

Logo et coordonnées de l’établissement

**Baccalauréat Professionnel**

 **« Métiers de l’accueil »**

**LIVRET DE SUIVI ET D’EVALUATION DES PERIODES DE FORMATION EN MILIEU PROFESSIONNEL**

**Classe de Première
Classe de Terminale**

**NOM ET PRÉNOM DU CANDIDAT :**

**………………………………………………………………………………………………**

Béatrice MEKKI

Inspectrice de l’Éducation Nationale – économie et gestion.

**SOMMAIRE**

Objectifs du livret 2

Présentation des interlocuteurs et suivi administratif 3

Présentation du baccalauréat professionnel métiers de l’accueil 4

Niveau de maîtrise des compétences 6

Grille de positionnement formative des compétences (année de première) 7

Grille de positionnement des attitudes professionnelles (année de première) 13

Attestation de PFMP année de Première 14

Grille de positionnement formative des compétences année de Terminale 16

Grille de positionnement des attitudes professionnelles année de Terminale 22

Attestation de PFMP année de Terminale 23

Fiche récapitulative des PFMP 24

**OBJECTIFS DU LIVRET et MODALITÉS DE SUIVI DES PFMP**

**Ce livret vise à :**

 **Informer :**

 L’élève sur le contenu de sa formation en milieu professionnel et les objectifs à atteindre,

 Le tuteur sur le parcours de formation de l’apprenant, afin de proposer des activités

adaptées aux compétences à acquérir,

 L’enseignant de spécialité, afin d’adapter son enseignement à chaque élève compte tenu du degré

d’acquisition des compétences.

 **Dialoguer avec :**

 L’élève sur l’évolution de son parcours professionnel,

 Le tuteur sur les activités réalisées par l’élève en milieu professionnel,

 L’enseignant référent sur la coordination de son suivi.

**PRÉSENTATION DES INTERLOCUTEURS DU LYCÉE**

|  |  |
| --- | --- |
| **Chef d’établissement** Nom et prénom : Téléphone direct : Mail :  | **Directeur Délégué aux Formations Professionnelles et Technologiques (DDFPT)**Nom et prénom : Téléphone direct : Mail :  |
| **Professeur en charge des matières professionnelles**Nom et prénom : Téléphone : Mail :  | **Professeur référent** Nom : Téléphone : Mail :  |

**SUIVI ADMINISTRATIF**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
|  | Emetteur | Contact | Procédure | Documents éventuels |
| Absence ou retard | Elève  | Tuteur + DDFPT | Dès la 1ère absence ou retard | Justificatif des parents ou certificat médical le cas échéant. |
| Accident | Tuteur et famille | Proviseur + DDFPT | Immédiatement | Déclaration d’accident sous 48h au Proviseur. |
| Difficultés lors de la PFMP | Tuteur et/ou élève | Professeur + DDFPT | Courriel  |  |

**Le baccalauréat professionnel « métiers de l’accueil ».**

Le titulaire du diplôme est l’interface entre l’organisation et le public accueilli. Il exerce son activité en présentiel et/ou à distance, dans un environnement fixe ou en itinérance. Il est confronté à une grande diversité de situations plus ou moins complexes et mène couramment plusieurs tâches simultanément.

Son activité consiste à :

* Gérer l’accueil multicanal à des fins d’information, d’orientation et de conseil.
* Etre l’interface à des fins organisationnelles,
* Etre l’interface dans la relation l commerciale.

22 semaines de PFMP SUR LE CYCLE DE 3 ANS

Répartition interne à chaque établissement

**La durée totale sur le cycle ne peut être fractionnée en plus de six périodes.**

PFMP en classe de **Terminale**

PFMP en classe de **Première**

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

Les activités confiées à l’élève, doivent permettre l’évaluation des compétences décrites dans les groupes de compétences 1 à 3 du référentiel de certification :

G1 Gérer l’accueil multicanal à des fins d’information, d’orientation et de conseil.

G2 Gérer l’information et des prestations à des fins organisationnelles.

G3 Gérer la relation commerciale.

**PERIODE DE FORMATION**

**EN MILIEU PROFESSIONNEL**

**Baccalauréat Professionnel**

**« Métiers de l’accueil »**

**Classe de Première Professionnelle**

**LE NIVEAU DE MAÎTRISE DES COMPÉTENCES**

Chaque élève sera évalué par compétence répondant au référentiel du Baccalauréat professionnel « métiers de l’accueil ».

Les compétences doivent faire l’objet de négociations avec les entreprises d’accueil notamment par les professeurs en charge de la matière professionnelle.

Les compétences sont évaluées au fur et à mesure des PFMP et des différentes tâches confiées au stagiaire (il convient de cocher la case NE si la compétence n’est pas évaluée). Les compétences non évaluées lors de la 1re PFMP le seront ensuite.

L’objectif est pour l’élève de maîtriser le maximum de compétences en classe de terminale professionnelle, et de s’assurer qu’elles soient **TOUTES** validées par l’équipe pédagogique.

Lors de la visite en entreprise, le (ou les) professeur(s) ou formateur(s) chargé(s) de l’enseignement professionnel, le (ou les) tuteur(s) ou maître(s) d’apprentissage noteront les activités qui ont été prévues pendant cette formation

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Niveau de maîtrise des compétences** | **Caractéristiques** | **Descriptif** |
| **Novice** | **Maitrise insuffisante (MI)** | Les compétences sont peu ou pas maîtrisées | * Les consignes sont peu ou mal maitrisées.
* Les tâches sont peu ou pas exécutées.
* Les techniques de vente sont peu ou mal maitrisées.
 |
| **Débrouillé** | **Maîtrise Fragile (MF)** | Les compétences sont partiellement maitrisées | * Les consignes sont partiellement maitrisées.
* Les tâches sont partiellement maitrisées.
* Les techniques de vente sont partiellement maitrisées.
 |
| **Averti** | **Maîtrise satisfaisante (MS)** | Les compétences sont bien maîtrisées | * Les consignes sont maitrisées.
* Les tâches sont maitrisées.
* Les techniques de vente sont maîtrisées.
 |
| **Expert** | **Très bonne maîtrise (TBM)** | Les compétences sont très bien maitrisées | * Les consignes sont très bien maitrisées
* Les tâches sont très bien maîtrisées.
* Les techniques de vente sont très bien maîtrisées.
 |

**Grille de positionnement formative des compétences Baccalauréat Professionnel des métiers de l’accueil – 1re Professionnelle**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
|  | Activités professionnelles prévues | Niveau de compétencesatteint | Activités professionnelles prévues | Niveau de compétencesatteint |
| **PFMP 1** | **NE\*** | **N**\* | **D\*** | **A**\* | **E\*** | **PFMP 2** | **NE** | **N** | **D** | **A** | **E** |
| **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.
 |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
|  | Activités professionnelles prévues | Niveau de compétencesatteint | Activités professionnelles prévues | Niveau de compétencesatteint |
| **PFMP 1** | **NE\*** | **N**\* | **D\*** | **A**\* | **E\*** | **PFMP 2** | **NE** | **N** | **D** | **A** | **E** |
| **Compétences 1 – Gérer l’accueil multicanal à des fins d’information, d’orientation et de conseil** |
| **1-5 Gérer les flux** |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| * 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.
 |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| **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.
 |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| \*NE : non évalué | \*N : Novice | \*D : débrouillé | \*A : averti | \*E : expert |

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
|  | **Activités professionnelles** **Prévues** **PFMP 1** | Niveau de compétencesatteint | **Activités professionnelles** **Prévues** **PFMP 2** | Niveau de compétencesatteint |
| **NE** | **N** | **D** | **A** | **E** | **NE** | **N** | **D** | **A** | **E** |
| **Compétences 2 : Gérer l’information et des prestations à des fins organisationnelles** |
| **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.
 |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| **Compétences 3 : Gérer la relation commerciale** |
| **3.1 Contribuer au développement de la relation commerciale** |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| * 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.
 |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| **3.2 Satisfaire et fidéliser le public** |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| * Co-construire avec le public la solution adaptée à ses besoins.
 |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| * Finaliser la relation commerciale.
 |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| \*NE : non évalué | \*N : Novice | \*D : débrouillé | \*A : averti | \*E : expert |

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
|  | **Activités professionnelles** **Prévues** **PFMP 1** | Niveau de compétencesatteint | **Activités professionnelles** **Prévues** **PFMP 2** | Niveau de compétencesatteint |
| **NE** | **N** | **D** | **A** | **E** | **NE** | **N** | **D** | **A** | **E** |

|  |
| --- |
| **Compétences 3 – Gérer la relation commerciale**  |
| **3-2 Satisfaire et fidéliser le public**  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| * 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.
 |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| **3-3 Gérer les réclamations** |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| * 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.
 |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| \*NE : non évalué | \*N : Novice | \*D : débrouillé | \*A : averti | \*E : expert |

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
|  |  |  |  |  |

**Grille de positionnement formative des attitudes professionnelles et savoir être Baccalauréat Professionnel des métiers de l’accueil – Classe de 1ère professionnelle**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
|  |  | Niveau de maîtrise |  | Niveau de maîtrise |
| **PFMP 1** | **NE** | **N** | **D** | **A** | **E** | **PFMP 2** | **NE** | **N** | **D** | **A** | **E** |
| **Attitudes professionnelles et savoir-être (1)** |
| * Respecter les horaires de travail et faire preuve de ponctualité
 |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| * Se présenter et avoir une tenue adaptée au milieu professionnel
 |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| * Communiquer de façon professionnelle/Utiliser un vocabulaire adapté
 |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| * Faire preuve de curiosité professionnelle et demander des conseils
 |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| * Faire preuve de discrétion, de respect du secret professionnel
 |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| * Effectuer son travail en respectant les consignes données
 |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| * Faire preuve de motivation et s’impliquer dans son travail
 |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| * Faire preuve de dynamisme, de participation active
 |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| * Faire preuve d’efficacité dans son travail
 |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| * Faire preuve d’initiatives dans son travail
 |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| * S’intégrer de manière active au sein de l’équipe
 |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| * Tenir compte des remarques formulées pour progresser
 |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |

1Toutes les attitudes professionnelles sont évaluées au cours de chaque PFMP avec le tuteur

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| \*NE : non évalué | \*N : Novice | \*D : débrouillé | \*A : averti | \*E : expert |

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
|  |  |  |  |  |

**FORMATION EN MILIEU PROFESSIONNEL**

**ATTESTATION - année de première**

**Baccalauréat professionnel des métiers de l’accueil**

Je soussigné(e)…………………………………Chef d’établissement du lycée professionnel ……………………………………………………certifie que :

Nom : …………………………………

Prénom : ……………………………...

Inscrit (e) dans l’établissement que je dirige, en classe de baccalauréat professionnel des métiers de l’accueil, a suivi, conformément à la législation en vigueur, des périodes de formation en entreprise d’une durée de quatre semaines.

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Raison sociale de l’entreprise** | **Période** | **Observations (motifs absences, jours à récupérer)** |
|  | Du…………au ………………… |  |
|  | Du…………au ………………… |  |
|  | Du…………au ………………… |  |
|  | Du…………au ………………… |  |

**Nombre de jours à récupérer : …………………**

**L’entreprise, Professeur(e) chargé (e) du suivi,**

**Nom et prénom du tuteur : ………………… Nom et prénom : ………………….**

**(Tampon et signature) Signature :**

 **A, …………………………**

 **Le …………………………**

**PERIODE DE FORMATION**

**EN MILIEU PROFESSIONNEL**

**Baccalauréat Professionnel**

**« Métiers de l’accueil »**

**Classe de Terminale Professionnelle**

**Grille de positionnement formative des compétences Baccalauréat Professionnel des métiers de l’accueil - Terminale professionnelle**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
|  | Activités professionnelles prévues | Niveau de compétencesatteint | Activités professionnelles prévues | Niveau de compétencesatteint |
| **PFMP 1** | **NE\*** | **N**\* | **D\*** | **A**\* | **E\*** | **PFMP 2** | **NE** | **N** | **D** | **A** | **E** |
| **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.
 |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
|  | Activités professionnelles prévues | Niveau de compétencesatteint | Activités professionnelles prévues | Niveau de compétencesatteint |
| **PFMP 1** | **NE\*** | **N**\* | **D\*** | **A**\* | **E\*** | **PFMP 2** | **NE** | **N** | **D** | **A** | **E** |
| **Compétences 1 – Gérer l’accueil multicanal à des fins d’information, d’orientation et de conseil** |
| **1-5 Gérer les flux** |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| * 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.
 |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| **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.
 |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| \*NE : non évalué | \*N : Novice | \*D : débrouillé | \*A : averti | \*E : expert |

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
|  | **Activités professionnelles** **Prévues** **PFMP 1** | Niveau de compétencesatteint | **Activités professionnelles** **Prévues** **PFMP 2** | Niveau de compétencesatteint |
| **NE** | **N** | **D** | **A** | **E** | **NE** | **N** | **D** | **A** | **E** |
| **Compétences 2 : Gérer l’information et des prestations à des fins organisationnelles** |
| **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.
 |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| **Compétences 3 : Gérer la relation commerciale** |
| **3.1 Contribuer au développement de la relation commerciale** |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| * 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.
 |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| **3.2 Satisfaire et fidéliser le public** |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| * Co-construire avec le public la solution adaptée à ses besoins.
 |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| * Finaliser la relation commerciale.
 |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| \*NE : non évalué | \*N : Novice | \*D : débrouillé | \*A : averti | \*E : expert |

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
|  | **Activités professionnelles** **Prévues** **PFMP 1** | Niveau de compétencesatteint | **Activités professionnelles** **Prévues** **PFMP 2** | Niveau de compétencesatteint |
| **NE** | **N** | **D** | **A** | **E** | **NE** | **N** | **D** | **A** | **E** |

|  |
| --- |
| **Compétences 3 – Gérer la relation commerciale**  |
| **3-2 Satisfaire et fidéliser le public**  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| * 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.
 |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| **3-3 Gérer les réclamations** |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| * 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.
 |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| \*NE : non évalué | \*N : Novice | \*D : débrouillé | \*A : averti | \*E : expert |

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
|  |  |  |  |  |

**Grille de positionnement formative des attitudes professionnelles et savoir être Baccalauréat Professionnel des métiers de l’accueil – Classe de Terminale professionnelle**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
|  |  | Niveau de maîtrise |  | Niveau de maîtrise |
| **PFMP 1** | **NE** | **N** | **D** | **A** | **E** | **PFMP 2** | **NE** | **N** | **D** | **A** | **E** |
| **Attitudes professionnelles et savoir-être (1)** |
| * Respecter les horaires de travail et faire preuve de ponctualité
 |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| * Se présenter et avoir une tenue adaptée au milieu professionnel
 |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| * Communiquer de façon professionnelle/Utiliser un vocabulaire adapté
 |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| * Faire preuve de curiosité professionnelle et demander des conseils
 |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| * Faire preuve de discrétion, de respect du secret professionnel
 |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| * Effectuer son travail en respectant les consignes données
 |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| * Faire preuve de motivation et s’impliquer dans son travail
 |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| * Faire preuve de dynamisme, de participation active
 |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| * Faire preuve d’efficacité dans son travail
 |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| * Faire preuve d’initiatives dans son travail
 |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| * S’intégrer de manière active au sein de l’équipe
 |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| * Tenir compte des remarques formulées pour progresser
 |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |

1Toutes les attitudes professionnelles sont évaluées au cours de chaque PFMP avec le tuteur

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| \*NE : non évalué | \*N : Novice | \*D : débrouillé | \*A : averti | \*E : expert |

**FORMATION EN MILIEU PROFESSIONNEL**

**ATTESTATION - année de terminale**

**Baccalauréat professionnel des métiers de l’accueil.**

Je soussigné(e)……………………………………………… Chef d’établissement du lycée professionnel

……………………………………………………………certifie que :

Nom : ……………………........

Prénom : ………………………

Inscrit (e) dans l’établissement que je dirige, en classe de Baccalauréat Professionnel des métiers de l’accueil, a suivi, conformément à la législation en vigueur, des périodes de formation en entreprise d’une durée de quatre semaines.

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Raison sociale de l’entreprise** | **Période** | **Observations (motifs absences, jours à récupérer)** |
|  | Du………… au ………………… |  |
|  | Du………… au ………………… |  |
|  | Du………… au ………………… |  |
|  | Du………… au ………………… |  |

**Nombre de jours à récupérer : …………………**

**L’entreprise, Professeur (e) chargé (e) du suivi,**

**Nom et prénom du tuteur : ………………… Nom et prénom : ………………….**

**(Tampon et signature) Signature :**

 **A, …………………………**

 **Le …………………………**

**Fiche récapitulative des périodes de formation en milieu professionnel.**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
|  | **Dates**  | **Tuteur en entreprise** | **Professeur chargé du suivi** |
| **PÉRIODE N° 1** | **Du**………………. **au ……………………..**  |  |  |
| **ENTREPRISE****D’ACUEIL****(Nom et cachet)** |  |  |  |
| **PÉRIODE N° 2** | **Du**………………. **au ……………………..** |  |  |
| **ENTREPRISE****D’ACCUEIL****(Nom et cachet)** |  |  |  |
| **PÉRIODE N° 3** | **Du**………………. **au ……………………..** |  |  |
| **ENTREPRISE****D’ACCUEIL****(Nom et cachet)** |  |  |  |
| **PÉRIODE N° 4** | **Du**………………. **au ……………………..**  |  |  |
| **ENTREPRISE****D’ACCUEIL****(Nom et cachet)** |  |  |  |