

## Elève :

Prénom :

Nom :

Année :

Classe :

Numéro de téléphone :



RÉGION ACADÉMIQUE  
BOURGOGNE  
FRANCHE-COMTÉ

MINISTÈRE  
DE L'ÉDUCATION NATIONALE  
MINISTÈRE  
DE L'ENSEIGNEMENT SUPÉRIEUR,  
DE LA RECHERCHE  
ET DE L'INNOVATION

## Bac Pro Métiers de l'Accueil

### Livret Elève



de suivi des Périodes de Formation en Milieu Professionnel  
(PFMP) de 1<sup>ère</sup> et de terminale



Etablissement scolaire  
Logo/adresse/tél/courriel



**Ce livret, ainsi que les travaux qui vont avec sont à conserver jusqu'en terminale**

## Sommaire :

Introduction : objectifs de ce livret.....	P 2
Présentation du Bac métiers de l'accueil.....	P 3
Organisation des PFMP .....	P 4
Suivi des PFMP.....	P 4
Travaux à réaliser lors des PFMP.....	P 7
Engagements de l'élève.....	P 8
Fiche de suivi des absences.....	P 9

## 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



### **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 d'exploiter le travail réalisé en PFMP

## Présentation du Bac Métiers de l'Accueil :

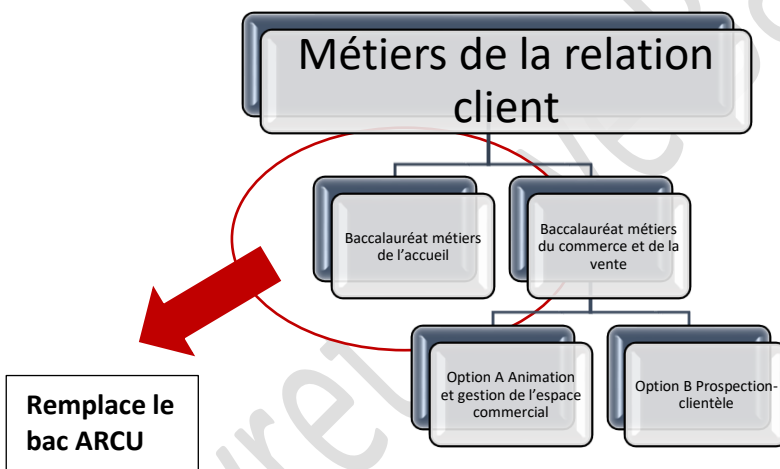
La filière commerciale réformée : elle devient :

### ➤ 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 :



### Pourquoi ce Bac Métiers de l'accueil :

- Evolution des métiers de l'accueil
- Le marché de l'accueil en entreprise poursuit son développement
- La digitalisation de l'accueil qui enrichit et réinterroge la relation humaine
- L'accueil comme fonction stratégique
- Un niveau de compétence attendu plus important avec un périmètre d'activités plus étendu
- Un métier à forte valeur ajoutée au travers de Poly compétences (Technique et Humaine)

## Organisation des **PFMP** classes de 1<sup>ère</sup> et terminales

### 16 semaines de PFMP

PFMP 1<sup>ère</sup>  
8 semaines  
sur 2 périodes

PFMP Terminale  
8 semaines  
sur 2 périodes

PFMP 3

PFMP4

PFMP5

PFMP6

#### ➤ Choix du lieu de PFMP

Le lieu choisit **doit permettre** de valider les compétences attendues.

**Types d'organisations :** L'accueil est présent dans toutes les organisations (des secteurs marchand ou non marchand) recevant du public et/ou du trafic téléphonique. De nouvelles formes se rencontrent : accueil à distance, pratiques plus nomades. Cette tendance a pour conséquence de faire évoluer les lieux d'accueil et leur organisation. L'environnement technologique des personnels d'accueil évolue avec l'utilisation simultanée d'outils numériques fixes ou nomades et multimédias. Les bornes interactives, automates, tablettes et autres outils/objets connectés sont fréquemment rencontrés et nécessitent un accompagnement du public à leur utilisation.

#### Le suivi des **PFMP** :

Deux visites Prévues durant la période de PFMP	
<p><b>Une visite de « courtoisie »</b> sur la première partie de la période. Afin de :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- S'assurer de la présence de l'élève</li> <li>- Du respect des attendus (horaires, posture...)</li> </ul> <p>Réalisée par un enseignant des matières générales</p>	<p><b>Une visite évaluative</b> positionnée en fin de période. Afin de :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Valider les compétences développées par l'élève en PFMP</li> <li>- Aider à la construction du parcours d'orientation</li> </ul> <p>Réalisée par un enseignant des matières professionnelles</p>

## Les compétences professionnelles suivies en PFMP

Le suivi de ces compétences est réalisé totalement ou partiellement lors des visites en PFMP

### Bloc de compétences 1 : Gérer l'accueil multicanal à des fins d'information, d'orientation et de conseil

#### 1.1 Gérer simultanément les activités

- Recenser et prioriser les activités
- Organiser ses activités en coordination avec l'équipe
- Repérer et gérer les aléas

#### 1.2 Prendre contact avec le public

- Identifier le public et repérer ses caractéristiques
- Recevoir le visiteur

#### 1.3 Identifier la demande

- Appréhender la demande du public
- Apprécier la complexité de la demande
- Interagir pour préciser la demande

#### 1.4 Traiter la demande

- Identifier et mobiliser les ressources utiles
- Apporter une réponse adaptée
- Construire une réponse personnalisée en termes d'orientation, d'information, de conseils et d'accompagnement

#### 1.5 Gérer les flux

- Identifier les paramètres générant du flux
- Mesurer l'impact du flux sur l'attente
- Repérer les signes de tensions générées par l'attente
- Accompagner l'attente du public
- Hiérarchiser les activités pour organiser l'attente

#### 1.6 Gérer les conflits

- Repérer les signes de tension susceptibles de déboucher sur un conflit
- Interagir pour désamorcer la tension, le conflit
- Mettre en œuvre les solutions pour résoudre le conflit

### Bloc de compétences 2 : Gérer l'information et des prestations à des fins organisationnelles

#### 2.1 Gérer l'information

- Repérer les sources d'information
- Contrôler l'information
- Actualiser une base de données
- Sélectionner l'information utile au service
- Mutualiser l'information nécessaire à la continuité du service
- Rendre compte de l'activité

#### 2.2 Gérer des prestations internes et externes

- Identifier les prestations inhérentes aux activités d'accueil
- Formaliser une demande et/ou une offre de prestations
- Assurer le suivi d'une prestation
- Mesurer la qualité des prestations et proposer d'éventuelles améliorations

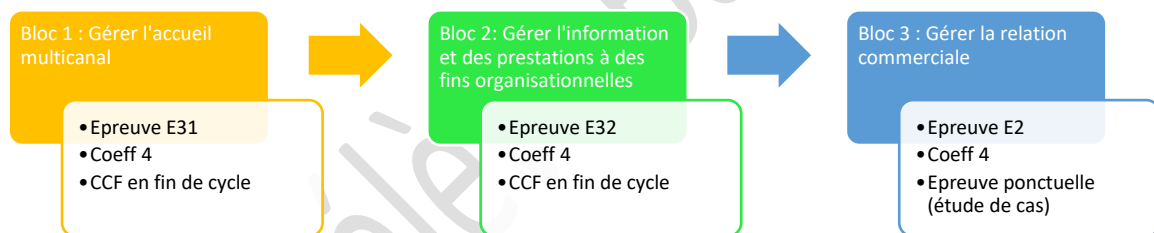
#### 2.3 Contribuer à la mise en œuvre de projet lié à l'accueil

- Appréhender les enjeux du projet
- Participer à la réalisation et à la coordination du projet
- Analyser la qualité de la contribution et transmettre les résultats au porteur du projet

<b>Bloc de compétences 3 : Gérer la relation commerciale</b>
<b>3.1 Contribuer au développement de la relation commerciale</b>
Identifier les supports utiles à la relation commerciale
Repérer les caractéristiques du public
Appréhender l'offre de l'organisation
Situer l'offre de l'organisation sur son marché
Contribuer à l'amélioration de la connaissance du public
<b>3.2 Satisfaire et fidéliser le public</b>
Co-construire avec le public la solution adaptée à ses besoins
Finaliser la relation commerciale
Contribuer à la satisfaction et à la fidélisation
Collecter et identifier les motifs de satisfaction et d'insatisfaction
Mesurer l'efficacité des actions de fidélisation
<b>3.3 Gérer les réclamations</b>
Recueillir les réclamations
Interagir pour comprendre les motifs de réclamation
Apporter une réponse à la réclamation et/ou au mécontentement
Rendre compte des situations rencontrées

## Les épreuves certificatives du Bac Métiers de l'Accueil

➔ **Un bloc de compétence = une épreuve**



### Évaluation des épreuves E31 et E32 :

base l'accumulation d'apprentissages sur le cursus de formation

#### E31 :

Évaluation en entreprise (tuteur + professeur), en terminale.  
Pas d'entretien (hors présence du candidat)

- Notation à l'aide du positionnement sur les compétences du bloc 1 (à partir des travaux réalisés/situations professionnelles rencontrées au lycée, en entreprise ou à l'extérieur).  
Évaluation de l'acquisition des compétences tout au long des différentes situations.

#### E32 :

Épreuve réalisée au lycée ou en entreprise (tuteur+ professeur ou professeur + professeur).  
Pas d'entretien (hors présence du candidat), en terminale

- Notation à l'aide du positionnement sur les compétences du bloc 2 (à partir des travaux réalisés/situations professionnelles rencontrées au lycée, en entreprise, ou à l'extérieur).



**Évaluer le niveau atteint par l'élève**

# Les travaux à réaliser en PFMP

**Chaque PFMP donne lieu à 2 retours d'activités : en lien avec le bloc 1 et ou le bloc 2 :**

En fonction des activités réalisées en PFMP, l'élève réalise **au moins 2** retours d'activités par PFMP.

Ces travaux sont **présentés de manière numérique** sous la forme de fiches, de diaporama, de vidéo ou de reportage photos... Ils viendront alimenter le Portefolio et seront pris en compte dans la validation des compétences.

Ils pourront donner lieu à une présentation orale (lors de la PFMP ou en EPLE).

**Annexe 1** : Retour d'activité

## Annexe 1 : Retour d'activité (minimum attendu)

### 1- L'organisation

- Identification
- Ses principales activités
- Structure

### 2- Ma place et mon rôle dans l'organisation

- Service
- Missions confiées

### 3- Situation de travail

- Contexte
- Problématique / objet de travail
- Acteurs internes et acteurs externes concernés

### 4- Démarches et activités conduites

### 5- Outils et supports mobilisés

### 6- Obstacles et/ou complexité rencontrés

### 7- Résultat(s) obtenu(s)

Les difficultés rencontrées lors de la réalisation de cette activité

Auto-évaluez-vous : Ce que vous avez bien réussi, ce que vous avez moins réussi.

Que devez-vous faire pour vous améliorer la prochaine fois ?

### 8- Compétences développées



## Annexe 2 : Les engagements de l'élève\* :

*\*Valables pour chaque PFMP*

### **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'hygiène et de sécurité.

Porter les EPI (équipements de protection individuelle : chaussures, gants ...) nécessaires

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 non justifiés seront automatiquement rattrapés pour valider la période.**

### **Après la période de formation**

Remettre les travaux réalisés 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 3 : Fiche de suivi des absences et des retards**

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

**PFMP n°3 : du** \_\_\_ / \_\_\_ / 20\_\_\_ **au** \_\_\_ / \_\_\_ / 20\_\_\_

Remarques particulières :

	S1	S2	S3	S4	Indiquez toutes les absences, les retards et les justifications.
Lundi					
Mardi					
Mercredi					
Jeudi					
Vendredi					
Samedi					

Nom, fonction du Tuteur et signature.

**PFMP n°4 : du** \_\_\_ / \_\_\_ / 20\_\_\_ **au** \_\_\_ / \_\_\_ / 20\_\_\_

Remarques particulières :

	S1	S2	S3	S4	Indiquez toutes les absences, les retards et les justifications.
Lundi					
Mardi					
Mercredi					
Jeudi					
Vendredi					
Samedi					

Nom, fonction du Tuteur et signature.

PFMP n°5 : du \_\_\_ / \_\_\_ / 20\_\_\_ au \_\_\_ / \_\_\_ / 20\_\_\_

Remarques particulières :					
	<b>S1</b>	<b>S2</b>	<b>S3</b>	<b>S4</b>	<i>Indiquez toutes les absences, les retards et les justifications.</i>
Lundi					
Mardi					
Mercredi					
Jeudi					
Vendredi					
Samedi					
Nom, fonction du Tuteur et signature.					

PFMP n°6 : du \_\_\_ / \_\_\_ / 20\_\_\_ au \_\_\_ / \_\_\_ / 20\_\_\_

Remarques particulières :					
	<b>S1</b>	<b>S2</b>	<b>S3</b>	<b>S4</b>	<i>Indiquez toutes les absences, les retards et les justifications.</i>
Lundi					
Mardi					
Mercredi					
Jeudi					
Vendredi					
Samedi					
Nom, fonction du Tuteur et signature.					