

**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 B (Prospecter et valoriser l’offre commerciale)**

**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 B**

**Prospecter et valoriser l’offre commerciale**

**Classe de Première Professionnelle**

**Grille de positionnement formative des compétences Baccalauréat Professionnel du commerce et de la vente (MCV) – Option B Prospecter et valoriser l’offre commerciale – 1re Professionnelle**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
|  | Activités professionnelles prévues | Niveau de compétencesatteint | Activités professionnelles prévues | Niveau de compétencesatteint |
| **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 compétencesatteint | **Activités professionnelles** **Prévues** **PFMP 2** | Niveau de compétencesatteint |
| **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 compétencesatteint | **Activités professionnelles** **Prévues** **PFMP 2** | Niveau de compétencesatteint |
| **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 B Prospecter et valoriser l’offre commerciale – 1re professionnelle**

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

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

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
|  | Activités professionnelles prévues | Niveau de compétencesatteint | Activités professionnelles prévues | Niveau de compétencesatteint |
| **PFMP 1** | **NE\*** | **MI**\* | **MF\*** | **MS\*** | **TBM\*** | **PFMP 2** | **NE\*** | **MI\*** | **MF\*** | **MS\*** | **TBM\*** |
| **Compétences 4B - Mettre en œuvre une opération de prospection** |
| * Elaborer 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
 |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| * Etablir 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
 |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |

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

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

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| \*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 B Prospecter et valoriser l’offre commerciale – 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 B : Prospecter et valoriser 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 métier 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 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 B : Prospecter et valoriser 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 métier 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 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 B**

**Prospecter et valoriser l’offre commerciale**

**Classe de Terminale Professionnelle**

**Grille de positionnement formative des compétences Baccalauréat Professionnel du commerce et de la vente (MCV) – Option B Prospecter et valoriser l’offre commerciale – Terminale professionnelle**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
|  | Activités professionnelles prévues | Niveau de compétencesatteint | Activités professionnelles prévues | Niveau de compétencesatteint |
| **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 compétencesatteint | **Activités professionnelles** **Prévues** **PFMP 4** | Niveau de compétencesatteint |
| **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 compétencesatteint | **Activités professionnelles** **Prévues** **PFMP 4** | Niveau de compétencesatteint |
| **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 B Prospecter et valoriser l’offre commerciale - Terminale professionnelle**

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

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

*

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
|  | Activités professionnelles prévues | Niveau de compétencesatteint | Activités professionnelles prévues | Niveau de compétencesatteint |
| **PFMP 3** | **NE\*** | **MI**\* | **MF\*** | **MS\*** | **TBM\*** | **PFMP 4** | **NE\*** | **MI\*** | **MF\*** | **MS\*** | **TBM\*** |
| **Compétences 4B - Mettre en œuvre une opération de prospection** |
| * Elaborer 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
 |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| * Etablir 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
 |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |

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

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
|  | Activités professionnelles prévues | Niveau de compétencesatteint | Activités professionnelles prévues | Niveau de compétencesatteint |
| **PFMP 3** | **NE\*** | **MI**\* | **MF\*** | **MS\*** | **TBM\*** | **PFMP 4** | **NE\*** | **MI\*** | **MF\*** | **MS\*** | **TBM\*** |
| **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
 |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
| \*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 B Prospecter et valoriser l’offre commerciale - 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 B : Prospecter et valoriser 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 métier 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 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 B : Prospecter et valoriser 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 métier 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 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**



