

**BEP MRCU****Métiers de la relation aux clients et aux usagers**

Contrôle en cours de formation

ÉPREUVE EP2 : PRATIQUE DE L'ACCUEIL, DE L'INFORMATION
ET DE LA VENTE

Coefficient : 8

**DOCUMENT DE NÉGOCIATION ET DE SUIVI
EN MILIEU PROFESSIONNEL**

Année scolaire 20..... – 20.....

P.F.M.P. n°1 n°2

du / / 20..... au / / 20.....

CANDIDAT	ENTREPRISE ou ORGANISME
NOM : Prénom : Date de naissance :	IDENTIFICATION (Cachet)
CENTRE DE FORMATION	
PROFESSEUR(S) RESPONSABLE(S)	TUTEUR NOM : Fonction :
NOM :	
NOM :	

PHASES	NÉGOCIATION	SUIVI 1	SUIVI 2
Dates :			
Signature du tuteur :			
Signature du professeur :			

<i>P</i> : Activités prévues, négociées <i>O</i> : Activités observées par l'élève <i>R</i> : Activités réalisées par l'élève	Relevé des activités			Observations
A. COMPÉTENCES PROFESSIONNELLES				
■ Observer et/ou réaliser des activités	P	O	R	
● du domaine du commerce :				
○ Réceptionner des colis				
○ Déballer des colis et contrôler les articles reçus				
○ Stocker les produits livrés en réserve				
○ Placer des dispositifs antivol				
○ Mettre les produits livrés en rayon				
○ Maintenir un rayon en état vendeur				
○				
○				
● du domaine de la prospection, de la vente :				
○ Rechercher des informations sur les produits ou les clients				
○ Mettre à jour un fichier clients				
○ Participer à une opération de publipostage				
○ Prendre des rendez-vous, prospecter par téléphone, tenir un agenda				
○ Prospecter sur le terrain				
○ Réaliser des ventes ou une enquête de satisfaction par téléphone				
○				
○				
● du domaine de l'accueil, de l'assistance, du conseil :				
○ Accueillir des clients ou des usagers au téléphone (filtrer, mettre en attente, transmettre les appels...)				
○ Recueillir des informations, prendre des messages				
○ Transmettre des informations				
○ Orienter les clients ou les usagers				
○ Présenter les services offerts, formuler des conseils				
○ Diagnostiquer les causes d'une réclamation ou d'un conflit				
○				
○				

<i>P : Activités prévues, négociées</i> <i>O : Activités observées par l'élève</i> <i>R : Activités réalisées par l'élève</i>	Relevé des activités			Positionnement (PFMP n°1)				Observations
A. COMPÉTENCES PROFESSIONNELLES								
■ Pratiquer les activités	P	O	R	T	I	S	TS	
● d'accueil et d'information :								
○ Accueillir le client ou l'utilisateur								
○ Informer le client ou l'utilisateur (recherche de l'information, sélection de l'information...)								
○ Adopter une attitude professionnelle d'accueil (posture, tenue, disponibilité...)								
○ Prendre en compte la demande du client ou de l'utilisateur								
● de vente :								
○ Rechercher les besoins du client, de l'utilisateur								
○ Écouter activement le client, l'utilisateur								
○ 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 tout au long de l'entretien								
■ Connaître l'environnement professionnel				T	I	S	TS	
○ Présenter l'organigramme du lieu de stage								
○ Citer l'activité principale de l'entreprise ou de l'organisme, préciser le profil de la clientèle ou des usagers								
○ Lister les différents métiers rencontrés dans l'entreprise ou l'organisme								
○ Identifier pour chaque métier le diplôme et/ou la qualification attendu(s)								
B. ATTITUDES PROFESSIONNELLES				T	I	S	TS	Observations
○ Adopter une tenue vestimentaire et une hygiène corporelle conformes aux exigences de l'entreprise ou organisme								
○ Respecter les horaires								
○ Appliquer les consignes de travail								
○ Faire preuve de motivation, s'impliquer dans son travail								
○ Prendre des initiatives dans le cadre de son champ d'intervention								
○ Faire preuve d'intérêt pour le lieu de stage et pour le métier								
○ Respecter les règles de réserve, de confidentialité								
○ S'intégrer à l'équipe de travail								

MON BILAN À L'ISSUE DE CETTE PÉRIODE EN ENTREPRISE

DATE : Le / / 20.....

ÉLÉMENTS D'ANALYSE	MES COMMENTAIRES	
■ Parmi les activités que j'ai eu l'occasion d'observer, quelles sont celles qui ont le plus retenu mon attention ?		
■ Parmi les activités que j'ai effectivement réalisées : <ul style="list-style-type: none">• Quelles sont celles qui m'ont paru les plus intéressantes ?		
• Quelles sont celles qui m'ont semblé les plus difficiles ?		
• Quelles sont celles que j'ai le mieux réussies ?	L'AVIS DE MON TUTEUR	
	Conforme	Non conforme
■ En ce qui concerne les attitudes professionnelles : <ul style="list-style-type: none">• Quelles sont celles qui m'ont semblé les plus faciles à respecter ?		
• Quelles sont celles qui m'ont parfois posé problème ?		
■ Quelles sont les attitudes et les compétences que j'ai besoin de développer pour avancer dans mon projet professionnel ?	<ul style="list-style-type: none">• Attitudes professionnelles :• Compétences professionnelles :	

COMMENTAIRES DU TUTEUR

COMMENTAIRES DU PROFESSEUR

Signature du tuteur :

Signature du professeur :