

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

→ La Directrice Déléguée aux Formations Professionnelles : Gaëlle GAUTIER : [ddfpt.0760007v@ac-normandie.fr](mailto:ddfpt.0760007v@ac-normandie.fr)

→ L'assistante DDFPT : [ddfpt-assistant.0760007v@ac-normandie.fr](mailto:ddfpt-assistant.0760007v@ac-normandie.fr)

<b>Classe 2MRC</b>	<b>PFMP 2</b>	<b>Du 17 mars au 05 avril 2025</b>
	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 Baccaauréat 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	<b>Prendre contact</b>	Se rendre disponible, accueillir le client, pratiquer le BAM'S.
	<b>Identifier le client et ses caractéristiques</b>	Pratiquer l'écoute active, repérer le besoin du client, ses motivations et freins.
	<b>Identifier le besoin</b>	
	<b>Proposer une solution adaptée au parcours du client</b>	Faire une proposition pertinente de produits et/ou services au client.
Assurer le suivi de la relation client dans un cadre omnicanal	<b>Gérer le suivi de la demande</b>	Informer le client des services offerts, du suivi de sa commande (délais, modalités de mise à disposition), des moyens de règlement proposés ...
	<b>Satisfaire le client</b>	Mieux connaître le client, personnaliser la relation, proposer une carte de fidélité, un compte client...
	<b>Fidéliser le client</b>	
Collecter et exploiter l'information dans le cadre de la relation client	<b>Assurer la veille informationnelle et commerciale (collecte)</b>	S'informer sur l'entreprise et collecter des informations en vue de réaliser son dossier de stage.
	<b>Traiter et exploiter l'information</b>	
	<b>Diffuser l'information</b>	Identifier les moyens de communication utilisés par l'entreprise, les utiliser pour informer les clients...