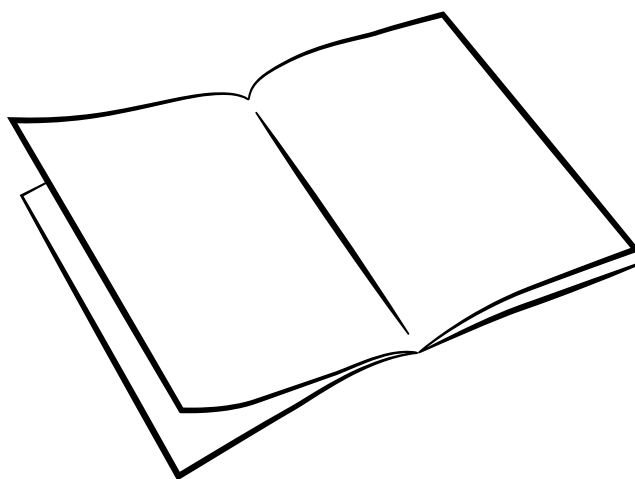


LIVRET DE SUIVI DE PFMP

SECONDE

MÉTIERS DE LA RELATION CLIENT



Ce document est à titre informatif, il est destiné aux professeurs référents afin de mieux comprendre comment évaluer l'élève et remplir de façon complète les documents

Le livret d'évaluation vous est communiqué par ailleurs (cf. email)

CONTACTS UTILES:

Proviseur: Mr FORMAGGIO
Proviseur Adj : Mr BERNARD
DDFPT: Mr RODRIGUEZ
CPE : Mr DELMASSE
Professeure principale:
Mme SOUIDI 2 MRC 2

SECONDE

MÉTIERS DE LA RELATION CLIENT



Ce livret permet de :

- D'Informer le tuteur sur le parcours de formation de l'apprenant
- Dialoguer avec le tuteur sur les activités réalisées par l'élève durant la période
- Dialoguer avec l'élève sur l'évolution de son parcours professionnel.

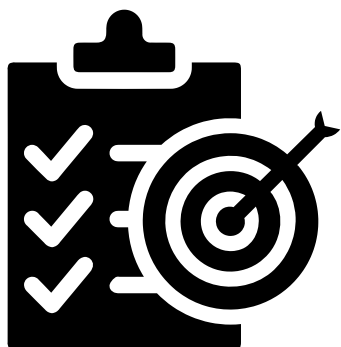
1. PRÉSENTATION DE LA SECONDE « FAMILLE DES MÉTIERS DE LA RELATION CLIENT »

La classe de seconde « Famille des métiers de la Relation client » est une année dédiée à l'acquisition des compétences communes aux trois baccalauréats professionnels :

- Métiers de l'accueil
- Métiers du commerce et de la vente option A
- Métiers du commerce et de la vente option B

Seconde « Métiers de la Relation Client »





LES OBJECTIFS DE CETTE ANNÉE DE SECONDE :

- Permettre à l'élève de conforter son projet professionnel et son parcours de formation dans les métiers de la famille de la relation client
- Développer et acquérir des compétences professionnelles communes (voir annexes Compétences professionnelles et compétences « soft skills » en Seconde MRC) aux trois baccalauréats que renferme la famille des métiers de la relation client :
 - o Bac métiers de l'accueil,
 - o Bac des métiers du commerce et de la vente option A et option B.

LES ACTIVITÉS PROFESSIONNELLES MENÉES DURANT LA PFMP:

Elles feront l'objet de plusieurs productions écrites en format numérique :

- **Une fiche signalétique propre à chaque lieu d'accueil**
(cf. Rapport de PFMP 1 & 2)
- **Des fiches descriptives d'activités à réaliser**
(Cf Rapport de PFMP 1 & 2).
- **Fiche métier**



Le rôle du tuteur ou de la tutrice

Indispensable et très important, il permet d'accompagner l'élève dans l'acquisition des compétences en proposant des activités adéquates. La mise en place de moment d'analyse réflexive est également à privilégier.

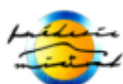
Pour cela il est important :

- D'Expliciter les activités attendues
- Prévoir des temps de concertation entre l'apprenant et son tuteur ou sa tutrice :
 - o en début de période afin d'expliciter les objectifs de formation
 - o en milieu de période afin de réaliser un point d'étape et de définir les axes d'amélioration
 - o en fin de période pour réaliser un bilan et mesurer la progression du jeune et ainsi nourrir sa réflexion autour de son projet professionnel

GRILLE DES COMPÉTENCES



Grille de positionnement formative des compétences professionnelles



Elève :

2nde Métiers de la Relation Client
Lycée Frédéric Mistral Marseille

	Activités professionnelles prévues	Niveau de compétences Atteint					Activités professionnelles prévues	Niveau de compétences Atteint				
	PFMP N° 1	MI*	MF*	MS*	TBM*	NE*	PFMP N° 2	MI*	MF*	MS*	TBM*	NE*
C1 - Intégrer la relation client dans un cadre omnicanal												
➤ Prendre contact	X											
➤ Identifier le client et ses caractéristiques	X											
➤ Identifier le besoin	X											
➤ Proposer une solution adaptée au parcours client	X											
C2 - Assurer le suivi de la relation client (à des fins de satisfaction et de fidélisation)												
➤ Gérer le suivi de la demande												
➤ Satisfaire le client	X											
➤ Fidéliser le client												
C3 - 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												

*MI : maîtrise insuffisante

*MF : maîtrise fragile

*MS : maîtrise satisfaisante

*TBM : très bonne maîtrise

*NE : non évaluable



DÉTAIL DES GRILLES DES COMPÉTENCES

Pour vous aider à évaluer l'élève, vous pouvez vous aider de ce document ci-dessous:

Grille des compétences professionnelles

Intégrer la relation dans un cadre omnicanal	Prendre contact avec le client dans un cadre omnicanal
	Accueillir le client lorsque celui-ci prend contact avec l'organisation
	Prendre contact avec le client en situation de prospection
	Identifier le client et ses caractéristiques, dans un cadre omnicanal
	Identifier le client externe ou interne
	Repérer ses caractéristiques
	En amont d'une opération de prospection, cibler les prospects en fonction de leurs caractéristiques et des objectifs de l'opération
	Identifier le besoin du client dans un cadre omnicanal
	Appréhender le parcours et l'expérience du client
	Situer le client dans son parcours et son expérience
	Interagir pour cibler le besoin
	Identifier le besoin du client
	Proposer une solution adaptée au parcours et à l'expérience du client dans un cadre omnicanal
	Vente de biens, de services ; offre de services non marchands ; proposition de biens ou services associés ; prise de rendez-vous ; éventuellement animations commerciales...
Personnaliser la solution marchande et/ou non marchande	
Finaliser le contact (encaissement, vérification de la satisfaction, prise de congé)	
Assurer le suivi de la relation client à des fins de satisfaction et de fidélisation	Gérer le suivi de la demande du client dans un cadre omnicanal
	Commande ; services associés (livraisons...) ; prestations internes / externes
	Satisfaire le client dans un cadre omnicanal
	Contribuer à la satisfaction du client par la qualité de la relation établie
	Contribuer à la satisfaction par la co-construction d'une solution de suivi adéquate et personnalisée, avec le client
	Recueillir les réclamations avec une attitude constructive, les transmettre à l'interlocuteur approprié
	Rendre compte
	Fidéliser/pérenniser la relation avec le client dans un cadre omnicanal
	Contribuer à la fidélisation du client par la qualité commerciale de la relation établie
	Contribuer à la fidélisation par la co-construction d'une solution de suivi adéquate et personnalisée, avec le client
Sélectionner et mettre en œuvre des outils simples de fidélisation (ex : proposition de la carte de fidélité...)	
Collecter et exploiter l'information dans le cadre de la relation client	Assurer la veille informationnelle et commerciale (la collecte) dans un cadre omnicanal
	En amont du contact, rechercher et réunir l'information utile au contact avec le client (offres, profil de clientèle, évolutions ...)
	Au cours du contact et en aval, rechercher/collecter l'information utile à la relation client (satisfaction, fidélisation...)
	Effectuer les mises à jour nécessaires de l'information
	Traiter et exploiter l'information à la relation client dans un cadre omnicanal
	En amont du contact, exploiter l'information utile au contact avec le client (offres, profil de clientèle, etc.)
	Au cours du contact et en aval, traiter et exploiter l'information utile à la relation client (satisfaction, fidélisation...)
	Diffuser l'information au client dans un cadre omnicanal
	Transmettre l'information utile au contact avec le client
	Mutualiser l'information utile à la continuité du service
Etablir un compte-rendu, rendre compte à l'oral et/ou à l'écrit	

GRILLE DES ATTITUDES PROFESSIONNELLES

LES SOFT SKILLS DÉVELOPPÉES LORS DES PFMP DE 2ND

Attitudes professionnelles et savoir-être **	PFMP N° 1	Niveau de maîtrise					PFMP N° 2	Niveau de maîtrise				
		MI*	MF*	MS*	TBM*	NE*		MI*	MF*	MS*	TBM*	NE*
Respecter les horaires de travail et faire preuve de ponctualité												
Communiquer de façon professionnelle												
Se présenter et avoir une tenue adaptée au milieu professionnel												
Faire preuve de curiosité professionnelle												
Faire preuve de discrétion, de respect du secret professionnel												
Effectuer son travail en respectant les consignes												
Faire preuve de motivation et s'impliquer dans son travail												
Faire preuve de dynamisme, de participation active												
Faire preuve d'efficacité dans son travail												
S'intégrer au sein de l'équipe												
Tenir compte des remarques formulées pour progresser												
Garder la maîtrise de soi												

*MI : maîtrise insuffisante

*MF : maîtrise fragile

*MS : maîtrise satisfaisante

*TBM : très bonne maîtrise

*NE : non évaluable

** Toutes les attitudes



CO-ÉVALUATION TUTEUR/ ENSEIGNANT

BILAN DES PÉRIODES DE FORMATION EN MILIEU PROFESSIONNEL

	Appréciations du tuteur et de l'enseignant	
	PFMP 1	PFMP 2
Identification <ul style="list-style-type: none">• Des points forts• Des axes de progrès à mobiliser		
Nom du tuteur		
Fonction du tuteur		
Date de l'évaluation		
Signature du tuteur + Cachet Entreprise		
Nom et signature de l'enseignant		



ATTESTATION DE FORMATION EN MILIEU PROFESSIONNEL



Je soussigné M. FORMAGGIO, Proviseur du lycée professionnel Frédéric MISTRAL –
Marseille 8^{ème}, certifie que

(Nom & Prénom)

inscrit(e) dans l'établissement que je dirige, en classe **seconde des Métiers de la relation client**, a suivi, conformément à la législation en vigueur, des périodes de formation en milieu professionnel d'une **durée de 7 (sept) semaines**.

	Raison sociale et adresse de l'entreprise	Dates	Observations
PFMP 1		(3 semaines)	
PFMP 2		(4 semaines)	





Marseille, le



Elève :

2nde Métiers de la Relation Client

TABLEAU DE SUIVI DE PRÉSENCE PÉRIODES DE FORMATION EN MILIEU PROFESSIONNEL

	PFMP 1	PFMP 2
Période		
Entreprise d'accueil (cachet)		
Retards	Date(s) et motif(s) :	Date(s) et motif(s) :
Absences <i>Toute absence donne lieu à un rattrapage et à une annexe de convention si besoin.</i>	Date(s) et motif(s) : 	Date(s) et motif(s) : 
Rattrapages	Nombre de jours et dates : 	Nombre de jours et dates : 
Nom et signature du tuteur		
Nom et signature de l'enseignant chargé du suivi		