|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
|  |  | |  |
|  |  | | **LIVRET DE COMPETENCES** |
|  |  | |
|  | C:\Users\RRUPN LPPA\Desktop\GRF-FORMATION 1MCVMA_91220\FORMATION HYBRIDE DU MERCREDI 09 Décembre 2020\12_logoAC_MARTINIQUE.jpg  Logotype et coordonnées de l’établissement | |
|  | **BACCALAUREAT PROFESSIONNEL** | |
|  | **METIERS DU COMMERCE**  **ET DE**  **LA VENTE** | |
|  | **OPTION B**  ***PVOC*** *(Prospection et valorisation de l'offre commerciale)*  Coronavirus COVID-19 : Les mesures de soutien aux entreprises | CAP Nord  Martinique | |
|  |  | |
|  |  |  |
|  |  |  |
|  | **Première** | **Année Scolaire :** 2020-2021 |
|  | **Terminale** | **Année Scolaire :** 2021-2022 |
|  |  |  |
|  |  | PFMP – Lycée Sévigné |
|  |  |  |
|  |  |  |
|  |  |  |

**SESSION 2022**

**Nom de l’élève :**

**Prénom de l’élève** :

**Présentation du stagiaire**

**1**

|  |  |
| --- | --- |
| **LE STAGIAIRE** | |
| **Nom** |  |
| **Prénom** |  |
| **Date de naissance** |  |
| **Adresse** |  |
| **Portable** |  |

**Le baccalauréat Professionnel**

**2**

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

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 périodes de formation en Milieu Professionnel**

**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°6**

**PFMP N°5**

**PFMP N°4**

**PFMP N°3**

Le choix du lieu de stage :

Le lieu choisi doit permettre de valider les compétences attendues.

Types d'organisations :

Pour **l’option B « Prospection et Valorisation de l’offre commerciale »** l’activité s’inscrit dans une démarche commerciale active et 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.

Selon les situations, il pourra aussi :

* Prospecter des clients potentiels,
* Participer à l’animation et à la gestion d’une unité́ commerciale.

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

**44**

**Les travaux à réaliser lors des périodes de formation en milieu Professionnel**

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

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

* **Vente -Conseil**- BLOC 1 (Épreuve E3 – Sous épreuve E31)
* **Suivi des ventes** – BLOC 2 (Épreuve E3 – Sous épreuve E32)
* **Fidélisation de la clientèle et développement de la relation client** – BLOC 3 (FDRC) (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 transmis par les enseignants.

Ainsi, 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 B –** Prospection et Valorisation de l’Offre commerciale

**Grille de suivi des compétences professionnelles du BLOC N°1**

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **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 B –** Prospection et Valorisation de l’Offre commerciale

**Grille de suivi des compétences professionnelles du BLOC N°2**

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **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 réglementation |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| **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 B –** Prospection et Valorisation de l’Offre commerciale

**Grille de suivi des compétences professionnelles du BLOC N°3**

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **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 événement |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| 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 B »**

**Grille de suivi des compétences professionnelles du BLOC N°4**

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **BLOC N° 4 - B : PROSPECTER ET VALORISER L’OFFRE COMMERCIALE** | **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** |
| **RECHERCHER ET ANALYSER LES INFORMATIONS A DES FINS D’EXPLOITATION** | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Identifier, au sein du SIC (système d’information commercial), les informations internes utiles à l’opération de prospection, les extraire et les analyser |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| Collecter, traiter et analyser les informations externes |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| **PARTICIPER A LA CONCEPTION D’UNE OPERATION DE PROSPECTION**  **`** | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Définir la cible en cohérence avec la stratégie de l’organisation et des moyens alloués |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| Fixer les objectifs quantitatifs et qualitatifs de l’opération en fonction des moyens alloués |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| Vérifier l’étiquetage, le balisage et la mise en valeur des produits |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| Déterminer la durée de l’opération en fonction des moyens alloués |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| Déterminer la ou les techniques de prospection adaptées aux objectifs du projet et aux moyens alloués |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| **METTRE EN ŒUVRE UNE OPERATION DE PROSPECTION** | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Élaborer le plan de prospection et le plan de tournée |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| Construire et/ou mettre à jour le fichier prospects |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| Sélectionner et/ou concevoir des outils d’aide à la prospection et des supports de communication |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| Établir le contact avec le prospect dans des situations de prospection physique et/ou à distance |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| Communiquer sur l’événement |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| **METTRE EN ŒUVRE UNE OPERATION DE PROSPECTION** | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Identifier les besoins du prospect |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| Argumenter |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| Traiter les objections |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| Conclure |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| Prendre congé |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| **SUIVRE ET EVALUER L’ACTION DE PROSPECTION** | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Traiter et exploiter les contacts obtenus lors d’une opération de prospection |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| Mettre à jour le fichier prospect et le système d’information mercatique |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| Qualifier les contacts |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| Définir les actions à mener auprès des contacts |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| Mesurer et analyser les résultats de l’opération de prospection et les écarts par rapport aux objectifs |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| Déterminer les causes des écarts |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| Proposer les actions correctives |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| Rendre compte de l’opération de prospection |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| **VALORISER LES PRODUITS ET/OU LES SERVICES** | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Mettre en valeur l’offre dans un salon, show-room, un espace de vente éphémère, chez le client, sur les sites marchands et sur les réseaux sociaux |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |

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

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

**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) …………………………, Proviseur (e) 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 B « Prospection et Valorisation de l’Offre Commerciale »** a suivi, conformément à la législation en vigueur, des périodes de formation en milieu professionnel d’une **durée ……………………semaines**.

Fait à ………………………………,

Le

Signature et Cachet du chef d’établissement