RÉGION ACADÉMIQUE HAUTS-DE-FRANCE *Liberté Égalité Fraternité*	**LOGO EPLE**

LIVRET DE SUIVI des Périodes de Formation en Milieu Professionnel

Seconde professionnelle
Métiers de la Relation Client

Année scolaire . . . . - . . . .

Contrôle en Cours de Formation

NOM :	**Prénom :**	
PFMP N°1 DU . . / . . / 2 0 . . AU . . / . . / 2 0 . .	ENTREPRISE D'ACCUEIL	NOM DU TUTEUR : NOM DU PROFESSEUR :

PFMP N°2 DU . . / . . / 2 0 . . AU . . / . . / 2 0 . .	ENTREPRISE D'ACCUEIL	NOM DU TUTEUR : NOM DU PROFESSEUR :

GUIDE MÉTHODOLOGIQUE

Ce livret de suivi est proposé dans le cadre de la **rénovation des diplômes de la filière commerciale** qui prévoit "la professionnalisation progressive tout au long des trois années de formation".

Les **P**ériodes de **F**ormation en **M**ilieu **P**rofessionnel en classe de Seconde Métiers de la Relation Client revêtent ainsi un double objectif :
- acquérir des compétences professionnelles communes aux spécialités
- conforter ou infléchir le parcours de formation du jeune.

Ce livret doit permettre aux équipes pédagogiques de positionner le jeune de façon formative dès la Seconde professionnelle, quelle que soit le contexte professionnel du lieu de stage (accueil/commerce/vente).

A cet effet, sont proposées trois grilles d'évaluation dans lesquelles les **compétences communes de seconde** sont **reliées aux compétences spécifiques de première et terminale baccalauréat** :
- Métiers de l'Accueil
- Métiers du Commerce et de la Vente option A (animation et gestion de l'espace commercial)
- Métiers du Commerce et de la Vente option B (prospection et valorisation de l'offre commerciale).

Le positionnement en entreprise permet de mesurer le niveau d'acquisition de compétences spécifiques (en bleu), à travers les compétences opérationnelles (en noir, à cocher) de baccalauréat professionnel.

Cette évaluation en entreprise intègre un **bilan de compétences** (sous format numérique, par exemple Sacoche ou Pronote), agrémenté par d'autres évaluations réalisées au sein de l'établissement (scénarios, en classe ou "en espace de professionnalisation", entretiens d'explicitation).

Ce bilan de compétences suit le jeune tout au long de son parcours de formation et sert en terminale de point d'appui pour les sous-épreuves E31 et E32 des baccalauréats professionnels.

RÉGION ACADÉMIQUE HAUTS-DE-FRANCE *Liberté Égalité Fraternité*	LOGO EPLE

Période de Formation en Milieu Professionnel n°1

réalisée dans une organisation relative au contexte :

(Cocher le contexte professionnel correspondant au lieu de stage)

☐ **MÉTIERS DE L'ACCUEIL**

Évaluation des compétences professionnelles en page 4

☐ **MÉTIERS DU COMMERCE ET DE LA VENTE**

Option A : Animation et Gestion de l'espace commercial

Évaluation des compétences professionnelles en page 5

☐ **MÉTIERS DU COMMERCE ET DE LA VENTE**

Option B : Prospection-Clientèle et valorisation de l'offre commerciale

Évaluation des compétences professionnelles en page 6

☒ **MÉTIERS DE L'ACCUEIL, DU COMMERCE ET DE LA VENTE**

Évaluation des attitudes professionnelles en page 7

AIDE AU POSITIONNEMENT	
NON AQUIS	De grandes difficultés et/ou ensemble inadapté De constantes consignes nécessaires
EN COURS D'ACQUISITION	Des difficultés et/ou ensemble irrégulier Des consignes régulières
PARTIELLEMENT ATTEINT	Ensemble convenable Des rappels ponctuels de consignes
ACQUIS	Tout à fait adapté Des consignes de départ suffisantes

COMPÉTENCES PROFESSIONNELLES COMMUNES **SECONDE MÉTIERS DE LA RELATION CLIENT**	NON ACQUIS	EN COURS D'ACQUISITION	PARTIELLEMENT ACQUIS	ACQUIS	COMPÉTENCES PROFESSIONNELLES SPÉCIFIQUES **BACCALAURÉAT MÉTIERS DE L'ACCUEIL**
Intégrer la relation client dans un cadre omnicanal **Prendre contact** **Identifier le besoin** **Identifier le client et ses caractéristiques** **Proposer une solution adaptée au parcours client**					**1.1 Gérer simultanément les activités** ☐ 1.1.1 Recenser et prioriser les activités ☐ 1.1.2 Organiser ses activités en coordination avec l'équipe ☐ 1.1.3 Repérer et gérer les aléas
					1.2 Prendre contact avec le public ☐ 1.2.1 Identifier le public et repérer ses caractéristiques ☐ 1.2.2 Recevoir le visiteur
					1.3 Identifier la demande ☐ 1.3.1 Appréhender la demande du public ☐ 1.3.2 Apprécier la complexité de la demande ☐ 1.3.3 Interagir pour préciser sa demande
					1.4 Traiter la demande ☐ 1.4.1 Identifier et mobiliser les ressources utiles ☐ 1.4.2 Apporter une réponse adaptée ☐ 1.4.3 Construire une réponse personnalisée
					3.1 Contribuer au développement de la relation commerciale ☐ 3.1.1 Identifier les supports utiles à la relation commerciale
Assurer le suivi de la relation client **Gérer le suivi de la demande** **Satisfaire le client** **Fidéliser le client**					**2.2 Gérer des prestations internes et externes** ☐ 2.2.2 Formaliser une demande et/ou une offre de prestations ☐ 2.2.3 Assurer le suivi d'une prestation ☐ 2.2.4 Mesurer la qualité des prestations et proposer d'éventuelles améliorations
					3.2 Satisfaire et fidéliser le public ☐ 3.2.1 Co-construire avec le public la solution adaptée à ses besoins ☐ 3.2.3 Contribuer à la satisfaction et à la fidélisation ☐ 3.2.2 Finaliser la relation commerciale
					3.3 Gérer les réclamations ☐ 3.3.1 Recueillir les réclamations
Collecter et exploiter l'information dans le cadre de la relation client **Assurer la veille informationnelle et commerciale** **Traiter et exploiter l'information** **Diffuser l'information**					**2.1 Gérer l'information** ☐ 2.1.1 Repérer les sources d'information ☐ 2.1.2 Contrôler l'information ☐ 2.1.3 Actualiser une base de données ☐ 2.1.4 Sélectionner l'information utile au service ☐ 2.1.5 Mutualiser l'information nécessaire à la continuité du service ☐ 2.1.6 Rendre compte de l'activité
					3.2 Satisfaire et fidéliser le public ☐ 3.2.4 Collecter et identifier les motifs de satisfaction et d'insatisfaction
COMPÉTENCES PROFESSIONNELLES COMPLÉMENTAIRES À LA **SECONDE MÉTIERS DE LA RELATION CLIENT**					**1.5 Gérer les flux** ☐ 1.5.3 Repérer les signes de tensions générées par l'attente ☐ 1.5.4 Accompagner l'attente du public
					1.6 Gérer les conflits ☐ 1.6.1 Repérer les signes de tension susceptibles de déboucher sur un conflit ☐ 1.6.2 Interagir pour désamorcer la tension, le conflit
					3.1 Contribuer au développement de la relation commerciale ☐ 3.1.3 Appréhender l'offre commerciale ☐ 3.1.4 Situer l'offre de l'organisation sur son marché

COMPÉTENCES PROFESSIONNELLES COMMUNES **SECONDE MÉTIERS DE LA RELATION CLIENT**	NON ACQUIS	EN COURS D'ACQUISITION	PARTIELLEMENT ACQUIS	ACQUIS	COMPÉTENCES PROFESSIONNELLES SPÉCIFIQUES **BACCALAURÉAT MÉTIERS DU COMMERCE ET DE LA VENTE OPTION A : ANIMATION ET GESTION DE L'ESPACE COMMERCIAL**
Intégrer la relation client ans un cadre omnicanal **Prendre contact** **Identifier le besoin / Identifier le client et ses caractéristiques** **Proposer une solution adaptée au parcours client**					**1.2 Réaliser la vente dans un cadre omnicanal** ☐ 1.2.2 Prendre contact avec le client ☐ 1.2.4 Découvrir les besoins du client, ses motivations et freins ☐ 1.2.5 Reformuler les besoins du client ☐ 1.2.6 Présenter l'entreprise/ses produits/ses services ☐ 1.2.7 Conseiller le client ☐ 1.2.8 Argumenter ☐ 1.2.9 Réaliser une démonstration
					4.3 Développer la clientèle ☐ 4.3.1 Proposer des actions commerciales génératrices de trafic dans l'unité commerciale ☐ 4.3.7 Inciter à l'achat par une action commerciale ☐ 4.3.6 Recourir aux sites marchands et aux réseaux sociaux
Assurer le suivi de la relation client **Gérer le suivi de la demande** **Satisfaire le client** **Fidéliser le client**					**2.1 Assurer le suivi de la commande du produit et/ou du service** ☐ 2.1.1 Suivre l'évolution de la commande ☐ 2.1.2 Informer le client des délais et des modalités de mise à disposition
					2.3 Traiter les retours et les réclamations du client ☐ 2.3.1 Identifier le problème rencontré par le client ☐ 2.3.2 Proposer une solution adaptée en tenant compte des procédures de l'entreprise
					2.4 S'assurer de la satisfaction du client ☐ 2.4.1 Collecter les informations de satisfaction auprès des clients ☐ 2.4.2 Mesurer et analyser la satisfaction du client
					3.2 Contribuer à des actions de fidélisation de la clientèle et de développement de la relation client ☐ 3.2.2 Concourir à la préparation et à l'organisation d'évènements et/ou d'opérations de fidélisation/développement de la relation client ☐ 3.2.3 Participer à la mise en œuvre des évènements et/ou opérations de fidélisation ☐ 3.2.5 Réaliser les opérations de suivi post évènement ☐ 3.2.6 Mobiliser les outils d'internet et les réseaux sociaux
					4.1 Assurer les opérations préalables à la vente ☐ 4.1.2 Préparer les commandes des clients issues de l'omnicanal
Collecter et exploiter l'information dans le cadre de la relation client **Assurer la veille informationnelle et commerciale** **Traiter et exploiter l'information** **Diffuser l'information**					**1.1 Assurer la veille commerciale** ☐ 1.1.1 Rechercher, hiérarchiser, exploiter et actualiser les infos sur l'entreprise et son marché ☐ 1.1.2 Maîtriser la technologie des produits
					3.1 Traiter et exploiter l'information ou le contact client ☐ 3.1.1 Traiter les messages et/ou les demandes des clients ☐ 3.1.2 Recueillir, extraire, exploiter, synthétiser les données internes/externes ☐ 3.1.3 Rendre compte des données
COMPÉTENCES PROFESSIONNELLES COMPLÉMENTAIRES À LA **SECONDE MÉTIERS DE LA RELATION CLIENT**					**4.1 Assurer les opérations préalables à la vente** ☐ 4.1.4 Réceptionner, contrôler et stocker les marchandises (quantitatif/qualitatif) ☐ 4.1.6 Préparer les retours fournisseurs ☐ 4.1.3 Veiller au réapprovisionnement en tenant compte des règles de sécurité et d'hygiène ☐ 4.1.8 Étiqueter les produits et les sécuriser ☐ 4.1.13 Lutter contre la démarque ☐ 4.1.11 Participer aux opérations d'inventaires
					4.2 Rendre l'unité commerciale attractive et fonctionnelle ☐ 4.2.1 S'assurer de la disponibilité et de la qualité des produits ☐ 4.2.4 S'assurer de la bonne tenue et de la propreté du rayon ☐ 4.2.2 Implanter les produits selon une logique commerciale et/ou d'entreprise ☐ 4.2.8 Aménager la vitrine et/ou le rayon ☐ 4.2.3 Vérifier l'étiquetage, le balisage et la mise en valeur des produits ☐ 4.2.6 Mettre en place la signalétique ☐ 4.2.9 Mettre en scène l'offre

COMPÉTENCES PROFESSIONNELLES COMMUNES **SECONDE MÉTIERS DE LA RELATION CLIENT**	NON ACQUIS	EN COURS D'ACQUISITION	PARTIELLEMENT ACQUIS	ACQUIS	COMPÉTENCES PROFESSIONNELLES SPÉCIFIQUES **BACCALAURÉAT MÉTIERS DU COMMERCE ET DE LA VENTE OPTION B : PROSPECTION ET VALORISATION DE L'OFFRE COMMERCIALE**
Intégrer la relation client ans un cadre omnicanal **Prendre contact**					**1.2 Réaliser la vente dans un cadre omnicanal** ☐ 1.2.2 Prendre contact avec le client ☐ 1.2.4 Découvrir les besoins du client, ses motivations et freins ☐ 1.2.5 Reformuler les besoins du client ☐ 1.2.6 Présenter l'entreprise/ses produits/ses services ☐ 1.2.7 Conseiller le client ☐ 1.2.8 Argumenter ☐ 1.2.9 Réaliser une démonstration
Identifier le besoin / Identifier le client et ses caractéristiques **Proposer une solution adaptée au parcours client**					**4.3 Mettre en œuvre une opération de prospection** ☐ 4.3.4 Établir le contact avec le prospect dans des situations de prospection physique et/ou à distance ☐ 4.3.5 Identifier les besoins du prospect ☐ 4.3.6 Argumenter
Assurer le suivi de la relation client **Gérer le suivi de la demande**					**2.1 Assurer le suivi de la commande du produit et/ou du service** ☐ 2.1.1 Suivre l'évolution de la commande ☐ 2.1.2 Informer le client des délais et des modalités de mise à disposition
					2.3 Traiter les retours et les réclamations du client ☐ 2.3.1 Identifier le problème rencontré par le client ☐ 2.3.2 Proposer une solution adaptée en tenant compte des procédures de l'entreprise
Satisfaire le client					**2.4 S'assurer de la satisfaction du client** ☐ 2.4.1 Collecter les informations de satisfaction auprès des clients ☐ 2.4.2 Mesurer et analyser la satisfaction du client
Fidéliser le client					**3.2 Contribuer à des actions de fidélisation de la clientèle et de développement de la relation client** ☐ 3.2.2 Concourir à la préparation et à l'organisation d'évènements et/ou d'opérations de fidélisation/développement de la relation client ☐ 3.2.3 Participer à la mise en œuvre des évènements et/ou opérations de fidélisation ☐ 3.2.5 Réaliser les opérations de suivi post évènement ☐ 3.2.6 Mobiliser les outils d'internet et les réseaux sociaux
Collecter et exploiter l'information dans le cadre de la relation client **Assurer la veille informationnelle et commerciale**					**1.1 Assurer la veille commerciale** ☐ 1.1.1 Rechercher, hiérarchiser, exploiter et actualiser les infos sur l'entreprise et son marché ☐ 1.1.2 Maîtriser la technologie des produits
					3.1 Traiter et exploiter l'information ou le contact client ☐ 3.1.1 Traiter les messages et/ou les demandes des clients ☐ 3.1.2 Recueillir, extraire, exploiter, synthétiser les données internes/externes ☐ 3.1.3 Rendre compte des données
Traiter et exploiter l'information					**4.1 Rechercher et analyser les informations à des fins d'exploitation** ☐ 4.1.2 Collecter, traiter et analyser les informations externes ☐ 4.1.3 Mettre à jour le système d'information commercial
Diffuser l'information					**4.3 Mettre en œuvre une opération de prospection** ☐ 4.3.2 Construire et/ou mettre à jour le fichier prospects
					4.4 Suivre et évaluer l'action de prospection ☐ 4.4.1 Traiter et exploiter les contacts obtenus lors d'une opération de prospection ☐ 4.4.2 Mettre à jour le fichier prospect et le S.I.M. ☐ 4.4.8 Rendre compte de l'opération
COMPÉTENCES PROFESSIONNELLES COMPLÉMENTAIRES À LA **SECONDE MÉTIERS DE LA RELATION CLIENT**					**4.5 Valoriser les produits et/ou les services** ☐ 4.5.1 Mettre en valeur l'offre dans un salon, showroom, un espace de vente éphémère, chez le client, sur les sites marchands et sur les réseaux sociaux

ATTITUDES PROFESSIONNELLES COMMUNES SECONDE MÉTIERS DE LA RELATION CLIENT	NON ACQUIS	EN COURS D'ACQUISITION	PARTIELLEMENT ACQUIS	ACQUIS	OBSERVATIONS DES ÉVALUATEURS
Respecter les horaires					
Adopter une présentation professionnelle					
Avoir un comportement adapté					
Appliquer les consignes					
S'impliquer dans son travail					
Prendre des initiatives					
S'intégrer à l'équipe					

Appréciation globale des évaluateurs :	**Noms et signatures des évaluateurs :** **Le tuteur :** **Le professeur :**
Axes d'amélioration :	**Cachet de l'entreprise :**

RÉGION ACADÉMIQUE HAUTS-DE-FRANCE *Liberté Égalité Fraternité*	LOGO EPLE

Période de Formation en Milieu Professionnel n°2

réalisée dans une organisation relative au contexte :

(Cocher le contexte professionnel correspondant au lieu de stage)

☐ **MÉTIERS DE L'ACCUEIL**

Évaluation des compétences professionnelles en page 9

☐ **MÉTIERS DU COMMERCE ET DE LA VENTE**

Option A : Animation et Gestion de l'espace commercial

Évaluation des compétences professionnelles en page 10

☐ **MÉTIERS DU COMMERCE ET DE LA VENTE**

Option B : Prospection-Clientèle et valorisation de l'offre commerciale

Évaluation des compétences professionnelles en page 11

☒ **MÉTIERS DE L'ACCUEIL, DU COMMERCE ET DE LA VENTE**

Évaluation des attitudes professionnelles en page 12

AIDE AU POSITIONNEMENT	
NON AQUIS	De grandes difficultés et/ou ensemble inadapté De constantes consignes nécessaires
EN COURS D'ACQUISITION	Des difficultés et/ou ensemble irrégulier Des consignes régulières
PARTIELLEMENT ATTEINT	Ensemble convenable Des rappels ponctuels de consignes
ACQUIS	Tout à fait adapté Des consignes de départ suffisantes

COMPÉTENCES PROFESSIONNELLES COMMUNES **SECONDE MÉTIERS DE LA RELATION CLIENT**	NON ACQUIS	EN COURS D'ACQUISITION	PARTIELLEMENT ACQUIS	ACQUIS	COMPÉTENCES PROFESSIONNELLES SPÉCIFIQUES **BACCALAURÉAT MÉTIERS DE L'ACCUEIL**
Intégrer la relation client dans un cadre omnicanal **Prendre contact** **Identifier le besoin** **Identifier le client et ses caractéristiques** **Proposer une solution adaptée au parcours client**					**1.1 Gérer simultanément les activités** ☐ 1.1.1 Recenser et prioriser les activités ☐ 1.1.2 Organiser ses activités en coordination avec l'équipe ☐ 1.1.3 Repérer et gérer les aléas
					1.2 Prendre contact avec le public ☐ 1.2.1 Identifier le public et repérer ses caractéristiques ☐ 1.2.2 Recevoir le visiteur
					1.3 Identifier la demande ☐ 1.3.1 Appréhender la demande du public ☐ 1.3.2 Apprécier la complexité de la demande ☐ 1.3.3 Interagir pour préciser sa demande
					1.4 Traiter la demande ☐ 1.4.1 Identifier et mobiliser les ressources utiles ☐ 1.4.2 Apporter une réponse adaptée ☐ 1.4.3 Construire une réponse personnalisée
					3.1 Contribuer au développement de la relation commerciale ☐ 3.1.1 Identifier les supports utiles à la relation commerciale
Assurer le suivi de la relation client **Gérer le suivi de la demande** **Satisfaire le client** **Fidéliser le client**					**2.2 Gérer des prestations internes et externes** ☐ 2.2.2 Formaliser une demande et/ou une offre de prestations ☐ 2.2.3 Assurer le suivi d'une prestation ☐ 2.2.4 Mesurer la qualité des prestations et proposer d'éventuelles améliorations
					3.2 Satisfaire et fidéliser le public ☐ 3.2.1 Co-construire avec le public la solution adaptée à ses besoins ☐ 3.2.3 Contribuer à la satisfaction et à la fidélisation ☐ 3.2.2 Finaliser la relation commerciale
					3.3 Gérer les réclamations ☐ 3.3.1 Recueillir les réclamations
Collecter et exploiter l'information dans le cadre de la relation client **Assurer la veille informationnelle et commerciale** **Traiter et exploiter l'information** **Diffuser l'information**					**2.1 Gérer l'information** ☐ 2.1.1 Repérer les sources d'information ☐ 2.1.2 Contrôler l'information ☐ 2.1.3 Actualiser une base de données ☐ 2.1.4 Sélectionner l'information utile au service ☐ 2.1.5 Mutualiser l'information nécessaire à la continuité du service ☐ 2.1.6 Rendre compte de l'activité
					3.2 Satisfaire et fidéliser le public ☐ 3.2.4 Collecter et identifier les motifs de satisfaction et d'insatisfaction
COMPÉTENCES PROFESSIONNELLES COMPLÉMENTAIRES À LA **SECONDE MÉTIERS DE LA RELATION CLIENT**					**1.5 Gérer les flux** ☐ 1.5.3 Repérer les signes de tensions générées par l'attente ☐ 1.5.4 Accompagner l'attente du public
					1.6 Gérer les conflits ☐ 1.6.1 Repérer les signes de tension susceptibles de déboucher sur un conflit ☐ 1.6.2 Interagir pour désamorcer la tension, le conflit
					3.1 Contribuer au développement de la relation commerciale ☐ 3.1.3 Appréhender l'offre commerciale ☐ 3.1.4 Situer l'offre de l'organisation sur son marché

COMPÉTENCES PROFESSIONNELLES COMMUNES **SECONDE MÉTIERS DE LA RELATION CLIENT**	NON ACQUIS	EN COURS D'ACQUISITION	PARTIELLEMENT ACQUIS	ACQUIS	COMPÉTENCES PROFESSIONNELLES SPÉCIFIQUES **BACCALAURÉAT MÉTIERS DU COMMERCE ET DE LA VENTE OPTION A : ANIMATION ET GESTION DE L'ESPACE COMMERCIAL**
Intégrer la relation client ans un cadre omnicanal **Prendre contact** **Identifier le besoin / Identifier le client et ses caractéristiques** **Proposer une solution adaptée au parcours client**					**1.2 Réaliser la vente dans un cadre omnicanal** ☐ 1.2.2 Prendre contact avec le client ☐ 1.2.4 Découvrir les besoins du client, ses motivations et freins ☐ 1.2.5 Reformuler les besoins du client ☐ 1.2.6 Présenter l'entreprise/ses produits/ses services ☐ 1.2.7 Conseiller le client ☐ 1.2.8 Argumenter ☐ 1.2.9 Réaliser une démonstration
					4.3 Développer la clientèle ☐ 4.3.1 Proposer des actions commerciales génératrices de trafic dans l'unité commerciale ☐ 4.3.7 Inciter à l'achat par une action commerciale ☐ 4.3.6 Recourir aux sites marchands et aux réseaux sociaux
Assurer le suivi de la relation client **Gérer le suivi de la demande** **Satisfaire le client** **Fidéliser le client**					**2.1 Assurer le suivi de la commande du produit et/ou du service** ☐ 2.1.1 Suivre l'évolution de la commande ☐ 2.1.2 Informer le client des délais et des modalités de mise à disposition
					2.3 Traiter les retours et les réclamations du client ☐ 2.3.1 Identifier le problème rencontré par le client ☐ 2.3.2 Proposer une solution adaptée en tenant compte des procédures de l'entreprise
					2.4 S'assurer de la satisfaction du client ☐ 2.4.1 Collecter les informations de satisfaction auprès des clients ☐ 2.4.2 Mesurer et analyser la satisfaction du client
					3.2 Contribuer à des actions de fidélisation de la clientèle et de développement de la relation client ☐ 3.2.2 Concourir à la préparation et à l'organisation d'évènements et/ou d'opérations de fidélisation/développement de la relation client ☐ 3.2.3 Participer à la mise en œuvre des évènements et/ou opérations de fidélisation ☐ 3.2.5 Réaliser les opérations de suivi post évènement ☐ 3.2.6 Mobiliser les outils d'internet et les réseaux sociaux
					4.1 Assurer les opérations préalables à la vente ☐ 4.1.2 Préparer les commandes des clients issues de l'omnicanal
Collecter et exploiter l'information dans le cadre de la relation client **Assurer la veille informationnelle et commerciale** **Traiter et exploiter l'information** **Diffuser l'information**					**1.1 Assurer la veille commerciale** ☐ 1.1.1 Rechercher, hiérarchiser, exploiter et actualiser les infos sur l'entreprise et son marché ☐ 1.1.2 Maîtriser la technologie des produits
					3.1 Traiter et exploiter l'information ou le contact client ☐ 3.1.1 Traiter les messages et/ou les demandes des clients ☐ 3.1.2 Recueillir, extraire, exploiter, synthétiser les données internes/externes ☐ 3.1.3 Rendre compte des données
COMPÉTENCES PROFESSIONNELLES COMPLÉMENTAIRES À LA **SECONDE MÉTIERS DE LA RELATION CLIENT**					**4.1 Assurer les opérations préalables à la vente** ☐ 4.1.4 Réceptionner, contrôler et stocker les marchandises (quantitatif/qualitatif) ☐ 4.1.6 Préparer les retours fournisseurs ☐ 4.1.3 Veiller au réapprovisionnement en tenant compte des règles de sécurité et d'hygiène ☐ 4.1.8 Étiqueter les produits et les sécuriser ☐ 4.1.13 Lutter contre la démarque ☐ 4.1.11 Participer aux opérations d'inventaires
					4.2 Rendre l'unité commerciale attractive et fonctionnelle ☐ 4.2.1 S'assurer de la disponibilité et de la qualité des produits ☐ 4.2.4 S'assurer de la bonne tenue et de la propreté du rayon ☐ 4.2.2 Implanter les produits selon une logique commerciale et/ou d'entreprise ☐ 4.2.8 Aménager la vitrine et/ou le rayon ☐ 4.2.3 Vérifier l'étiquetage, le balisage et la mise en valeur des produits ☐ 4.2.6 Mettre en place la signalétique ☐ 4.2.9 Mettre en scène l'offre

COMPÉTENCES PROFESSIONNELLES COMMUNES **SECONDE MÉTIERS DE LA RELATION CLIENT**	NON ACQUIS	EN COURS D'ACQUISITION	PARTIELLEMENT ACQUIS	ACQUIS	COMPÉTENCES PROFESSIONNELLES SPÉCIFIQUES **BACCALAURÉAT MÉTIERS DU COMMERCE ET DE LA VENTE OPTION B : PROSPECTION ET VALORISATION DE L'OFFRE COMMERCIALE**
Intégrer la relation client ans un cadre omnicanal **Prendre contact** **Identifier le besoin / Identifier le client et ses caractéristiques** **Proposer une solution adaptée au parcours client**					**1.2 Réaliser la vente dans un cadre omnicanal** ☐ 1.2.2 Prendre contact avec le client ☐ 1.2.4 Découvrir les besoins du client, ses motivations et freins ☐ 1.2.5 Reformuler les besoins du client ☐ 1.2.6 Présenter l'entreprise/ses produits/ses services ☐ 1.2.7 Conseiller le client ☐ 1.2.8 Argumenter ☐ 1.2.9 Réaliser une démonstration
					4.3 Mettre en œuvre une opération de prospection ☐ 4.3.4 Établir le contact avec le prospect dans des situations de prospection physique et/ou à distance ☐ 4.3.5 Identifier les besoins du prospect ☐ 4.3.6 Argumenter
Assurer le suivi de la relation client **Gérer le suivi de la demande** **Satisfaire le client** **Fidéliser le client**					**2.1 Assurer le suivi de la commande du produit et/ou du service** ☐ 2.1.1 Suivre l'évolution de la commande ☐ 2.1.2 Informer le client des délais et des modalités de mise à disposition
					2.3 Traiter les retours et les réclamations du client ☐ 2.3.1 Identifier le problème rencontré par le client ☐ 2.3.2 Proposer une solution adaptée en tenant compte des procédures de l'entreprise
					2.4 S'assurer de la satisfaction du client ☐ 2.4.1 Collecter les informations de satisfaction auprès des clients ☐ 2.4.2 Mesurer et analyser la satisfaction du client
					3.2 Contribuer à des actions de fidélisation de la clientèle et de développement de la relation client ☐ 3.2.2 Concourir à la préparation et à l'organisation d'évènements et/ou d'opérations de fidélisation/développement de la relation client ☐ 3.2.3 Participer à la mise en œuvre des évènements et/ou opérations de fidélisation ☐ 3.2.5 Réaliser les opérations de suivi post évènement ☐ 3.2.6 Mobiliser les outils d'internet et les réseaux sociaux
Collecter et exploiter l'information dans le cadre de la relation client **Assurer la veille informationnelle et commerciale** **Traiter et exploiter l'information** **Diffuser l'information**					**1.1 Assurer la veille commerciale** ☐ 1.1.1 Rechercher, hiérarchiser, exploiter et actualiser les infos sur l'entreprise et son marché ☐ 1.1.2 Maîtriser la technologie des produits
					3.1 Traiter et exploiter l'information ou le contact client ☐ 3.1.1 Traiter les messages et/ou les demandes des clients ☐ 3.1.2 Recueillir, extraire, exploiter, synthétiser les données internes/externes ☐ 3.1.3 Rendre compte des données
					4.1 Rechercher et analyser les informations à des fins d'exploitation ☐ 4.1.2 Collecter, traiter et analyser les informations externes ☐ 4.1.3 Mettre à jour le système d'information commercial
					4.3 Mettre en œuvre une opération de prospection ☐ 4.3.2 Construire et/ou mettre à jour le fichier prospects
					4.4 Suivre et évaluer l'action de prospection ☐ 4.4.1 Traiter et exploiter les contacts obtenus lors d'une opération de prospection ☐ 4.4.2 Mettre à jour le fichier prospect et le S.I.M. ☐ 4.4.8 Rendre compte de l'opération
COMPÉTENCES PROFESSIONNELLES COMPLÉMENTAIRES À LA **SECONDE MÉTIERS DE LA RELATION CLIENT**					**4.5 Valoriser les produits et/ou les services** ☐ 4.5.1 Mettre en valeur l'offre dans un salon, showroom, un espace de vente éphémère, chez le client, sur les sites marchands et sur les réseaux sociaux

ATTITUDES PROFESSIONNELLES COMMUNES SECONDE MÉTIERS DE LA RELATION CLIENT	NON ACQUIS	EN COURS D'ACQUISITION	PARTIELLEMENT ACQUIS	ACQUIS	OBSERVATIONS DES ÉVALUATEURS
Respecter les horaires					
Adopter une présentation professionnelle					
Avoir un comportement adapté					
Appliquer les consignes					
S'impliquer dans son travail					
Prendre des initiatives					
S'intégrer à l'équipe					

Appréciation globale des évaluateurs :	**Noms et signatures des évaluateurs :** **Le tuteur :** **Le professeur :**
Axes d'amélioration :	**Cachet de l'entreprise :**

RÉGION ACADÉMIQUE HAUTS-DE-FRANCE *Liberté Égalité Fraternité*	**LOGO EPLE**

Suivi des absences et des retards

PÉRIODES	ABSENCES OU RETARDS		MODALITÉS DE RATTRAPAGE	CACHET DE L'ENTREPRISE
	DATE(S)	MOTIF(S)		
PFMP N°1 DU . . / . . / 2 0 . . AU . . / . . / 2 0 . .				

PÉRIODES	ABSENCES OU RETARDS		MODALITÉS DE RATTRAPAGE	CACHET DE L'ENTREPRISE
	DATE(S)	MOTIF(S)		
PFMP N°2 DU . . / . . / 2 0 . . AU . . / . . / 2 0 . .				

Rappel (Article L. 124-1 du code de l'éducation) :
Les PFMP sont obligatoires. Toute absence doit être justifiée.
Toute absence injustifiée sera récupérée par le biais d'une période supplétive.

RÉGION ACADÉMIQUE HAUTS-DE-FRANCE *Liberté Égalité Fraternité*	**LOGO EPLE**

Attestation de Période de Formation en Milieu Professionnel n°1

Je soussigné(e) : . . . . . .

Représentant l'entreprise : . . . . . .

Atteste que l'élève : . . . . . .

Scolarisé(e) en classe de **Seconde Métiers de la Relation Client**

A effectué une **période de formation d'une durée de . semaines**

Du . . / . . / 2 0 . . au . . / . . / 2 0 . .

Fait à . . . . . Le . . / . . / 2 0 . .

Cachet de l'entreprise **Signature du représentant de l'entreprise**

Période supplétive (le cas échéant) d'une durée de . semaine(s) Du . . / . . / 2 0 . . au . . / . . / 2 0 . .	Signature du représentant de l'entreprise :

RÉGION ACADÉMIQUE HAUTS-DE-FRANCE *Liberté Égalité Fraternité*	**LOGO EPLE**

Attestation de Période de Formation en Milieu Professionnel n°2

Je soussigné(e) : . . . . . .

Représentant l'entreprise : . . . . . .

Atteste que l'élève : . . . . . .

Scolarisé(e) en classe de **Seconde Métiers de la Relation Client**

A effectué une **période de formation d'une durée de . semaines**

Du . . / . . / 2 0 . . au . . / . . / 2 0 . .

Fait à . . . . . Le . . / . . / 2 0 . .

Cachet de l'entreprise **Signature du représentant de l'entreprise**

Période supplétive (le cas échéant) d'une durée de . semaine(s) Du . . / . . / 2 0 . . au . . / . . / 2 0 . .	Signature du représentant de l'entreprise :