###### Seconde BACCALAURÉAT PROFESSIONNEL COMMERCE, VENTE, ARCU

**Annexe pédagogique**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Activités et tâches à mettre en œuvre pendant la période de formation en milieu professionnel | **PFMP 1** | **PFMP 2** |
| ACCUEIL ET INFORMATION |
| * Accueillir le client ou l’usager
 | ❒ | ❒ |
| * Organiser son espace d’accueil
 | ❒ | ❒ |
| * Saluer et recevoir son interlocuteur
 | ❒ | ❒ |
| * Identifier l’interlocuteur
 | ❒ | ❒ |
| * Repérer la nature de la demande
 | ❒ | ❒ |
| * Informer le client ou l’usager (recherche et sélection de l’information)
 | ❒ | ❒ |
| * Orienter le client ou l’usager
 | ❒ | ❒ |
| * Prendre en compte la demande du client ou de l’usager
 | ❒ | ❒ |
| * Prendre congé
 | ❒ | ❒ |
| VENTE |
| * Rechercher les besoins du client, de l’usager
 | ❒ | ❒ |
| * Ecouter activement le client, l’usager
 | ❒ | ❒ |
| * Présenter le(s) produit(s), le(s) service(s)
 | ❒ | ❒ |
| * Argumenter et conseiller (démonstration, traitement des objections)
 | ❒ | ❒ |
| * Rechercher l’accord du client
 | ❒ | ❒ |
| * Conclure l’entretien de vente (vente additionnelle, encaissement, prise de congé)
 | ❒ | ❒ |
| * Utiliser un vocabulaire adapté
 | ❒ | ❒ |
| ACTIVITÉS COMPLÉMENTAIRES |
| * Réaliser des activités en relation avec la spécialité du baccalauréat professionnel préparé
 | ❒ | ❒ |
| CONNAISSANCE DE L’ENVIRONNEMENT  |
| * Identifier les caractéristiques de l’environnement professionnel :

- structure de l’unité commerciale ou de l’organisation- localisation de la zone de chalandise, de prospection ou d’activité- profil de clientèle ou de l’usage | ❒ | ❒ |
| * Identifier les caractéristiques de l’environnement économique :

- marché- offre (produit ou service, prix, distribution, communication)- concurrents | ❒ | ❒ |
| * Identifier les caractéristiques de l’environnement juridique :

- forme juridique- contraintes légales à respecter | ❒ | ❒ |
| Attitudes professionnelles à mettre en œuvre par le stagiaire |
| **COMMUNICATION** |
| * Communiquer – Maîtriser son expression orale
 | ❒ | ❒ |
| * Adapter son comportement et sa tenue au secteur professionnel (clientèles ou usagers, produits ou services…)
 | ❒ | ❒ |
| **ADAPTATION** |
| * S’intégrer dans une équipe de travail
 | ❒ | ❒ |
| * S’adapter aux méthodes et consignes de travail
 | ❒ | ❒ |
| **IMPLICATION et ORGANISATION** |
| * S’impliquer dans son travail et faire preuve de motivation
 | ❒ | ❒ |
| * Gérer son temps, sa charge de travail
 | ❒ | ❒ |
| * Faire preuve d’esprit d’initiative dans le respect de sa marge de manœuvre
 | ❒ | ❒ |
| * Respecter les règles de confidentialité
 | ❒ | ❒ |