

Logo et coordonnées de l’établissement

**Baccalauréat Professionnel**

**Métiers du commerce et de la vente**

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

**Classe de 1re et Terminale MCV**

**Option B (Prospection clientèle et valorisation de l’offre commerciale)**

**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 MCV option B 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 du commerce et de la vente option B.**

Le titulaire du baccalauréat professionnel « Métiers du commerce et de la vente » s’inscrit dans une démarche commerciale active.

Son activité consiste à :

• Accueillir, conseiller et vendre des produits et des services associés,

• Contribuer au suivi des ventes,

• Participer à la fidélisation de la clientèle et au développement de la relation client.

• Participer à la prospection et la valorisation de l’offre commerciale.

Et cela, dans le but de participer à la construction d’une relation client durable.

22 semaines de PFMP SUR LE CYCLE DE 3 ANS

Répartition interne à chaque établissement

PFMP en classe de **Terminale**

PFMP en classe de **Première**

**Planification possible :**

(RAPPEL : 2 périodes de trois semaines avec, si possible, une période en option A et une période en option B en classe de seconde ou 3 périodes de 2 semaines)

En première : 2 périodes dont une au moins de 4 semaines dans l’option choisie

En Terminale : 2 périodes dans l’option choisie, dont une d’au moins 4 semaines.

**La durée ne peut être fractionnée en plus de six périodes.**

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

Les activités confiées à l’élève, doivent permettre l’évaluation des compétences décrites dans les groupes de compétences 1 à 4 du référentiel de certification :

G1 Conseiller et vendre

G2 Suivre les ventes

G3 Fidéliser la clientèle et développer la relation client

G4B Prospecter et valoriser l’offre commerciale

**PERIODE DE FORMATION**

**EN MILIEU PROFESSIONNEL**

**Baccalauréat Professionnel des métiers du commerce et de la vente**

**Option B**

**Prospection clientèle et valorisation de l’offre commerciale**

**Classe de Première Professionnelle**

**LE NIVEAU DE MAÎTRISE DES COMPÉTENCES**

Chaque élève sera évalué par compétence répondant au référentiel du Baccalauréat professionnel des métiers du commerce et de la vente (MCV) Option B.

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 du commerce et de la vente (MCV) – Option B Prospection clientèle et valorisation de l’offre commerciale – 1re Professionnelle**

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  | Activités professionnelles  prévues | Niveau de compétences  atteint | | | | | Activités professionnelles  prévues | Niveau de compétences  atteint | | | | |
| **PFMP 1** | **NE\*** | **N**\* | **D\*** | **A**\* | **E\*** | **PFMP 2** | **NE** | **N** | **D** | **A** | **E** |
| **Compétences 1 - Conseiller et vendre** | | | | | | | | | | | | |
| **1-1 Assurer la veille commerciale** |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| * Rechercher, hiérarchiser, exploiter et actualiser en continu les informations sur l’entreprise et son marché |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| * Maitriser la technologie des produits |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| * Sélectionner les outils de recherche d'information les plus adaptés |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| **1.2 Réaliser la vente dans un cadre omni-canal** |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| * Intégrer l’omni-canal dans le processus de vente |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| * Prendre contact avec le client |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| * S’adapter au contexte commercial et au comportement du client |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| * Découvrir, analyser et identifier le(s) besoin(s) du client, sa (ses) motivation(s) et ses freins éventuels |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| * Découvrir, analyser et reformuler les besoins du client |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| * Présenter l’entreprise et/ou ses produits et/ou ses services. |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| * Conseiller le client en proposant la solution adaptée. |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| * Argumenter |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| * Réaliser une démonstration le cas échéant |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| * Répondre aux objections du client |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| * Proposer les produits et/ou les services associés |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| * Détecter les opportunités de vente(s)additionnelle(s) et les concrétiser |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| * S’assurer de la disponibilité du produit |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| * Formaliser l'accord du client |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| **1-3 Assurer l’exécution de la vente** |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| * Mettre en place les modalités de règlement et de livraison |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| * Rassurer le client sur son choix |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| * Prendre congé |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |

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

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  | **Activités professionnelles**  **Prévues**  **PFMP 1** | Niveau de compétences  atteint | | | | | **Activités professionnelles**  **Prévues**  **PFMP 2** | Niveau de compétences  atteint | | | | |
| **NE** | **N** | **D** | **A** | **E** | **NE** | **N** | **D** | **A** | **E** |
| **Compétences 2 - Suivre les ventes** | | | | | | | | | | | | |
| **2.1 Assurer le suivi de la commande du produit et/ou du service** |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| * Suivre l’évolution de la commande et éventuellement du règlement |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| * Informer le client des délais et des modalités de mise à disposition |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| **2.2 Mettre en œuvre le ou les services associés** |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| * Sélectionner le cas échéant le prestataire le plus adapté |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| * Collecter et transmettre les informations au service de l'entreprise ou aux prestataires concernés |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| * Suivre l’exécution du ou des service(s) associé(s) et en rendre compte |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| * Effectuer le cas échéant les relances |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| **2.3 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 |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| **2.4 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 |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |

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

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

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Compétences 3 - Fidéliser la clientèle et développer la relation client** | | | | | | | | | | | | |
| **3-1 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 orientation commerciale de l’entreprise |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| **3-2 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'entreprise |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| * Concourir à la préparation et à l’organisation d’événements et/ou d’opérations de fidélisation/développement de la relation client |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| * Participer à la mise en œuvre des événements et/ou opérations de fidélisation/ développement de la relation client |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| * Effectuer des ventes au rebond |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| * Réaliser les opérations de suivi post événement |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| * Mobiliser les outils d'internet et les réseaux sociaux |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| **3-3 Evaluer les actions de fidélisation et de développement de la relation client** |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| * Enrichir et actualiser le SIC |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| * Mesurer et analyser les résultats |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| * Rendre compte des actions et des résultats par écrit et/ou à l'oral |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| * Proposer des axes d’amélioration |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |

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

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  | **Activités professionnelles**  **prévues** | Niveau de compétences  atteint | | | | | **Activités professionnelles**  **prévues** | Niveau de compétences  atteint | | | | |
| **PFMP 1** | **NE** | **N** | **D** | **A** | **E** | **PFMP 2** | **NE** | **N** | **D** | **A** | **E** |
| **Compétences 4B - 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 |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| **Compétences 4B - 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 |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |

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

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  | **Activités professionnelles**  **prévues** | Niveau de compétences  atteint | | | | | **Activités professionnelles**  **prévues** | Niveau de compétences  atteint | | | | |
| **PFMP 1** | **NE** | **N** | **D** | **A** | **E** | **PFMP 2** | **NE** | **N** | **D** | **A** | **E** |
| **Compétences 4B - 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 objections |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| * Conclure |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| * Prendre congé |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |

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

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  | | | | **Activités professionnelles**  **prévues** | | Niveau de compétences  atteint | | | | | | | | | | **Activités professionnelles**  **prévues** | | Niveau de compétences  atteint | | | | | | | | | | |
| **PFMP 1** | | **NE** | | **N** | | **D** | | **A** | | **E** | | **PFMP 2** | | **NE** | | **N** | | | **D** | | **A** | | **E** | |
| **Compétences 4B - 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 des actions correctives | | | |  | | | |  | |  | |  | |  | |  |  | | |  | |  | | |  | |  | |  | |
| * Rendre compte de l'opération de prospection | | | |  | | | |  | |  | |  | |  | |  |  | | |  | |  | | |  | |  | |  | |
| **Compétences 4B - 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 | | | |  | | | |  | |  | |  | |  | |  |  | | |  | |  | | |  | |  | |  | |
|  |  | | |  | | | | | | | |  | | | |  | | | | |

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| \*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 du commerce et de la vente (MCV)  
– Option B prospection clientèle et valorisation de l’offre commerciale – 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 |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |

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

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

**FORMATION EN MILIEU PROFESSIONNEL**

**ATTESTATION - année de première**

**Baccalauréat professionnel des métiers du commerce et de la vente**

**Option B prospection clientèle et valorisation de l’offre commerciale**

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 du commerce et de la vente Option B, 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 des métiers et du commerce et de la vente**

**Option B**

**Prospection clientèle et valorisation l’offre commerciale**

**Classe de Terminale Professionnelle**

**Grille de positionnement formative des compétences Baccalauréat Professionnel des métiers du commerce et de la vente (MCV) – Option B prospection clientèle et valorisation de l’offre commerciale - Terminale professionnelle**

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  | **Activités professionnelles**  **prévues** | Niveau de compétences  atteint | | | | | **Activités professionnelles**  **prévues** | Niveau de compétences  atteint | | | | |
| **PFMP 3** | **NE** | **N** | **D** | **A** | **E** | **PFMP 4** | **NE** | **N** | **D** | **A** | **E** |
| **Compétences 1 - Conseiller et vendre** | | | | | | | | | | | | |
| **1-1 Assurer la veille commerciale** |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| * Rechercher, hiérarchiser, exploiter et actualiser en continu les informations sur l’entreprise et son marché |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| * Maitriser la technologie des produits |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| * Sélectionner les outils de recherche d'information les plus adaptés |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| **1.2 Réaliser la vente dans un cadre omni-canal** |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| * Intégrer l’omni-canal dans le processus de vente |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| * Prendre contact avec le client |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| * S’adapter au contexte commercial et au comportement du client |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| * Découvrir, analyser et identifier le(s) besoin(s) du client, sa (ses) motivation(s) et ses freins éventuels |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| * Découvrir, analyser et reformuler les besoins du client |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| * Présenter l’entreprise et/ou ses produits et/ou ses services. |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| * Conseiller le client en proposant la solution adaptée. |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| * Argumenter |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| * Réaliser une démonstration le cas échéant |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| * Répondre aux objections du client |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| * Proposer les produits et/ou les services associés |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| * Détecter les opportunités de vente(s)additionnelle(s) et les concrétiser |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| * S’assurer de la disponibilité du produit |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| * Formaliser l'accord du client |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| **1-3 Assurer l’exécution de la vente** |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| * Mettre en place les modalités de règlement et de livraison |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| * Rassurer le client sur son choix |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| * Prendre congé |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  | **Activités professionnelles**  **Prévues**  **PFMP 3** | Niveau de compétences  atteint | | | | | **Activités professionnelles**  **Prévues**  **PFMP 4** | Niveau de compétences  atteint | | | | |
| **NE** | **N** | **D** | **A** | **E** | **NE** | **N** | **D** | **A** | **E** |
| **Compétences 2 – Suivre les ventes** | | | | | | | | | | | | |
| **2.1 Assurer le suivi de la commande du produit et/ou du service** |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| * Suivre l’évolution de la commande et éventuellement du règlement |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| * Informer le client des délais et des modalités de mise à disposition |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| **2.2 Mettre en œuvre le ou les services associés** |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| * Sélectionner le cas échéant le prestataire le plus adapté |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| * Collecter et transmettre les informations au service de l'entreprise ou aux prestataires concernés |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| * Suivre l’exécution du ou des service(s) associé(s) et en rendre compte |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| * Effectuer le cas échéant les relances |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| **2.3 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 |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| **2.4 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 |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |

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

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  | **Activités professionnelles**  **Prévues**  **PFMP 3** | Niveau de compétences  atteint | | | | | **Activités professionnelles**  **Prévues**  **PFMP 4** | Niveau de compétences  atteint | | | | |
| **NE** | **N** | **D** | **A** | **E** | **NE** | **N** | **D** | **A** | **E** |

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Compétences 3 – Fidéliser la clientèle et développer la relation client** | | | | | | | | | | | | |
| **3-1 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 orientation commerciale de l’entreprise |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| **3-2 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'entreprise |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| * Concourir à la préparation et à l’organisation d’événements et/ou d’opérations de fidélisation/développement de la relation client |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| * Participer à la mise en œuvre des événements et/ou opérations de fidélisation/ développement de la relation client |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| * Effectuer des ventes au rebond |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| * Réaliser les opérations de suivi post événement |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| * Mobiliser les outils d'internet et les réseaux sociaux |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| **3-3 Évaluer les actions de fidélisation et de développement de la relation client** |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| * Enrichir et actualiser le SIC |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| * Mesurer et analyser les résultats |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| * Rendre compte des actions et des résultats par écrit et/ou à l'oral |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| * Proposer des axes d’amélioration |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |

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

**Grille de positionnement formative des compétences Baccalauréat Professionnel des métiers du commerce et de la vente (MCV)**

**– Option B prospection clientèle et valorisation de l’offre commerciale – Terminale professionnelle**

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  | **Activités professionnelles**  **prévues** | Niveau de compétences  atteint | | | | | **Activités professionnelles**  **prévues** | Niveau de compétences  atteint | | | | |
| **PFMP 1** | **NE** | **N** | **D** | **A** | **E** | **PFMP 2** | **NE** | **N** | **D** | **A** | **E** |
| **Compétences 4B - 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 |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| **Compétences 4B - 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 |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |

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

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  | **Activités professionnelles**  **prévues** | Niveau de compétences  atteint | | | | | **Activités professionnelles**  **prévues** | Niveau de compétences  atteint | | | | |
| **PFMP 1** | **NE** | **N** | **D** | **A** | **E** | **PFMP 2** | **NE** | **N** | **D** | **A** | **E** |
| **Compétences 4B - 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 objections |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| * Conclure |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| * Prendre congé |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |

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

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  | | **Activités professionnelles**  **prévues** | Niveau de compétences  atteint | | | | | | | | | | **Activités professionnelles**  **prévues** | Niveau de compétences  atteint | | | | | | | | | |
| **PFMP 1** | **NE** | | **N** | | **D** | | **A** | | **E** | | **PFMP 2** | **NE** | | **N** | | **D** | | **A** | | **E** | |
| **Compétences 4B - 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 des actions correctives | |  | | |  | |  | |  | |  | |  |  | |  | |  | |  | |  | |  | |
| * Rendre compte de l'opération de prospection | |  | | |  | |  | |  | |  | |  |  | |  | |  | |  | |  | |  | |
| **Compétences 4B - 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 | |  | | |  | |  | |  | |  | |  |  | |  | |  | |  | |  | |  | |

**Grille de positionnement formative des attitudes professionnelles et savoir être Baccalauréat Professionnel des métiers du commerce et de la vente (MCV)   
– Option B prospection clientèle et valorisation de l’offre commerciale - Classe de Terminale professionnelle**

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  |  | Niveau de maîtrise | | | | |  | Niveau de maîtrise | | | | |
| **PFMP 3** | **NE** | **N** | **D** | **A** | **E** | **PFMP 4** | **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 |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |

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

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

**FORMATION EN MILIEU PROFESSIONNEL**

**ATTESTATION - année de terminale**

**Baccalauréat professionnel des métiers du commerce et de la vente**

**Option B prospection clientèle et valorisation de l’offre commerciale.**

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 du commerce et de la vente Option B, 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)** |  |  |  |