###### 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 | ❒ | ❒ |