****

**Baccalauréat professionnel**

**Métiers du commerce et de la vente**

Nom des professeurs d’enseignement

professionnel :

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

**Classe de 1re et Terminale MCV option A (animation et gestion de l’espace commercial)**

**1ère année (2020-2021)  
et 2ème année (2021-2022)**

Nom et prénom du candidat :………………………………………

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
|  | **Dates** | **Tuteur en entreprise** | **Professeur chargé du suivi** |
| **PÉRIODE N° 1** | **Du…………………. Au ………………………** |  |  |
| **ENTREPRISE**  **D’ACUEIL** |  |  |  |
| **PÉRIODE N° 2** | **Du ………………… Au……………………….** |  |  |
| **ENTREPRISE**  **D’ACCUEIL** |  |  |  |
| **PÉRIODE N° 3** | **Du…………………. Au………………………..** |  |  |
| **ENTREPRISE**  **D’ACCUEIL** |  |  |  |
| **PÉRIODE N° 4** | **Du………………… Au…………………………** |  |  |
| **ENTREPRISE**  **D’ACCUEIL** |  |  |  |

**ANNEE 2020-2021**

**\_\_\_\_\_\_\_\_**

**PERIODE DE FORMATION**

**EN MILIEU PROFESSIONNEL**

**Baccalauréat Professionnel du Métier et du Commerce**

**Option A**

**Animation et gestion de l’espace commercial**

**Classe de Première Professionnelle**

**Grille de positionnement formative des compétences Baccalauréat Professionnel du commerce et de la vente (MCV) – Option A Animation et gestion de l’espace commercial – 1re Professionnelle**

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  | Activités professionnelles  prévues | Niveau de compétences  atteint | | | | | Activités professionnelles  prévues | Niveau de compétences  atteint | | | | |
| **PFMP 1** | **NE\*** | **MI**\* | **MF\*** | **MS**\* | **TBM\*** | **PFMP 2** | **NE\*** | **MI**\* | **MF\*** | **MS**\* | **TBM\*** |
| **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 1** | Niveau de compétences  atteint | | | | | **Activités professionnelles**  **Prévues**  **PFMP 2** | Niveau de compétences  atteint | | | | |
| **NE** | **MI** | **MF** | **MS** | **TBM** | **NE** | **MI** | **MF** | **MS** | **TBM** |
| **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 |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| \*MI : maîtrise insuffisante | \*MF : maîtrise fragile | \*MS : maîtrise satisfaisante | \*TBM : très bonne maîtrise | \*NE : non évaluable |

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  | **Activités professionnelles**  **Prévues**  **PFMP 1** | Niveau de compétences  atteint | | | | | **Activités professionnelles**  **Prévues**  **PFMP 2** | Niveau de compétences  atteint | | | | |
| **NE** | **MI** | **MF** | **MS** | **TBM** | **NE** | **MI** | **MF** | **MS** | **TBM** |

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **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 ces 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 | | |  | |  |  |  |  |  |  | |  | |  |  |  |  |
| \*MI : maîtrise insuffisante | \*MF : maîtrise fragile | | \*MS : maîtrise satisfaisante | | | | \*TBM : très bonne maîtrise | | | \*NE : non évaluable | |

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

**– Option A Animation et gestion de l’espace commercial – 1re professionnelle**

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  | Activités professionnelles  prévues | Niveau de compétences  atteint | | | | | Activités professionnelles  prévues | Niveau de compétences  atteint | | | | |
| **PFMP 1** | **NE\*** | **MI**\* | **MF\*** | **MS\*** | **TBM\*** | **PFMP 2** | **NE\*** | **MI\*** | **MF\*** | **MS\*** | **TBM\*** |
| **C4A - Assurer les opérations préalables à la vente** | | | | | | | | | | | | |
| * Etablir les commandes des produits auprès de la centrale d’achats et/ou des fournisseurs indépendants sélectionnés avec la hiérarchie, en tenant compte des contraintes |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| * Préparer les commandes des clients issues de l’omni-canal |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| * Veiller à la gestion rigoureuse des stocks et au réapprovisionnement en tenant compte des règles de sécurité et d’hygiène |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| * Réceptionner, contrôler et stocker les marchandises (quantitatif et qualitatif) |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| * Respecter les règles de valorisation des déchets et réduire le gaspillage |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| * Effectuer les relances et préparer les retours fournisseurs |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| * Etablir le prix en fonction de variables commerciales données |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| * Etiqueter les produits et les sécuriser |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| * Enrichir et exploiter le système d'information commercial |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| * Comparer les résultats aux objectifs fixés et proposer des actions correctrices |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| * Participer aux opérations d'inventaire |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| * Identifier les invendus |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| * Lutter contre la démarque |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| * Gérer les retours et les changes des clients |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| \*MI : maîtrise insuffisante | \*MF : maîtrise fragile | | \*MS : maîtrise satisfaisante | | | | \*TBM : très bonne maîtrise | | | \*NE : non évaluable | | |
|  |  | |  | | | |  | | |  | | |
|  | | | Activités professionnelles  prévues | | Niveau de compétences  atteint | | | | | Activités professionnelles  prévues | | Niveau de compétences  atteint | | | | | |
| **PFMP 1** | | **NE\*** | **MI**\* | **MF\*** | **MS\*** | **TBM\*** | **PFMP 2** | | **NE\*** | **MI\*** | | **MF\*** | **MS\*** | **TBM\*** |
| **C4A - Rendre l'unité commerciale attractive et fonctionnelle** | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| * S’assurer de la disponibilité et de la qualité des produits | | |  | |  |  |  |  |  |  | |  |  | |  |  |  |
| * Implanter les produits selon une logique commerciale et/ou d'entreprise | | |  | |  |  |  |  |  |  | |  |  | |  |  |  |
| * Vérifier l’étiquetage, le balisage et la mise en valeur des produits | | |  | |  |  |  |  |  |  | |  |  | |  |  |  |
| * S’assurer de la bonne tenue et de la propreté du rayon | | |  | |  |  |  |  |  |  | |  |  | |  |  |  |
| * Accueillir, informer et orienter le client dans l’unité commerciale et à l'extérieur | | |  | |  |  |  |  |  |  | |  |  | |  |  |  |
| * Mettre en place la signalétique | | |  | |  |  |  |  |  |  | |  |  | |  |  |  |
| * Participer à l'agencement de la surface de vente | | |  | |  |  |  |  |  |  | |  |  | |  |  |  |
| * Aménager la vitrine et/ou le rayon | | |  | |  |  |  |  |  |  | |  |  | |  |  |  |
| * Mettre en scène l’offre et en optimiser la visibilité | | |  | |  |  |  |  |  |  | |  |  | |  |  |  |
| * Veiller au respect des règles d’hygiène et de sécurité. | | |  | |  |  |  |  |  |  | |  |  | |  |  |  |
| * Valoriser l’offre sur les sites marchands et les réseaux sociaux | | |  | |  |  |  |  |  |  | |  |  | |  |  |  |
| **C4A - Développer la clientèle** | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| * Proposer des actions commerciales génératrices de trafic dans l’unité commerciale | | |  | |  |  |  |  |  |  | |  |  | |  |  |  |
| * Sélectionner les gammes de produits à mettre en avant en lien avec la stratégie de l’unité commerciale | | |  | |  |  |  |  |  |  | |  |  | |  |  |  |
| * Participer à la planification et à l’organisation des actions de promotion des marchandises | | |  | |  |  |  |  |  |  | |  |  | |  |  |  |
| * Démarcher une nouvelle clientèle | | |  | |  |  |  |  |  |  | |  |  | |  |  |  |
| * Communiquer sur l'événement | | |  | |  |  |  |  |  |  | |  |  | |  |  |  |
| * Recourir aux sites marchands et aux réseaux sociaux | | |  | |  |  |  |  |  |  | |  |  | |  |  |  |
| * Inciter à l'achat par une action commerciale, le cas échéant interactive | | |  | |  |  |  |  |  |  | |  |  | |  |  |  |
| * Générer des contacts positifs/utiles | | |  | |  |  |  |  |  |  | |  |  | |  |  |  |
| * Participer à l’évaluation et à l'analyse des performances des actions commerciales | | |  | |  |  |  |  |  |  | |  |  | |  |  |  |
| \*MI : maîtrise insuffisante | \*MF : maîtrise fragile | | \*MS : maîtrise satisfaisante | | | | \*TBM : très bonne maîtrise | | | \*NE : non évaluable | | |

**Grille de positionnement formative des attitudes professionnelles et savoir être Baccalauréat Professionnel Métiers du commerce et de la vente (MCV)  
– Option A Animation et gestion de l’espace commercial – Classe de 1ère professionnelle**

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  |  | Niveau de maîtrise | | | | |  | Niveau de maîtrise | | | | |
| **PFMP 1** | **NE\*** | **MI\*** | **MF\*** | **MS\*** | **TBM\*** | **PFMP 2** | **NE\*** | **MI\*** | **MF\*** | **MS\*** | **TBM\*** |
| **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 |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| \*MI : maîtrise insuffisante | \*MF : maîtrise fragile | \*MS : maîtrise satisfaisante | \*TBM : très bonne maîtrise | \*NE : non évaluable |

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

**FORMATION EN MILIEU PROFESSIONNEL**

**ATTESTATION n°1**

**Baccalauréat professionnel Métier du Commerce et de la vente**

**Option A : Animation et gestion de l’espace commercial**

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 métier du commerce et de la vente Option A, 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 rattraper)** |
|  | Du………… au ………………… |  |
|  | Du………… au ………………… |  |
|  | Du………… au ………………… |  |
|  | Du………… au ………………… |  |

**Nombre de jours à rattraper : …………………**

**L’entreprise, Professeur chargé du suivi,**

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

**(Tampon et signature) Signature :**

**A, …………………………**

**Le …………………………**

**FORMATION EN MILIEU PROFESSIONNEL**

**ATTESTATION n°2**

**Baccalauréat professionnel Métier du Commerce et de la vente**

**Option A : Animation et gestion de l’espace commercial**

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 métier du commerce et de la vente Option A, 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 rattraper)** |
|  | Du………… au ………………… |  |
|  | Du………… au ………………… |  |
|  | Du………… au ………………… |  |
|  | Du………… au ………………… |  |

**Nombre de jours à rattraper : …………………**

**L’entreprise, Professeur chargé du suivi,**

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

**(Tampon et signature) Signature :**

**A, …………………………**

**Le …………………………**

**ANNEE 2021-2022**

**\_\_\_\_\_\_\_\_**

**PERIODE DE FORMATION**

**EN MILIEU PROFESSIONNEL**

**Baccalauréat Professionnel du Métier et du Commerce**

**Option A**

**Animation et gestion de l’espace commercial**

**Classe de Terminale Professionnelle**

**Grille de positionnement formative des compétences Baccalauréat Professionnel du commerce et de la vente (MCV) – Option A (animation et gestion de l’espace commercial) Terminale professionnelle**

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  | Activités professionnelles  prévues | Niveau de compétences  atteint | | | | | Activités professionnelles  prévues | Niveau de compétences  atteint | | | | |
| **PFMP 3** | **NE\*** | **MI**\* | **MF\*** | **MS**\* | **TBM\*** | **PFMP 4** | **NE\*** | **MI**\* | **MF\*** | **MS**\* | **TBM\*** |
| **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** | **MI** | **MF** | **MS** | **TBM** | **NE** | **MI** | **MF** | **MS** | **TBM** |
| **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 |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| \*MI : maîtrise insuffisante | \*MF : maîtrise fragile | \*MS : maîtrise satisfaisante | \*TBM : très bonne maîtrise | \*NE : non évaluable |

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  | **Activités professionnelles**  **Prévues**  **PFMP 3** | Niveau de compétences  atteint | | | | | **Activités professionnelles**  **Prévues**  **PFMP 4** | Niveau de compétences  atteint | | | | |
| **NE** | **MI** | **MF** | **MS** | **TBM** | **NE** | **MI** | **MF** | **MS** | **TBM** |

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **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 ces 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 | | |  | |  |  |  |  |  |  | |  | |  |  |  |  |
| \*MI : maîtrise insuffisante | \*MF : maîtrise fragile | | \*MS : maîtrise satisfaisante | | | | \*TBM : très bonne maîtrise | | | \*NE : non évaluable | |

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

**– Option A (animation et gestion de l’espace commercial – Terminale professionnelle**

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  | | | Activités professionnelles  prévues | | Niveau de compétences  atteint | | | | | Activités professionnelles  prévues | | Niveau de compétences  atteint | | | | | |
| **PFMP 3** | | **NE\*** | **MI**\* | **MF\*** | **MS\*** | **TBM\*** | **PFMP 4** | | **NE\*** | **MI\*** | | **MF\*** | **MS\*** | **TBM\*** |
| **C4A - Assurer les opérations préalables à la vente** | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| * Etablir les commandes des produits auprès de la centrale d’achats et/ou des fournisseurs indépendants sélectionnés avec la hiérarchie, en tenant compte des contraintes | | |  | |  |  |  |  |  |  | |  |  | |  |  |  |
| * Préparer les commandes des clients issues de l’omni-canal | | |  | |  |  |  |  |  |  | |  |  | |  |  |  |
| * Veiller à la gestion rigoureuse des stocks et au réapprovisionnement en tenant compte des règles de sécurité et d’hygiène | | |  | |  |  |  |  |  |  | |  |  | |  |  |  |
| * Réceptionner, contrôler et stocker les marchandises (quantitatif et qualitatif) | | |  | |  |  |  |  |  |  | |  |  | |  |  |  |
| * Respecter les règles de valorisation des déchets et réduire le gaspillage | | |  | |  |  |  |  |  |  | |  |  | |  |  |  |
| * Effectuer les relances et préparer les retours fournisseurs | | |  | |  |  |  |  |  |  | |  |  | |  |  |  |
| * Etablir le prix en fonction de variables commerciales données | | |  | |  |  |  |  |  |  | |  |  | |  |  |  |
| * Etiqueter les produits et les sécuriser | | |  | |  |  |  |  |  |  | |  |  | |  |  |  |
| * Enrichir et exploiter le système d'information commercial | | |  | |  |  |  |  |  |  | |  |  | |  |  |  |
| * Comparer les résultats aux objectifs fixés et proposer des actions correctrices | | |  | |  |  |  |  |  |  | |  |  | |  |  |  |
| * Participer aux opérations d'inventaire | | |  | |  |  |  |  |  |  | |  |  | |  |  |  |
| * Identifier les invendus | | |  | |  |  |  |  |  |  | |  |  | |  |  |  |
| * Lutter contre la démarque | | |  | |  |  |  |  |  |  | |  |  | |  |  |  |
| * Gérer les retours et les changes des clients | | |  | |  |  |  |  |  |  | |  |  | |  |  |  |
| \*MI : maîtrise insuffisante | \*MF : maîtrise fragile | | \*MS : maîtrise satisfaisante | | | | \*TBM : très bonne maîtrise | | | \*NE : non évaluable | | |

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **C4A - Rendre l'unité commerciale attractive et fonctionnelle** | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| * S’assurer de la disponibilité et de la qualité des produits | | |  | |  |  |  |  |  |  | |  |  | |  |  |  |
| * Implanter les produits selon une logique commerciale et/ou d'entreprise | | |  | |  |  |  |  |  |  | |  |  | |  |  |  |
| * Vérifier l’étiquetage, le balisage et la mise en valeur des produits | | |  | |  |  |  |  |  |  | |  |  | |  |  |  |
| * S’assurer de la bonne tenue et de la propreté du rayon | | |  | |  |  |  |  |  |  | |  |  | |  |  |  |
| * Accueillir, informer et orienter le client dans l’unité commerciale et à l'extérieur | | |  | |  |  |  |  |  |  | |  |  | |  |  |  |
| * Mettre en place la signalétique | | |  | |  |  |  |  |  |  | |  |  | |  |  |  |
| * Participer à l'agencement de la surface de vente | | |  | |  |  |  |  |  |  | |  |  | |  |  |  |
| * Aménager la vitrine et/ou le rayon | | |  | |  |  |  |  |  |  | |  |  | |  |  |  |
| * Mettre en scène l’offre et en optimiser la visibilité | | |  | |  |  |  |  |  |  | |  |  | |  |  |  |
| * Veiller au respect des règles d’hygiène et de sécurité. | | |  | |  |  |  |  |  |  | |  |  | |  |  |  |
| * Valoriser l’offre sur les sites marchands et les réseaux sociaux | | |  | |  |  |  |  |  |  | |  |  | |  |  |  |
| **C4A - Développer la clientèle** | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| * Proposer des actions commerciales génératrices de trafic dans l’unité commerciale | | |  | |  |  |  |  |  |  | |  |  | |  |  |  |
| * Sélectionner les gammes de produits à mettre en avant en lien avec la stratégie de l’unité commerciale | | |  | |  |  |  |  |  |  | |  |  | |  |  |  |
| * Participer à la planification et à l’organisation des actions de promotion des marchandises | | |  | |  |  |  |  |  |  | |  |  | |  |  |  |
| * Démarcher une nouvelle clientèle | | |  | |  |  |  |  |  |  | |  |  | |  |  |  |
| * Communiquer sur l'événement | | |  | |  |  |  |  |  |  | |  |  | |  |  |  |
| * Recourir aux sites marchands et aux réseaux sociaux | | |  | |  |  |  |  |  |  | |  |  | |  |  |  |
| * Inciter à l'achat par une action commerciale, le cas échéant interactive | | |  | |  |  |  |  |  |  | |  |  | |  |  |  |
| * Générer des contacts positifs/utiles | | |  | |  |  |  |  |  |  | |  |  | |  |  |  |
| * Participer à l’évaluation et à l'analyse des performances des actions commerciales | | |  | |  |  |  |  |  |  | |  |  | |  |  |  |
| \*MI : maîtrise insuffisante | \*MF : maîtrise fragile | | \*MS : maîtrise satisfaisante | | | | \*TBM : très bonne maîtrise | | | \*NE : non évaluable | | |

**Grille de positionnement formative des attitudes professionnelles et savoir être Baccalauréat Professionnel Métiers du commerce et de la vente (MCV)   
– Option A Animation et gestion de l’espace commercial - Classe de Terminale professionnelle**

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  |  | Niveau de maîtrise | | | | |  | Niveau de maîtrise | | | | |
| **PFMP 3** | **NE\*** | **MI\*** | **MF\*** | **MS\*** | **TBM\*** | **PFMP 4** | **NE\*** | **MI\*** | **MF\*** | **MS\*** | **TBM\*** |
| **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 |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| \*MI : maîtrise insuffisante | \*MF : maîtrise fragile | \*MS : maîtrise satisfaisante | \*TBM : très bonne maîtrise | \*NE : non évaluable |

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

**FORMATION EN MILIEU PROFESSIONNEL**

**ATTESTATION n°3**

**Baccalauréat professionnel Métier du Commerce et de la vente**

**Option A : Animation et gestion de l’espace commercial**

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 métier du commerce et de la vente Option A, 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 rattraper)** |
|  | Du………… au ………………… |  |
|  | Du………… au ………………… |  |
|  | Du………… au ………………… |  |
|  | Du………… au ………………… |  |

**Nombre de jours à rattraper : …………………**

**L’entreprise, Professeur chargé du suivi,**

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

**(Tampon et signature) Signature :**

**A, …………………………**

**Le …………………………**

**FORMATION EN MILIEU PROFESSIONNEL**

**ATTESTATION n°4**

**Baccalauréat professionnel Métier du Commerce et de la vente**

**Option A : Animation et gestion de l’espace commercial**

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 métier du commerce et de la vente Option A, 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 rattraper)** |
|  | Du………… au ………………… |  |
|  | Du………… au ………………… |  |
|  | Du………… au ………………… |  |
|  | Du………… au ………………… |  |

**Nombre de jours à rattraper : …………………**

**L’entreprise, Professeur chargé du suivi,**

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

**(Tampon et signature) Signature :**

**A, …………………………**

**Le …………………………**

**REPERES REGLEMENT D’EXAMEN**



