****

**Logo**

**ET**

**Coordonnées du lycée**

|  |
| --- |
| **LIVRET DE SUIVI**  **DES PÉRIODES DE FORMATION**  **EN MILIEU PROFESSIONNEL** |
| **Seconde famille des Métiers de la Relation Client** |

**ÉLÈVE**

|  |  |
| --- | --- |
| **NOM** | **Prénom** |
|  |  |

|  |
| --- |
| **SESSION :** |

**SOMMAIRE**

|  |  |
| --- | --- |
| Objectifs du livret et modalités de suivi des PFMP | *Page 1* |
| Présentation des interlocuteurs du lycée | *Page 2* |
| Présentation de la seconde famille des Métiers de la Relation Client | *Page 3* |
| Propositions d’organisation des PFMP | *Page 4* |
| L’évaluation formative des compétences professionnelles | *Page 4* |
| *Annexe 1* :  Grille de positionnement formative des attitudes professionnelles | *Page 5* |
| *Annexe 2* :  Grille de positionnement formative des compétences professionnelles | *Page 6* |
| *Annexe 3 :*  Bilan des périodes de formation en milieu professionnel | *Page 8* |
| *Annexe 4* :  Attestation de formation en milieu professionnel | *Page 9* |

**OBJECTIFS DU LIVRET et MODALITÉS DE SUIVI DES PFMP**

**Ce livret vise à :**

* **Informer :**
* L’élève sur le contenu de sa formation en milieu professionnel et les objectifs à atteindre,
* Le tuteur sur le parcours de formation de l’apprenant, de façon à ce qu’il propose des activités adaptées aux compétences à acquérir,
* L’enseignant de spécialité, afin qu’il adapte son enseignement à chaque élève compte tenu du degré d’acquisition des compétences.
* **Dialoguer avec :**
* Le tuteur sur les activités réalisées par l’élève en milieu professionnel,
* L’élève sur l’évolution de son parcours professionnel.

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| QUAND ? | **En amont de la PFMP N°1et 2**  ***(ou lors de la 1ère semaine de la PFMP)*** | **Dernière semaine**  **de la PFMP N° 1 et 2** |
| **QUOI ?** | **Visite de négociation des compétences à travailler.**  **Attitudes professionnelles à mobiliser à chaque PFMP**  Renseignez la colonne « Activités professionnelles prévues  PFMP 1 et 2 » | **Positionnement des compétences et des attitudes professionnelles** |
| **QUI ?** | **A effectuer en présentiel**  **ou téléphone pour une entreprise partenaire**  Tuteur | **A effectuer en présentiel**  +  Tuteur  +  Élève |
| **COMMENT ?** | Le professeur explique :   * Les compétences à travailler, * Les attitudes professionnelles et savoir-être à adopter.   **Annexe 1 à compléter** | Le professeur et le tuteur complètent :   * La grille de positionnement formative des compétences et des attitudes professionnelles ***(annexe 1* et 2)** * Le bilan de la PFMP ***(annexe 3)*** * L’attestation de PFMP ***(annexe 4)***   **Annexes 1, 2, 3 et 4 à compléter** |

Page 1

PRÉSENTATION DES INTERLOCUTEURS   
DU LYCÉE

Directeur Délégué aux Formations Professionnelles et Technologiques

(DDFPT) :

Nom :

Téléphone direct :

Mail :

Professeur référent :

Nom :

Téléphone :

Mail :

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
|  | Emetteur | Contact | Procédure | Documents  éventuels |
| Absence ou retard | Élève | Tuteur  **+**  Directeur Délégué aux Formations Professionnelles et Technologiques  (DDFPT) | Dès la 1ère absence ou retard | Justificatif des parents  ou  Certificat médical le cas échéant |
| Accident | Tuteur | Proviseur  **+**  Directeur Délégué aux Formations Professionnelles et Technologiques  (DDFPT) | Immédiatement | Déclaration d’accident  Sous 48 h au Proviseur |
| Difficultés lors  de la PFMP | Tuteur  et/ou  Élève | Professeur principal  **+**  Directeur Délégué aux Formations Professionnelles et Technologiques  (DDFPT) | Courriel ENT avec numéro de téléphone de contact |  |

**Toute absence doit être rattrapée.**

**Le chef d’établissement proposera un   
avenant à la convention.**

Page 2

PRÉSENTATION DE LA SECONDE

« FAMILLE DES METIERS 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.**

**Les objectifs de cette année de seconde :**

* Permettre à l’élève de **conforter ou d’infléchir son parcours de formation** dans les métiers de la famille « Relation client »
* **Développer et acquérir des compétences professionnelles communes** aux métiers de l’accueil, du commerce et de la vente, dans des **situations courantes,** afin de pouvoir les approfondir en classe de première et de terminale dans des situations de plus en plus complexes.

Page 3

PROPOSITIONs D’organisation des p.F.M.P.

« FAMILLE DES METIERS DE LA RELATION CLIENT »

La durée de la formation en milieu professionnel est de 22 semaines, incluant la durée nécessaire à la validation du diplôme intermédiaire. Les 22 semaines sont réparties sur les trois années de formation, conformément à l’arrêté définissant les grilles horaires. ***Cette durée ne peut être fractionnée en plus de six périodes.***

Cette répartition doit prendre en compte a minima les durées de PFMP relatives au diplôme intermédiaire sur le cycle de 3 ans. Le choix du secteur d’activité correspondant aux trois baccalauréats ne doit pas être imposé au cours des différentes P.F.M.P. Il sera laissé à l’appréciation de chaque élève en fonction de la maturité de son projet professionnel. Il est préconisé toutefois d’enrichir l’expérience en variant les types d’organisation. Si le choix d’orientation est acté, l’élève peut rester dans le même domaine pour la ou les PFMP suivantes.

L’ÉVALUATION des compÉtences PROFESSIONNELLES

**Le rôle du tuteur**

Le rôle du tuteur consiste à accompagner l’élève dans l’acquisition des compétences en proposant des activités qui permettent de les aborder. Il pratique avec lui une analyse réflexive sur l’action menée.

Pour cela, il est important que le tuteur :

* Explicite à l’élève le contexte de l’activité singulière qui lui est confiée,
* Prévoit régulièrement un temps de concertation avec l’élève :
  + - En début de PFMP, pour préciser les objectifs de formation négociés, expliciter le contexte ;
    - En milieu de PFMP pour suivre l’adaptation aux activités demandées et dégager des axes de progrès ;
    - En fin de PFMP pour réaliser un bilan de l’ensemble des activités réalisées, mesurer la progression de l’élève et nourrir la réflexion sur son projet professionnel.

Page 4

**Annexe 1**

**Grille de positionnement formative des attitudes professionnelles**

**Famille des Métiers de la Relation Client**

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  | | |  | Niveau de maîtrise | | | | | | Commentaires | |  | Niveau de maîtrise | | | | | | | | | | Commentaires | |
| **PFMP 1** | **MI\*** | **MF\*** | | **MS\*** | **TBM\*** | **NE\*** |  | | **PFMP 2** | **MI**\* | | **MF**\* | | **MS**\* | | **TBM**\* | | **NE**\* | |  | |
| **Attitudes professionnelles et savoir-être** | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 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 | | |  | |  | |  | |  | |  | |  | |

1 Cochez les cases correspondantes aux compétences négociées. 2 Toutes les attitudes professionnelles sont évaluées au cours de chaque PFMP avec le tuteur

Page 5

**Grille de positionnement formative des compétences professionnelles**

**Annexe 2**

**Famille des Métiers de la Relation Client**

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **PFMP 1** | Activités  professionnelles  prévues**1** | Niveau de  compétences  atteint | | | |  | Détails des activités réalisées | Commentaires éventuels  et/ou  axe de progression |
|  | **MI**\* | **MF**\* | **MS**\* | **TBM**\* |
| **C1 - Intégrer la relation client dans un cadre omnicanal** | | | | | | | | |
| * Prendre contact |  |  |  |  |  |  |  |  |
| * Identifier le client et ses caractéristiques |  |  |  |  |  |
| * Identifier le besoin |  |  |  |  |  |
| * Proposer une solution adaptée au parcours client |  |  |  |  |  |
| **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 |  |  |  |  |  |
| * 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 |  |  |  |  |  |  |  |  |

Page 6

**Grille de positionnement formative des compétences et des attitudes professionnelles**

**Famille des Métiers de la Relation Client**

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **PFMP 2** | Activités  professionnelles  prévues**1** | Niveau de  compétences  atteint | | | |  | Détails des activités réalisées | Commentaires éventuels  et/ou  axe de progression |
|  | **MI**\* | **MF**\* | **MS**\* | **TBM**\* |
| **C1 - Intégrer la relation client dans un cadre omnicanal** | | | | | | | | |
| * Prendre contact |  |  |  |  |  |  |  |  |
| * Identifier le client et ses caractéristiques |  |  |  |  |  |
| * Identifier le besoin |  |  |  |  |  |
| * Proposer une solution adaptée au parcours client |  |  |  |  |  |
| **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 |  |  |  |  |  |
| * 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 |  |  |  |  |  |  |  |  |

Page 7

**Annexe 3**

**BILAN DES PERIODES DE FORMATION EN MILIEU PROFESSIONNEL**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  | PFMP 1  Dates : | PFMP 2  Dates : |
| Entreprise d’accueil |  |  |
| Nom du tuteur |  |  |
| Fonction du tuteur |  |  |
| Nombre de retard  Date/Raison |  |  |
| Nombre de jours d’absence |  |  |
| Dates de récupération |  |  |
| Appréciations générales   * Points forts * Axe de développement / conseils |  |  |
| Date de l’évaluation |  |  |
| Signature du tuteur  et cachet |  |  |
| Nom et signature de l’enseignant |  |  |

Page 8

**Annexe 4**

ATTESTATION DE L’ENTREPRISE ET

DU CHEF D’ETABLISSEMENT

Je soussigné…………………………………………….., Chef d’établissement

de l’établissement………………………………………………………………………

certifie que NOM : …………………………… Prénom : ……………………………

inscrit dans l’établissement que je dirige, en classe de baccalauréat professionnel

a suivi, conformément à la législation en vigueur, des périodes de formation en

entreprise.

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
|  | **NOM, ADRESSE ET CACHET  DE L’ENTREPRISE** | **NATURE DE L’ENTREPRISE** | **PERIODE DE LA F.M.P.** | **NOM DU TUTEUR ET SIGNATURE** |
| PFMP1 |  | ❑ Métiers de l’accueil  ❑ Métiers du commerce (vendeur en magasin)  ❑ Métiers de la vente (représentant en vente) | … semaines  du ……………  au …………… |  |
| PFMP2 |  | ❑ Métiers de l’accueil  ❑ Métiers du commerce (vendeur en magasin)  ❑ Métiers de la vente (représentant en vente) | … semaines  du ……………  au …………… |  |

Le…………………………

Signature (et cachet de l’établissement)

Page 9