**Pertinence des actions proposées** (faisabilité des 2 actions de FDRC proposées, cohérence avec le contexte et la stratégie commerciale de l’entreprise)**Qualité de la communication orale et écrite :** **(**Qualité de l’écoute active, de l’argumentation et du vocabulaire professionnel, attractivité du support numérique et structuration de la présentation) |  |  |  |  |

**1 : Novice 2 : Débrouillé 3 : Averti 4 : Expert (les croix doivent être positionnées au milieu des colonnes)**

**Appréciation motivée obligatoire au verso**

|  |
| --- |
| Baccalauréat professionnel Métiers du commerce et de la vente |

**Sous-épreuve E33 : Fidélisation de la clientèle et Développement de la Relation Client**

**Situation n°1 : phase préparatoire à la mise en œuvre d’une action de FDRC**

|  |
| --- |
| **Commentaires objectivés :****Professionnalité du candidat dans sa capacité à :*** **Traiter et exploiter l’information ou le contact client.**
 |
| **Appréciation globale :** |

|  |  |
| --- | --- |
| **Nom et signature des membres de la commission d’interrogation :** | **Note :****/ 20** |



|  |
| --- |
| Baccalauréat professionnel Métiers du commerce et de la vente |
| Sous-épreuve E33 : Fidélisation de la clientèle et développement de la relation clientÉpreuve orale en CCF - Coefficient 3 |
| GRILLE D’ÉVALUATION |
| Situation d’évaluation n°2Phase de présentation de la mise en œuvre de l’action de FDRC retenue | ***Durée 20 minutes******10 minutes de présentation******10 minutes d’entretien*** |
| Session :Date de l’épreuve : | **Établissement :** |
| Nom et prénom du (de la) candidat(e) : ……………………………………………………………………………………………Numéro du (de la) candidat(e) : ……………………………………………………………………………………………………… |
| Composition de la commission d’interrogation :M / Mme ……………………………………………………professeur(e) d’économie gestion du (de la) candidat(e)M / Mme ………………………………………………… professionnel(le) du secteur du commerce et de la venteFonction ……………………...…………Entreprise …………………………………………………………………………………………M / Mme ……………………………………………………professeur(e) d’économie gestion du (de la) candidat(e) |
| Le dossier d’évaluation de la « phase de mise en œuvre » comprend :* Les degrés de maîtrise pour déterminer le profil du candidat
* La grille des critères et indicateurs d’évaluation
* La fiche de commentaires objectivés
 |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **CONTRIBUER À DES ACTIONS DE FIDÉLISATION ET DE DÉVELOPPEMENT DE LA RELATION CLIENT** | **Critères et indicateurs d’évaluation** | **PROFIL** |
| **1** | **2** | **2** | **4** |
| * **Cohérence du choix des outils de fidélisation de la clientèle et/ou de développement de la relation client avec le contexte**
* (Choix et mobilisation d’outils de fidélisation et/ou de développement de la relation client, y compris digitaux, en adéquation avec le contexte et le profil client)
* **Qualité de la contribution à l’opération de FDRC**
* (Description et compréhension de la finalité du processus, participation à l’organisation de l’évènement et/ou de l’opération)

**Opportunité de la proposition de ventes au rebond** (Repérage de situations commerciales favorables induites par l’évènement ou l’opération en face à face ou à distance) |  |  |  |  |
| **ÉVALUER LES ACTIONS DE FIDÉLISATION ET DE DÉVELOPPEMENT DE LA RELATION CLIENT** | **Justesse de l’enrichissement et de l’actualisation du SIC**(Transmission des données collectées au bon interlocuteur, pertinence de l’actualisation et de l’enrichissement des fichiers)**Pertinence de l’analyse des résultats**(Analyse des performances commerciales : indicateurs quantitatifs et qualitatifs, analyse des difficultés rencontrées et surmontées, analyse des acquis)**Intérêt des propositions d’amélioration** (Adéquation des préconisations de remédiation avec le bilan de l’action de FDRC et l’orientation commerciale de l’entreprise)**Qualité de la communication orale et écrite :** **(**Qualité de l’écoute active, de l’argumentation et du vocabulaire professionnel, attractivité du support numérique et structuration de la présentation) |  |  |  |  |

1 Novice 2 : Débrouillé 3 : Averti 4 : Expert (les croix doivent être positionnées au milieu des colonnes)

**Appréciation motivée obligatoire au verso**

|  |
| --- |
| Baccalauréat professionnel Métiers du commerce et de la vente |

**Sous-épreuve E33. Fidélisation de la clientèle et Développement de la Relation Client**

**Situation d’évaluation n°2 : Phase de présentation de la mise en œuvre de l’action de FDRC retenue**

|  |
| --- |
| **Commentaires objectivés****Professionnalité du candidat dans sa capacité à :*** **Contribuer à des actions de fidélisation et de développement de la relation client**
* **Évaluer les actions de fidélisation et de développement de la relation client**
 |
| **Appréciation globale** |

|  |  |
| --- | --- |
| **Nom et signature des membres de la commission d’interrogation** | **Note :****/ 20** |