Elève : Prénom/Nom/Classe

Année



Classe de Seconde famille de métiers de la relation client

Livret Elève 

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



Etablissement scolaire

Logo/adresse/tél/courriel

Sommaire

Introduction : objectifs de ce livret……………………………………P 3

Présentation du parcours de formation………………………………P 4

Organisation des PFMP de seconde……………………………………P 5

Suivi des PFMP………………………………………………………………..P 6

Travaux à réaliser lors des PFMP……………………………………….P 7

Engagements de l’élève .………………………………………………..P 13

Fiche de suivi des absences……………………………………………P 14

Construction du parcours d’orientation…………………………….P 15

**Introduction :** objectifs de ce livret

* Ce livret constitue un lien entre l’élève, l’entreprise d’accueil et l’établissement de formation
* Il permet d’informer les différentes parties sur les attendus, le déroulé et le suivi des PFMP
* Il a pour objectif d’aider l’élève dans la construction de son parcours d’orientation

A quels moments utiliser ce livret ?

* Avant la période de PFMP lors de la recherche d’un lieu de stage
* Pendant la période de PFMP pour recenser, réaliser les activités attendues et le suivi des absences et des retards (par l’élève et/ou le tuteur)
* Après la période de PFMP afin de permettre à l’élève de construire son parcours d’orientation

Présentation du parcours de formation de l’élève :

La famille des métiers de la relation client

Qu’est-ce qu’une famille de métiers ?

* Les familles de métiers regroupent des compétences professionnelles communes aux spécialités de baccalauréat qui la composent.
* Elles permettent **d’améliorer la transition entre la classe de troisième et le lycée professionnel** en rendant les **choix d’orientation plus simples** et **plus flexibles** pour conforter ou infléchir le parcours de formation du jeune.

La famille des métiers de la relation client :

Famille des métiers de la relation clients

Bac pro "Métiers de l'accueil"

Bac pro "Métiers du commerce et de la vente"

**Les objectifs de la seconde :**

* **PREPARER** son parcours de formation
* **AMORCER** la professionnalisation du jeune
* **ACQUERIR** des compétences professionnelles communes aux spécialités de sa famille de métiers
* **DECOUVRIR** un éventail de métiers pour enrichir son parcours de multiples expériences
* **APPREHENDER** les métiers connexes à son activité

Organisation des PFMP de la classe de seconde :

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 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…

Le suivi des PFMP :

|  |
| --- |
| Deux visitesPrévues durant la période de PFMP |
| **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
* Aider à la construction du parcours d’orientation

Réalisée par un enseignant des matières professionnelles |

* **Les compétences à valider (totalement ou partiellement), lors de la deuxième visite :**

Compétences professionnelles communes Seconde famille des métiers Relation client

**Intégrer la relation client dans un cadre «omnicanal»\***

* -Prendre contact
* -Identifier le besoin
* -Identifier le client et ses caractéristiques
* -Proposer une solution adaptée au parcours client

**Assurer le suivi de la relation client**

* -Gérer le suivi de la demande
* -Satisfaire le client
* -Fidéliser le client

**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

\***Omnicanal :** tous les canaux de contact et de vente possibles entre l’entreprise et ses clients sont utilisés et mobilisés.

Désigne tout autant les contacts pris à l’initiative des clients ou prospects que ceux émanant de l’entreprise

Les travaux à réaliser lors des PFMP :

Chaque PFMP donne lieu à la réalisation :

 d’une fiche signalétique de l’enseigne **Annexe 1**

 d’une fiche d’activité **Annexe 2**

 d’une fiche métier **Annexe 3**

Ces fiches **présentées de manière numérique**, viendront alimenter le Portefolio 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

**Annexe 1** : 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**

##### **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 2** : 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 chacunClient/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 3** : 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

 Penser à numérotez vos annexes et à faire des reports aux annexes

***Les engagements de l’élève :***

***Avant la période de formation***

*** Compléter les conventions en 3 exemplaires***

*** Après validation du lieu de PFMP par un enseignant des matières professionnelles, faire signer les conventions en 3 exemplaires au tuteur, aux parents (si élève mineur) et les remettre au professeur principal pour signature.***

***Tout stage effectué sans convention signée par toutes les parties et non remis avant le début du stage au lycée ne sera pas validé et donc ne pourra donc pas être comptabilisé pour l’examen.***

Un élève n’ayant pas de stage au début de la période devra être obligatoirement présent

au lycée aux horaires d’ouverture et ce jusqu’à l’obtention d’un stage. Il y sera accompagné dans sa recherche.

***Pendant la période de formation***

 Remettre dès le premier jour le livret de suivi de PFMP au tuteur.

 Avoir une tenue professionnelle adaptée au lieu de formation

 Respecter les horaires, les règles de vie et de travail de l’entreprise.

 Respecter les règles d’hygièneet de sécurité.

 Adopter une conduite exemplaire :

 Pas de chewing-gum, d’écouteurs, d’utilisation du portable pendant les horaires de travail.

Prévenir l’entreprise en cas de retard.

**Toute absence durant la PFMP devra être signalée :**

* **A l’entreprise d’accueil**
* **Au lycée**

**Et justifiée par un certificat médical transmis dans les 48h à l’entreprise et à la vie scolaire.**

Toutes absences et retards seront automatiquement rattrapées pour valider la période.

***Après la période de formation***

 Remettre la fiche signalétique, la fiche métier et la fiche d’activité à l’enseignant des matières professionnelles

Nom ……………………….Prénom :……………….Elève de la classe : ................au lycée :…………………

Reconnais avoir pris connaissance des attendus ci-dessus et m’engage à les respecter.

Signature de l’élève : Signature des parents :

**Annexe 4 :** Fiche de suivi des absences et des retards

 A compléter par le tuteur tout au long de la PFMP

**PFMP n° : du**  / / 20\_\_\_\_\_au \_\_\_\_/\_\_\_\_/20\_\_\_\_

|  |  |
| --- | --- |
| Remarques particulières |  |
|  | **S1** | **S2** | **S3** |  |
| Lundi |  |  |  | *Indiquez toutes les absences, les retards et les justifications.* |
| Mardi |  |  |  |
| Mercredi |  |  |  |
| Jeudi |  |  |  |
| Vendredi |  |  |  |
| Samedi |  |  |  |
|  |  |
| Nom, fonction du Tuteur et signature. |  |

Construction du parcours d’orientation :

Les étapes du parcours :

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 faire 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

Document de préparation des entretiens :

|  |  |
| --- | --- |
| Choix de la PFMP1Préparation de l’entretien 1 : le / /  | Idée d’orientation pour la classe de 1ère :Justifications :Domaine d’activité choisi pour la PFMP1 : Accueil  Commerce  VenteEntreprises d’accueil possibles :Documents consultés/personnes rencontrées pour construire le parcours d’orientation : |
| Entreprise retenue pour la PFMP1 |  |
| Bilan PFMP1Préparation de l’entretien 2 : le / / | Bilan PFMP1 :ce que j’ai aimé :ce que j’ai moins aimé :Idée d’orientation pour la classe de 1ère :Domaine d’activité pour la PFMP2 : Accueil  Commerce VenteEntreprises d’accueil possibles :Documents consultés/personnes rencontrées pour construire le parcours d’orientation : |
| Entreprise retenue pour la PFMP2 |  |
| Bilan PFMP2Préparation de l’entretien 3 : le / / | Bilan PFMP2 :ce que j’ai aimé :ce que j’ai moins aimé : |
| Orientation finale choisie pour la classe de 1ère: |   Accueil  Commerce VenteJustifications :Documents consultés/personnes rencontrées pour construire le parcours d’orientation : |