|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  |  |  |
|  | LOGOTYPE DE L’EPLE | **LIVRET DE COMPETENCES** |
|  | C:\Users\RRUPN LPPA\Desktop\GRF-FORMATION 1MCVMA_91220\FORMATION HYBRIDE DU MERCREDI 09 Décembre 2020\12_logoAC_MARTINIQUE.jpg |
|  |  |
|  | **BACCALAUREAT PROFESSIONNEL** |
|  | **METIERS DU COMMERCE** **ET DE LA VENTE** |
|  | **OPTION A*****AGEC*** *(Animation et gestion de l'espace commercial)* |
|  |   |
|  |  |  |
|  |  |  |
|  | **Première** | **Année scolaire :** 2020-2021 |
|  | **Terminale** | **Année scolaire :** 2021-2022 |
|  |  |  |
|  |  |  |
|  |  |  |
|  |  |  |
|  |  |  |

**SESSION 2022**

**Nom de l’élève :**

**Prénom de l’élève** :



**1**

**Présentation du stagiaire**

|  |
| --- |
| **LE STAGIAIRE** |
| **Nom** |  |
| **Prénom** |  |
| **Date de naissance** |  |
| **Téléphone** |  |

**2**

**Le baccalauréat Professionnel**

**« Métiers du Commerce et de la Vente » option A**

Le titulaire du baccalauréat professionnel « Métiers du commerce et de la vente » s’inscrit dans une démarche commerciale active.

Son activité consiste à :

• **Accueillir, conseiller et vendre des produits et des services associés.**

**• Contribuer au suivi des ventes.**

**• Participer à la fidélisation de la clientèle et au développement de la relation client.**

**• Participer à l’animation et à la gestion d’une unité commerciale**.

Et cela, dans le but de participer à la construction d’une relation client durable.

**3**

**Organisation des PFMP**

**Pour les classes de premières et terminales** :

**16 semaines de PFMP**

PFMP en classe de **Terminale**

8 semaines sur 2 périodes

PFMP en classe de **Première**

8 semaines sur 2 périodes

**PFMP N°5**

**PFMP N°6**

**PFMP N°3**

**PFMP N°4**

**Le choix du lieu de stage** :

Le lieu choisi doit permettre de valider les compétences attendues.

**Types d'organisations** :

Pour **l’option A « Animation et gestion de l’espace commercial ».** L’activité s’exerce essentiellement au sein d’une unité commerciale, physique et ou à distance, de toute taille, généraliste ou spécialisée, dans laquelle peuvent être réalisées des activités de vente ou de distribution.

**4**

**Les travaux à réaliser en entreprise**

Chaque stage donne lieu à des retours d’activités en milieu professionnel.

Ces rapports d’activités doivent couvrir les blocs de connaissances :

* **Vente -Conseil** (Épreuve E3 – Sous épreuve E31)
* **Suivi des ventes** (Épreuve E3 – Sous épreuve E32)
* **Fidélisation de la clientèle et développement de la relation client** (Épreuve E33)

En fonction des activités réalisées en PFMP, l’élève réalise **au moins deux retours** d’activité.

Ces travaux sont réalisés selon le cahier des charges donné par les enseignants.

L’élève doit élaborer des dossiers qui seront présentés numériquement devant un jury d’examen l’année de terminale.

Afin de pouvoir étayer, documenter, enrichir et justifier les activités, le stagiaire sera amené à vous consulter dans sa démarche de collecte d’informations nécessaires à la réalisation de ses travaux.

**BACCALAUREAT PROFESSIONNEL METIERS DU COMMERCE ET DE LA VENTE « OPTION A »**

**Grille de suivi des compétences professionnelles**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **BLOC 1 : CONSEILLER ET VENDRE** | **COMPETENCES PROFESSIONNELLES** | **POSITIONNEMENT** |
| **PFMP 3** | **PFMP 4** | **PFMP 5** | **PFMP 6** |
| **1** | **2** | **3** | **4** | **1** | **2** | **3** | **4** | **1** | **2** | **3** | **4** | **1** | **2** | **3** | **4** |
| **ASSURER LA VEILLE COMMERCIALE** |
| Rechercher, hiérarchiser, exploiter et actualiser en continu les informations sur l’entreprise et son marché |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| Maîtriser la technologie des produits |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| Sélectionner les outils de recherche d’information les plus adaptés |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| **REALISER LA VENTE DANS UN CADRE OMNICANAL** |
| Intégrer l’omnicanal 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 |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| **ASSURER L’EXECUTION DE LA VENTE** |
| Mettre en place les modalités de règlement et de livraison |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| Rassurer le client sur son choix |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| Prendre congé |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |

*1 - non maîtrisées 2 - insuffisamment maîtrisées 3 – maîtrisées 4 - bien maîtrisées*

**BACCALAUREAT PROFESSIONNEL METIERS DU COMMERCE ET DE LA VENTE « OPTION A »**

**Grille de suivi des compétences professionnelles**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **BLOC 2 : SUIVRE LES VENTES** | **COMPETENCES PROFESSIONNELLES** | **POSITIONNEMENT** |
| **PFMP 3** | **PFMP 4** | **PFMP 5** | **PFMP 6** |
| **1** | **2** | **3** | **4** | **1** | **2** | **3** | **4** | **1** | **2** | **3** | **4** | **1** | **2** | **3** | **4** |
| **ASSURER LE SUIVI DE LA COMMANDE DU PRODUIT ET OU DU SERVICE** |
| Suivre l’évolution de la commande et éventuellement du règlement |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| Mettre en œuvre le ou les services associes |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| **METTRE EN ŒUVRE LE OU LES SERVICES ASSOCIES** |
| Sélectionner le cas échéant le prestataire le plus adapté |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| Prendre contact avec le client |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| 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 |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| **TRAITER LES RETOURS ET LES RECLAMATIONS 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 |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| **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 |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |

*1 - non maîtrisées 2 - insuffisamment maîtrisées 3 – maîtrisées 4 - bien maîtrisées*

**BACCALAUREAT PROFESSIONNEL METIERS DU COMMERCE ET DE LA VENTE « OPTION A »**

**Grille de suivi des compétences professionnelles**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **BLOC 3 : FIDELISER LA CLIENTELE ET DEVELOPPER LA RELATION CLIENT** | **COMPETENCES PROFESSIONNELLES** | **POSITIONNEMENT** |
| **PFMP 3** | **PFMP 4** | **PFMP 5** | **PFMP 6** |
| **1** | **2** | **3** | **4** | **1** | **2** | **3** | **4** | **1** | **2** | **3** | **4** | **1** | **2** | **3** | **4** |
| **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 des actions de fidélisation et/ou de développement de la relation client en adéquation avec les données recueillies et l’orientation commerciale de l’entreprise |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| **CONTRIBUER A DES ACTIONS DE FIDELISATION DE LA CLIENTELE ET DE DEVELOPPEMENT 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’évènements et/ou d’opérations de fidélisation/ développement de la relation client  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| Participer à la mise en œuvre des évènements et/ou opérations de fidélisation/ développement de la relation client  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| Effectuer des ventes au rebond  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| Réaliser les opérations de suivi post évènement |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| Mobiliser les outils d’internet et les réseaux sociaux |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| **EVALUER LES ACTIONS DE FIDELISATION DE LA CLIENTELE ET DE DEVELOPPEMENT 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 |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |

*1 - non maîtrisées 2 - insuffisamment maîtrisées 3 – maîtrisées 4 - bien maîtrisées*

**BACCALAUREAT PROFESSIONNEL METIERS DU COMMERCE ET DE LA VENTE « OPTION A »**

**Grille de suivi des compétences professionnelles**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **BLOC 4 : ANIMER ET GERER L’ESPACE COMMERCIAL** | **COMPETENCES PROFESSIONNELLES** | **POSITIONNEMENT** |
| **PFMP 3** | **PFMP 4** | **PFMP 5** | **PFMP 6** |
| **1** | **2** | **3** | **4** | **1** | **2** | **3** | **4** | **1** | **2** | **3** | **4** | **1** | **2** | **3** | **4** |
| **ASSURER LES OPERATIONS PREALABLES A LA VENTE** |
| Établir les commandes des produits  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| Préparer les commandes des clients issues de l’omnicanal  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| Veiller à la gestion rigoureuse des stocks et au réapprovisionnement en tenant compte des règles de sécurité et d’hygiène Réceptionner, contrôler et stocker les marchandises (quantitatif et qualitatif)  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| Respecter les règles de valorisation des déchets et réduire le gaspillage  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| Effectuer les relances et préparer les retours fournisseurs |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| Établir le prix en fonction de variables commerciales données  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| Étiqueter les produits et les sécuriser  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| Enrichir et exploiter le système d’information commercial  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| Comparer les résultats aux objectifs fixés et proposer des actions correctrices  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| Participer aux opérations d’inventaire  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| Identifier les invendus  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| Lutter contre la démarque  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| Gérer les retours et les échanges des clients  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| **RENDRE L’UNITE COMMERCIALE ATTRACTIVE ET FONCTIONNELLE** |
| S’assurer de la disponibilité et de la qualité des produits  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| Implanter les produits selon une logique commerciale et/ou d’entreprise  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| Vérifier l’étiquetage, le balisage et la mise en valeur des produits  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| S’assurer de la bonne tenue et de la propreté du rayon  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| **RENDRE L’UNITE COMMERCIALE ATTRACTIVE ET FONCTIONNELLE** |
| Accueillir, informer et orienter le client dans l’unité commerciale et à l’extérieur  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| Mettre en place la signalétique  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| Participer à l’agencement de la surface de vente  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| Aménager la vitrine et/ou le rayon |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| Mettre en scène l’offre et en optimiser la visibilité |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| Veiller au respect des règles d’hygiène et de sécurité.  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| Valoriser l’offre sur les sites marchands et les réseaux sociaux  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| **DEVELOPPER LA CLIENTELE** |
| Proposer des actions commerciales génératrices de trafic dans l’unité commerciale  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| Sélectionner les gammes de produits à mettre en avant en lien avec la stratégie de l’unité commerciale  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| Participer à la planification et à l’organisation des actions de promotion des marchandises  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| Démarcher une nouvelle clientèle  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| Communiquer sur l’événement  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| Recourir aux sites marchands et aux réseaux sociaux  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| Inciter à l’achat par une action commerciale, le cas échéant interactive  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| Générer des contacts positifs/utiles  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| Participer à l’évaluation et à l’analyse des performances des actions commerciales |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |

*1 - non maîtrisées 2 - insuffisamment maîtrisées 3 – maîtrisées 4 - bien maîtrisées*

**BACCALAUREAT PROFESSIONNEL METIERS DU COMMERCE ET DE LA VENTE « OPTION A »**

**Grille de suivi des attitudes professionnelles**

|  |  |
| --- | --- |
| **Attitudes et Savoir-être** | **POSITIONNEMENT** |
| **PFMP 3** | **PFMP 4** | **PFMP 5** | **PFMP 6** |
| **1** | **2** | **3** | **4** | **1** | **2** | **3** | **4** | **1** | **2** | **3** | **4** | **1** | **2** | **3** | **4** |
| Respecter les horaires de travail et savoir 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, prendre des initiatives |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| Résoudre des problèmes, faire face aux imprévus |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| S’intégrer au sein de l’équipe |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| Tenir compte des remarques formulées pour progresser |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| Garder la maîtrise de soi |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |

*1 - non maîtrisées 2 - insuffisamment maîtrisées 3 – maîtrisées 4 - bien maîtrisées*

**CONFORMITE ADMINISTRATIVE**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
|  | **PFMP 3**Du …………………..au …………………… | **PFMP 4**Du …………………..au ………………….. | **PFMP 5**Du …………………au ………………… | **PFMP 6**Du …………………au ………………… |
| **Entreprise**  |  |  |  |  |
| **Nom et signature du tuteur** |  |  |  |  |
| **Cachet de l’entreprise** |  |  |  |  |
| **Date de l’évaluation** |  |  |  |  |
| **Nom et Signature du professeur** |  |  |  |  |

**Attestation de formation**

**en milieu professionnel**

#### Je soussigné (e)**……………………………..**, Proviseure du Lycée professionnel de Place d’Armes certifie que :

**NOM** :

**Prénom** :

Inscrit(e) dans l’établissement que je dirige, en classe de **Terminale BAC PRO Métiers du Commerce et de la Vente Option A « Animation et Gestion de l’Espace commercial »** a suivi, conformément à la législation en vigueur, des périodes de formation en milieu professionnel d’une **durée de ………………………semaines.**

Fait à **…………………………**,

Le

Signature et cachet

du chef d’établissement