

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 TMCVA	PFMP 5 et 6	Du 04 au 23 novembre 2024 et du 24 février au 15 mars 2025
	Professeur(e) principal(e)	Mélanie GIORDANO- DOUBLET
	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

A l'issue de chaque Période de Formation en Milieu Professionnel, une évaluation certificative sera faite sur les compétences listées ci- dessous :

Bloc de compétences 1 : CONSEILLER ET VENDRE	
Activités réalisées	COMPÉTENCES
Faire preuve de curiosité professionnelle	Assurer la veille commerciale Réaliser la vente dans un cadre omnicanal = réaliser des ventes avec tous les canaux à disposition (face à face, <i>click & collect</i> , téléphone, internet, ...)
Prendre contact	
Présentation de l'entreprise	
Découverte, identification et analyse des besoins du client, de ses motivations et de ses freins éventuels	
Conseil d'une solution adaptée	
Argumentation d'une solution- produit et traitement des objections	
Ventes additionnelles	
Finalisation de la vente	
Mise en place du règlement et de la livraison	Assurer l'exécution de la vente

Bloc de compétences 2 : SUIVRE LES VENTES	
Activités réalisées	COMPÉTENCES
Suivi de la livraison et ou de l'installation du produit	Assurer le suivi de la commande du produit et du service
Suivi du règlement du client	
Mise en place du produit	Mettre en œuvre le ou les services associés
Traitement des retours et des réclamations	Traiter les retours et les réclamations du client
Collecte/remontée d'informations	S'assurer de la satisfaction du client
Mesure et analyse	
Transmission des informations	
Proposition d'amélioration	

Bloc de compétences 3 : FIDÉLISATION DE LA CLIENTÈLE ET DÉVELOPPEMENT DE LA RELATION CLIENT	
Activités réalisées	COMPÉTENCES
Exploitation des données clients	Traiter et exploiter l'information ou le contact client
Mise en œuvre des outils de fidélisation	Contribuer à des actions de fidélisation de clientèle et de développement de la relation client
Contribution à la proposition et à l'organisation des opérations de fidélisation	
Écoute et traitement des contacts, messages et avis clients	
Ventes au rebond	
Participation à la mise en œuvre d'actions	
Exploitation des sites marchands et des réseaux sociaux à des fins commerciales	
Évaluation des actions de fidélisation et de développement	Évaluer les actions de fidélisation et de développement de la relation client

Bloc de compétences 4 A : ANIMATION ET GESTION DE L'ESPACE COMMERCIAL	
Activités réalisées	COMPÉTENCES
Réalisation des commandes de produits	Assurer les opérations préalables à la vente
Gestion des commandes dans le cadre de la stratégie omnicanale de l'enseigne	
Gestion des stocks et réapprovisionnement	
Réception et contrôle des marchandises	
Calcul des prix, étiquetage des produits et sécurisation	
Participation à l'aménagement de la surface de vente et de la vitrine	Rendre l'unité commerciale attractive
Mise en scène de l'offre commerciale	
Entretien et contribution à l'hygiène et à la sécurisation de l'espace de vente	
Valorisation de l'offre sur les sites marchands et les réseaux sociaux	Développer la clientèle
Développement de la clientèle	
Participation à la planification et à l'organisation d'actions de promotions	
Démarchage de nouveaux clients en externe	
Participation à l'évaluation des performances des actions commerciales	