

Pour toute demande de renseignements, nous vous remercions de contacter :

→ La Directrice Déléguée aux Formations Professionnelles : Gaëlle GAUTIER : ddfpt.0760007v@ac-normandie.fr

→ L'assistante DDFPT : ddfpt-assistant.0760007v@ac-normandie.fr

Classe 2MRC	PFMP 1	Du 25 novembre au 14 décembre 2024
	Professeur(e) principal(e)	Stéphanie FRANCAVILLA
	NOM Prénom Date de naissance	

STRUCTURE D'ACCUEIL

Raison sociale			
SIRET			
Adresse			
CP Ville			
Téléphone			
Nom du Responsable		Fonction	
Mail de contact			
Nom du Tuteur(s)		Fonction	
Assurance		N° de police	

HORAIRES	Matin		Après-midi		Total/ jour
Lundi	De	à	De	à	h/ jour
Mardi	De	à	De	à	h/ jour
Mercredi	De	à	De	à	h/ jour
Jeudi	De	à	De	à	h/ jour
Vendredi	De	à	De	à	h/ jour
Samedi	De	à	De	à	h/ jour
Durée totale hebdomadaire (soit 30 h ou 35 h par semaine selon l'âge du stagiaire)					h/ jour

Réglementation du travail

-15 ans	Max 7 h par jour et 30 h par semaine entre 6 h et 20 h/ Repos : 2 jours consécutifs par semaine dont le dimanche
Entre 15 et 16 ans	Max 7 h par jour et 35 h par semaine entre 6 h et 20 h/ Repos : 2 jours consécutifs par semaine dont le dimanche
Entre 16 et 18 ans	Max 8 h par jour et 35 h par semaine entre 6 h et 22 h/ Repos : 2 jours consécutifs par semaine dont le dimanche
+ de 18 ans	Max 8 h par jour et 35 h par semaine/ Repos : 2 jours consécutifs par semaine

Date et signature du responsable de la structure	cachet de la structure	Date et signature du professeur de spécialité

Seconde Baccalauréat Professionnel Métiers de la Relation Client

LES COMPÉTENCES PROFESSIONNELLES À DÉVELOPPER LORS DES PFMP SONT LES SUIVANTES

(Périodes de Formation en Milieu Professionnel)

Compétences		Objectifs
Intégrer la relation client dans un cadre omnicanal	Prendre contact	Se rendre disponible, accueillir le client, pratiquer le BAM'S.
	Identifier le client et ses caractéristiques	Pratiquer l'écoute active, repérer le besoin du client, ses motivations et freins.
	Identifier le besoin	
	Proposer une solution adaptée au parcours du client	Faire une proposition pertinente de produits et/ou services au client.
Assurer le suivi de la relation client dans un cadre omnicanal	Gérer le suivi de la demande	Informer le client des services offerts, du suivi de sa commande (délais, modalités de mise à disposition), des moyens de règlement proposés ...
	Satisfaire le client	Mieux connaître le client, personnaliser la relation, proposer une carte de fidélité, un compte client...
	Fidéliser le client	
Collecter et exploiter l'information dans le cadre de la relation client	Assurer la veille informationnelle et commerciale (collecte)	S'informer sur l'entreprise et collecter des informations en vue de réaliser son dossier de stage.
	Traiter et exploiter l'information	
	Diffuser l'information	Identifier les moyens de communication utilisés par l'entreprise, les utiliser pour informer les clients...