

LIVRET DE SUIVI PFMP

BAC PROFESSIONNEL

MCV OPTION B :

Prospection et Valorisation de l'Offre Commerciale

NOM :

PRÉNOM :



INFORMATIONS GÉNÉRALES

L'équipe pédagogique du lycée professionnel vous remercie de votre précieuse collaboration grâce à laquelle notre élève pourra découvrir la réalité du monde professionnel.

Votre stagiaire peut être amené(e) à vous consulter pour l'aider dans sa démarche de collecte d'informations nécessaires à la réalisation des travaux demandés par ses enseignants.

La durée totale de formation en milieu professionnel est de 22 semaines, répartie sur les trois années de formation :

- 6 semaines en classe de seconde
- 8 semaines en classe de première
- 8 semaines en classe de terminale

Cette période en entreprise doit permettre à l'élève :

- **de développer** ses capacités d'autonomie ;
- **d'exercer** les activités nécessaires à la mise en œuvre des compétences requises pour l'obtention du diplôme du baccalauréat professionnel Métiers du commerce et de la vente;
- **de contribuer à l'acquisition de la professionnalité ;**
- **d'apprendre à travailler en situation réelle ;**
- **de découvrir l'entreprise et s'insérer dans une équipe.**

Présentation du baccalauréat professionnel Métiers du commerce et de la vente Option B

Ce stage doit être une sensibilisation aux réalités de la vie en entreprise et une participation aux diverses tâches et activités liées au conseil, à la vente et au suivi des ventes auprès des clients, ainsi que la fidélisation et le développement de la clientèle à travers divers outils et notamment, les outils digitaux.

Pendant les trois années qui mènent vers le baccalauréat, nos objectifs de formation s'articulent autour de 4 blocs de compétences :

- Conseiller et vendre
- Suivre les ventes
- Fidéliser la clientèle et développer la relation client
- Prospecter et valoriser l'offre commerciale

Pour plus d'informations, scannez le QR Code



BILAN DU TUTEUR SUR LE SAVOIR-ÊTRE DE L'APPRENANT

SAVOIRS-ÊTRE	PFMP 3				PFMP 4				PFMP 5				PFMP 6			
DEGRÉ DE MAITRISE	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
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 d'esprit critique, remettre en question, être curieux																
Se remettre en question soi-même																
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, prendre des initiatives																
S'adapter aux situations et aux contextes																
Être créatif, sortir des sentiers battus																
Collaborer, travailler en équipe																
Être à l'écoute et au service des clients																
Date et appréciations :																

1 = novice – 2 = débrouillé – 3 = averti – 4 = expert

Négociation des activités du BLOC 1 et positionnement en vue de la sous-épreuve E31 : pratique professionnelle

BLOC 1 : CONSEILLER ET VENDRE		PFMP3	DEGRÉ DE MAITRISE PFMP3				PFMP4	DEGRÉ DE MAITRISE PFMP4				PFMP5	DEGRÉ DE MAITRISE PFMP5				PFMP6	DEGRÉ DE MAITRISE PFMP6			
TÂCHES	COMPETENCES		1	2	3	4		1	2	3	4		1	2	3	4		1	2	3	4
Veille informationnelle sur les produits et/ou les services et les concurrents	Assurer la veille commerciale	<input type="checkbox"/>																			
Prise de contact	Réaliser la vente dans un cadre omnicanal : prendre contact avec le client	<input type="checkbox"/>																			
Présentation de l'entreprise et /ou ses produits et/ou ses services	Assurer la veille commerciale : rechercher, hiérarchiser, exploiter et actualiser en continu les informations sur l'entreprise et son marché Présenter l'entreprise et/ou ses produits/services	<input type="checkbox"/>																			
Découverte et identification des besoins de client, des motivations/freins éventuels	Découvrir, analyser et identifier les besoins de client, ses motivations/freins éventuels Découvrir, analyser et reformuler les besoins du client	<input type="checkbox"/>																			
Conseil d'une solution adaptée : produit et/ou service + service associé	Conseiller le client en proposant une solution adaptée	<input type="checkbox"/>																			
Argumentation sur une solution (produit et/ou service et prix) et traitement des objections	Argumenter Réaliser une démonstration, le cas échéant Répondre aux objections du client	<input type="checkbox"/>																			
Vente(s) additionnelle(s)	Proposer le ou les services associés Détecter les opportunités de vente additionnelle et les concrétiser	<input type="checkbox"/>																			
Finalisation de la vente	S'assurer de la disponibilité du produit Formaliser l'accord du client Rassurer le client sur son choix	<input type="checkbox"/>																			
Mise en place du règlement	Mettre en place les modalités de règlement et de livraison	<input type="checkbox"/>																			
Mise en place de la livraison	Mettre en place les modalités de règlement et de livraison	<input type="checkbox"/>																			
Résultats attendus : L'offre de produits/service de l'entreprise et du contexte concurrentiel sont connus - Un climat de confiance est instauré - Les procédures d'information du client sont respectées La solution proposée est adaptée aux besoins du client - Les objectifs de vente et de conseil sont atteints - Les ventes additionnelles sont réalisées - Les conditions de paiement, de financement et de livraison sont réalistes et adaptées - Le client est satisfait																					

Négociation des activités du BLOC 2 et positionnement en vue de la sous-épreuve E32 : pratique professionnelle

BLOC 2 : SUIVRE LES VENTES		PFMP3	DEGRÉ DE MAITRISE PFMP3				PFMP4	DEGRÉ DE MAITRISE PFMP4				PFMP5	DEGRÉ DE MAITRISE PFMP5				PFMP6	DEGRÉ DE MAITRISE PFMP6			
			1	2	3	4		1	2	3	4		1	2	3	4		1	2	3	4
TÂCHES	COMPETENCES																				
Suivi de la livraison et installer les produits	Suivre l'évolution de la commande et éventuellement du règlement Informé le client des délais et des modalités de mise à disposition	<input type="checkbox"/>					<input type="checkbox"/>					<input type="checkbox"/>					<input type="checkbox"/>				
Suivi du règlement du client	Suivre l'évolution de la commande et éventuellement du règlement Informé le client des délais et des modalités de mise à disposition	<input type="checkbox"/>					<input type="checkbox"/>					<input type="checkbox"/>					<input type="checkbox"/>				
Mise en place du ou des services associés	Sélectionner le cas échéant le prestataire le plus adapté 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	<input type="checkbox"/>					<input type="checkbox"/>					<input type="checkbox"/>					<input type="checkbox"/>				
Traitement des retours et des réclamations	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	<input type="checkbox"/>					<input type="checkbox"/>					<input type="checkbox"/>					<input type="checkbox"/>				
Collecte/remontée d'informations relatives à la satisfaction client	Collecter les informations de satisfaction auprès des clients	<input type="checkbox"/>					<input type="checkbox"/>					<input type="checkbox"/>					<input type="checkbox"/>				
Mesure et analyse de la satisfaction client	Mesurer et analyser la satisfaction du client	<input type="checkbox"/>					<input type="checkbox"/>					<input type="checkbox"/>					<input type="checkbox"/>				
Transmission des informations sur la satisfaction client	Transmettre les informations sur la satisfaction du client	<input type="checkbox"/>					<input type="checkbox"/>					<input type="checkbox"/>					<input type="checkbox"/>				
Proposition d'amélioration de la satisfaction client	Exploiter les informations recueillies à des fins d'amélioration Proposer des éléments de nature à améliorer la satisfaction client	<input type="checkbox"/>					<input type="checkbox"/>					<input type="checkbox"/>					<input type="checkbox"/>				
<p>Résultats attendus : <i>Le produit est livré et/ou installé dans les délais et conditions prévus-Le règlement client est effectif et conforme aux termes du contrat -Les services associés sont fournis aux conditions prévues-Les retours et réclamations sont identifiés et traités-Les informations sur la satisfaction-client sont remontées et transmises, -La satisfaction-client est mesurée et analysée-Des propositions pertinentes d'amélioration de la satisfaction-client sont effectuées</i></p>																					
PFMP 3 : Date et appréciation :										PFMP 4 : Date et appréciation :											
PFMP 5 : Date et appréciation :										PFMP 6 : Date et appréciation :											

Négociation des activités du BLOC 3 et positionnement de l'élève en vue de la préparation de la sous-épreuve E33 : Fidélisation de la clientèle et développement de la relation client

BLOC 3 : FIDELISER LA CLIENTELE ET DEVELOPPER LA RELATION CLIENT		PFMP3	DEGRÉ DE MAITRISE PFMP3				PFMP4	DEGRÉ DE MAITRISE PFMP4				PFMP5	DEGRÉ DE MAITRISE PFMP5				PFMP6	DEGRÉ DE MAITRISE PFMP6			
TÂCHES	COMPETENCES		1	2	3	4		1	2	3	4		1	2	3	4		1	2	3	4
Exploiter les données clients	Traiter les messages et/ou les demandes des clients Recueillir, extraire, exploiter, synthétiser les données de sources internes et externes -Proposer des actions de fidélisation et/ou de développement de la relation client en adéquation avec les données recueillies	<input type="checkbox"/>					<input type="checkbox"/>					<input type="checkbox"/>					<input type="checkbox"/>				
Mettre en œuvre des outils de fidélisation client	Sélectionner et mettre en œuvre les outils de fidélisation et/ou de développement de la relation client de l'entreprise	<input type="checkbox"/>					<input type="checkbox"/>					<input type="checkbox"/>					<input type="checkbox"/>				
Contribuer à la proposition et à l'organisation des opérations de fidélisation (visites, appels, relances)	Concourir à la préparation et à l'organisation d'évènements et/ou d'opérations de fidélisation/ développement de la relation client	<input type="checkbox"/>					<input type="checkbox"/>					<input type="checkbox"/>					<input type="checkbox"/>				
Écouter et traiter les contacts, messages et/ou avis des clients	Réaliser les opérations de suivi post évènement	<input type="checkbox"/>					<input type="checkbox"/>					<input type="checkbox"/>					<input type="checkbox"/>				
Vendre au rebond	Effectuer des ventes au rebond	<input type="checkbox"/>					<input type="checkbox"/>					<input type="checkbox"/>					<input type="checkbox"/>				
Participer à la mise en œuvre d'action de fidélisation et de développement de la clientèle	Participer à la mise en œuvre des évènements et/ou opérations de fidélisation/développement de la relation client	<input type="checkbox"/>					<input type="checkbox"/>					<input type="checkbox"/>					<input type="checkbox"/>				
Exploiter des sites marchands et réseaux sociaux à des fins commerciales	Mobiliser les outils d'internet et les réseaux sociaux	<input type="checkbox"/>					<input type="checkbox"/>					<input type="checkbox"/>					<input type="checkbox"/>				
Évaluer les actions de fidélisation et de développement de la clientèle	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	<input type="checkbox"/>					<input type="checkbox"/>					<input type="checkbox"/>					<input type="checkbox"/>				
<p>Résultats attendus : Les informations utiles à la fidélisation sont remontées au responsable et aux services concernés - Les données clients sont exploitées de façon pertinente-Les outils de fidélisation existant dans l'entreprise sont proposés et mis en œuvre en fonction du profil du client - Les actions de fidélisation sont proposées et organisées en cohérence avec la politique commerciale de l'entreprise-Les sollicitations des clients (appels, mails, commentaires sur les réseaux sociaux...) reçoivent des traitements adaptés - Des ventes au rebond sont réalisées-Les animations et promotions mises en œuvre permettent d'atteindre les objectifs fixés, -Les actions de fidélisation de la clientèle et de développement de la relation client sont évaluées en vue de leur éventuelle amélioration, -La relation client est pérennisée dans le temps.</p>																					
PFMP 3 : Date et appréciation :		PFMP 4 : Date et appréciation :																			
PFMP 5 : Date et appréciation :		PFMP 6 : Date et appréciation :																			

Négociation des activités du BLOC 4B et positionnement de l'élève

(En vue de la préparation à l'épreuve E2 : Analyse et résolution de situations professionnelles)

BLOC 4B : PROSPECTER ET VALORISER L'OFFRE COMMERCIALE		PFMP3	DEGRÉ DE MAÎTRISE PFMP3				PFMP4	DEGRÉ DE MAITRISE PFMP4				PFMP5	DEGRÉ DE MAITRISE PFMP5				PFMP6	DEGRÉ DE MAITRISE PFMP6			
TÂCHES	COMPÉTENCES		1	2	3	4		1	2	3	4		1	2	3	4		1	2	3	4
Rechercher et analyser les informations à 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 Mettre à jour le système d'information commercial	<input type="checkbox"/>																			
Participer à la conception d'une opération 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 Fixer les objectifs quantitatifs et qualitatifs de l'opération en fonction des moyens alloués Déterminer la ou les techniques de prospect° adaptées aux objectifs du projet et aux moyens alloués	<input type="checkbox"/>																			
Mettre en œuvre une opération 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 Identifier les besoins du prospect Argumenter et traiter les objections Conclure et pendre congé	<input type="checkbox"/>																			

(SUITE) Négociation des activités du BLOC 4B et positionnement de l'élève

BLOC 4B : PROSPECTER ET VALORISER L'OFFRE COMMERCIALE (suite)		PFMP3	DEGRÉ DE MAITRISE PFMP3				PFMP4	DEGRÉ DE MAITRISE PFMP4				PFMP5	DEGRÉ DE MAITRISE PFMP5				PFMP6	DEGRÉ DE MAITRISE PFMP6			
TÂCHES	COMPETENCES		1	2	3	4		1	2	3	4		1	2	3	4		1	2	3	4
Évaluer et analyser des résultats de prospection	Traiter et exploiter les contacts obtenus lors d'une opération de prospection	<input type="checkbox"/>					<input type="checkbox"/>					<input type="checkbox"/>					<input type="checkbox"/>				
	Mettre à jour le fichier prospect et le système d'information mercatique																				
Exploiter des sites marchands et des réseaux sociaux à des fins commerciales	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	<input type="checkbox"/>					<input type="checkbox"/>					<input type="checkbox"/>					<input type="checkbox"/>				
<p>Résultats attendus : Un plan de prospection est établi et/ou suivi, -Des supports de communication sont diffusés, -La base de données prospects est enrichie, Les prospects sont qualifiés, -Des besoins potentiels sont identifiés, -Des rendez-vous sont pris ou des visites sont programmées, -L'entreprise, ses produits et/ou services sont présentés aux prospects, Le produit est mis en place chez le client (cas du B to B) -Les résultats de l'action de prospection sont analysés, -La communication numérique est utilisée de façon efficace, -L'offre est présentée de façon attractive.</p>																					
PFMP 3 : Date et appréciation :		PFMP 4 : Date et appréciation :																			
PFMP 5 : Date et appréciation :		PFMP 6 : Date et appréciation :																			

ATTESTATION DE PFMP 3

BACCALAUREAT PROFESSIONNEL : MÉTIERS DU COMMERCE ET DE LA VENTE

OPTION B : PROSPECTION ET VALORISATION DE L'OFFRE COMMERCIALE

PÉRIODE n°	Date :	Nombre de semaines :
------------	--------	----------------------

<input type="checkbox"/> Classe de première	<input type="checkbox"/> Classe de terminale
---	--

Nom et prénom du stagiaire :

Nom, adresse et cachet de l'organisation d'accueil	Nom et prénom du tuteur
	Fonction du tuteur
	Courriel du tuteur
	Téléphone du tuteur

Je, soussigné(e) :

Fonction :

Atteste que : _____ a effectué une période de formation en milieu
professionnel de _____ semaines au sein de notre organisation aux dates indiquées.

Signature et cachet

ATTESTATION DE PFMP 4

BACCALAUREAT PROFESSIONNEL : MÉTIERS DU COMMERCE ET DE LA VENTE

OPTION B : PROSPECTION ET VALORISATION DE L'OFFRE COMMERCIALE

PÉRIODE n°	Date :	Nombre de semaines :
------------	--------	----------------------

<input type="checkbox"/> Classe de première	<input type="checkbox"/> Classe de terminale
---	--

Nom et prénom du stagiaire :

Nom, adresse et cachet de l'organisation d'accueil	Nom et prénom du tuteur
	Fonction du tuteur
	Courriel du tuteur
	Téléphone du tuteur

Je, soussigné(e) :

Fonction :

Atteste que : _____ a effectué une période de formation en milieu
professionnel de _____ semaines au sein de notre organisation aux dates indiquées.

Signature et cachet

ATTESTATION DE PFMP 5

BACCALAUREAT PROFESSIONNEL : MÉTIERS DU COMMERCE ET DE LA VENTE

OPTION B : PROSPECTION ET VALORISATION DE L'OFFRE COMMERCIALE

PÉRIODE n°	Date :	Nombre de semaines :
------------	--------	----------------------

<input type="checkbox"/> Classe de première	<input type="checkbox"/> Classe de terminale
---	--

Nom et prénom du stagiaire :

Nom, adresse et cachet de l'organisation d'accueil	Nom et prénom du tuteur
	Fonction du tuteur
	Courriel du tuteur
	Téléphone du tuteur

Je, soussigné(e) :

Fonction :

Atteste que : _____ a effectué une période de formation en milieu
professionnel de _____ semaines au sein de notre organisation aux dates indiquées.

Signature et cachet

ATTESTATION DE PFMP 6

BACCALAUREAT PROFESSIONNEL : MÉTIERS DU COMMERCE ET DE LA VENTE

OPTION B : PROSPECTION ET VALORISATION DE L'OFFRE COMMERCIALE

PÉRIODE n°	Date :	Nombre de semaines :
------------	--------	----------------------

<input type="checkbox"/> Classe de première	<input type="checkbox"/> Classe de terminale
---	--

Nom et prénom du stagiaire :

Nom, adresse et cachet de l'organisation d'accueil	Nom et prénom du tuteur
	Fonction du tuteur
	Courriel du tuteur
	Téléphone du tuteur

Je, soussigné(e) :

Fonction :

Atteste que : _____ a effectué une période de formation en milieu
professionnel de _____ semaines au sein de notre organisation aux dates indiquées.

Signature et cachet

ATTESTATION DE PRÉSENCE PFMP 3

Ce document est à compléter au fur et à mesure de la PFMP par le tuteur en entreprise. Il sera retourné le dernier jour de stage au lycée par courrier

Nom de l'élève : _____

Classe : _____

PFMP : du _____ au _____

Pour chaque semaine de PFMP, indiquer dans le tableau ci-dessus par une croix (X) les absences, retards et périodes de repos.

Du Semaine 1 au	Lundi	Mardi	Mercredi	Jeudi	Vendredi	Samedi	Commentaires
Absences justifiées							
Absences non justifiées							
Retards							
Repos							

Du Semaine 2 au	Lundi	Mardi	Mercredi	Jeudi	Vendredi	Samedi	Commentaires
Absences justifiées							
Absences non justifiées							
Retards							
Repos							

Du Semaine 3 au	Lundi	Mardi	Mercredi	Jeudi	Vendredi	Samedi	Commentaires
Absences justifiées							
Absences non justifiées							
Retards							
Repos							

Du Semaine 4 au	Lundi	Mardi	Mercredi	Jeudi	Vendredi	Samedi	Commentaires
Absences justifiées							
Absences non justifiées							
Retards							
Repos							

<p>Nom et prénom du tuteur</p> <p>Date / /</p>	<p>Signature et cachet de l'entreprise :</p>
---	--

ATTESTATION DE PRÉSENCE PFMP 4

Ce document est à compléter au fur et à mesure de la PFMP par le tuteur en entreprise. Il sera retourné le dernier jour de stage au lycée par courrier

Nom de l'élève : _____

Classe : _____

PFMP : du _____ au _____

Pour chaque semaine de PFMP, indiquer dans le tableau ci-dessus par une croix (X) les absences, retards et périodes de repos.

Du Semaine 1 au	Lundi	Mardi	Mercredi	Jeudi	Vendredi	Samedi	Commentaires
Absences justifiées							
Absences non justifiées							
Retards							
Repos							

Du Semaine 2 au	Lundi	Mardi	Mercredi	Jeudi	Vendredi	Samedi	Commentaires
Absences justifiées							
Absences non justifiées							
Retards							
Repos							

Du Semaine 3 au	Lundi	Mardi	Mercredi	Jeudi	Vendredi	Samedi	Commentaires
Absences justifiées							
Absences non justifiées							
Retards							
Repos							

Du Semaine 4 au	Lundi	Mardi	Mercredi	Jeudi	Vendredi	Samedi	Commentaires
Absences justifiées							
Absences non justifiées							
Retards							
Repos							

<p>Nom et prénom du tuteur</p> <p>Date / /</p>	<p>Signature et cachet de l'entreprise :</p>
---	--

Ce document est à compléter au fur et à mesure de la PFMP par le tuteur en entreprise. Il sera retourné le dernier jour de stage au lycée par courrier

Nom de l'élève : _____

Classe : _____

PFMP : du _____ au _____

Pour chaque semaine de PFMP, indiquer dans le tableau ci-dessus par une croix (X) les absences, retards et périodes de repos.

Du Semaine 1 au	Lundi	Mardi	Mercredi	Jeudi	Vendredi	Samedi	Commentaires
Absences justifiées							
Absences non justifiées							
Retards							
Repos							

Du Semaine 2 au	Lundi	Mardi	Mercredi	Jeudi	Vendredi	Samedi	Commentaires
Absences justifiées							
Absences non justifiées							
Retards							
Repos							

Du Semaine 3 au	Lundi	Mardi	Mercredi	Jeudi	Vendredi	Samedi	Commentaires
Absences justifiées							
Absences non justifiées							
Retards							
Repos							

Du Semaine 4 au	Lundi	Mardi	Mercredi	Jeudi	Vendredi	Samedi	Commentaires
Absences justifiées							
Absences non justifiées							
Retards							
Repos							

<p>Nom et prénom du tuteur</p> <p>Date / /</p>	<p>Signature et cachet de l'entreprise :</p>
---	--

ATTESTATION DE PRÉSENCE PFMP 6

Ce document est à compléter au fur et à mesure de la PFMP par le tuteur en entreprise. Il sera retourné le dernier jour de stage au lycée par courrier

Nom de l'élève : _____ Classe : _____

PFMP : du _____ au _____

Pour chaque semaine de PFMP, indiquer dans le tableau ci-dessus par une croix (X) les absences, retards et périodes de repos.

Du Semaine 1 au	Lundi	Mardi	Mercredi	Jeudi	Vendredi	Samedi	Commentaires
Absences justifiées							
Absences non justifiées							
Retards							
Repos							

Du Semaine 2 au	Lundi	Mardi	Mercredi	Jeudi	Vendredi	Samedi	Commentaires
Absences justifiées							
Absences non justifiées							
Retards							
Repos							

Du Semaine 3 au	Lundi	Mardi	Mercredi	Jeudi	Vendredi	Samedi	Commentaires
Absences justifiées							
Absences non justifiées							
Retards							
Repos							

Du Semaine 4 au	Lundi	Mardi	Mercredi	Jeudi	Vendredi	Samedi	Commentaires
Absences justifiées							
Absences non justifiées							
Retards							
Repos							

<p>Nom et prénom du tuteur</p> <p>Date / /</p>	<p>Signature et cachet de l'entreprise :</p>
---	--