

LW

Lycée polyvalent Langevin-Wallon
Champigny sur Marne - Val de Marne



LIVRET DE SUIVI DE PFMP

BACCALAURÉAT PROFESSIONNEL
MÉTIERS DE L'ACCUEIL

NOM :

PRÉNOM :



Lycée Langevin Wallon

126 avenue Roger Salengro

94500 Champigny sur Marne

01 48 81 28 33

www.lycee-langevin-wallon.com

INFORMATIONS GENERALES

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

Ce livret vous permettra :

- D'apprécier l'importance de la période de formation,
- De donner vos appréciations sur les attitudes professionnelles de l'élève.

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 réparties sur les trois années de formation.

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 de l'Accueil ;
- ☞ **De contribuer à l'acquisition de la professionnalité ;**
- ☞ **D'apprendre à travailler en situation réelle ;**
- ☞ **De découvrir l'entreprise dans ses fonctions, ses contraintes, sa structure...**
- ☞ **De s'insérer dans une équipe** dans laquelle il peut identifier la mesure de l'importance des relations humaines.

L'élève stagiaire fait connaissance avec l'entreprise sur le plan humain et professionnel. Il découvre son organisation générale, le rôle et la répartition des services.

Présentation du baccalauréat professionnel Métiers de l'accueil

Ce stage doit être une sensibilisation aux réalités de la vie en entreprise et une participation aux diverses tâches et activités liées aux métiers de l'accueil en intégrant l'usage des outils digitaux. En effet, La fonction se complexifie face à l'évolution des environnements, des technologies de l'information et de la communication.

Pendant les trois années qui mènent vers le baccalauréat, nos objectifs de formation s'articulent autour **de 3 blocs de compétences** :

- **Gérer l'accueil multicanal à des fins d'information, d'orientation et de conseil**
- **Gérer l'information et des prestations à des fins organisationnelles**
- **Gérer la relation commerciale**

Le contenu du baccalauréat professionnel Métiers de l'Accueil **se décline en activités et en compétences** listées en pages suivantes.

Pour en savoir plus, flashez le QR code :



Bilan du tuteur sur le savoir-être les softs-skills de l'élève

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 de l'élève

BLOC 1 : gérer l'accueil multicanal à des fins d'information, d'orientation et de conseil		PFMP3	Degré de maîtrise PFMP3				PFMP4	Degré de maîtrise PFMP 4				PFMP 5	Degré de maîtrise PFMP 5				PFMP 6	Degré de maîtrise PFMP 6			
			1	2	3	4		1	2	3	4		1	2	3	4		1	2	3	4
Situation professionnelle	Compétences																				
Identifier le public accueilli	Identifier le public et repérer ses caractéristiques Recevoir le visiteur	<input type="checkbox"/>					<input type="checkbox"/>					<input type="checkbox"/>					<input type="checkbox"/>				
Analyser, étudier la demande	Appréhender la demande du public Apprécier la complexité de la demande Interagir pour préciser la demande	<input type="checkbox"/>					<input type="checkbox"/>					<input type="checkbox"/>					<input type="checkbox"/>				
Traiter la demande	Identifier et mobiliser les ressources utiles Apporter une réponse adaptée Construire une réponse personnalisée en termes d'orientation, d'information, de conseils et d'accompagnement	<input type="checkbox"/>					<input type="checkbox"/>					<input type="checkbox"/>					<input type="checkbox"/>				
Gérer les flux	Identifier les paramètres générant du flux Mesurer l'impact du flux sur l'attente Repérer les signes de tensions générées par l'attente Accompagner l'attente du public Hiérarchiser les activités pour organiser l'attente	<input type="checkbox"/>					<input type="checkbox"/>					<input type="checkbox"/>					<input type="checkbox"/>				
Gérer les conflits	Repérer les signes de tension susceptibles de déboucher sur un conflit Interagir pour désamorcer la tension, le conflit Mettre en œuvre les solutions pour résoudre le conflit	<input type="checkbox"/>					<input type="checkbox"/>					<input type="checkbox"/>					<input type="checkbox"/>				
Gérer simultanément des activités	Recenser et prioriser les activités Organiser les activités en coordination avec l'équipe Repérer et gérer les aléas	<input type="checkbox"/>					<input type="checkbox"/>					<input type="checkbox"/>					<input type="checkbox"/>				
<p>Résultats attendus : Répondre aux demandes des personnes accueillies et leur donner satisfaction. Optimiser la gestion des flux- Maintenir une qualité de service en adéquation avec l'image de l'organisation-Assurer la continuité du service</p> <p>Appréciation du tuteur PFMP 1 :</p> <p>Appréciation du tuteur PFMP 2 :</p>																					

1 =

novice – 2 = débrouillé – 3 = averti – 4 = expert - ☒ Activité réalisée - ☐ Activité négociée

Négociation des activités du BLOC 2 et positionnement de l'élève

BLOC 2 : gérer l'information et les prestations à des fins organisationnelles		PFMP3	Degré de maîtrise PFMP3				PFMP4	Degré de maîtrise PFMP 4				PFMP 5	Degré de maîtrise PFMP 5				PFMP 6	Degré de maîtrise PFMP 6			
Situation professionnelle	Compétences		1	2	3	4		1	2	3	4		1	2	3	4		1	2	3	4
Gérer l'information	Repérer les sources d'information Contrôler l'information Actualiser une base de données Sélectionner l'information utile au service Mutualiser l'information nécessaire à la continuité du service Rendre compte de l'activité	<input type="checkbox"/>					<input type="checkbox"/>					<input type="checkbox"/>					<input type="checkbox"/>				
Gérer les prestations internes et externes	Identifier les prestations inhérentes aux activités d'accueil Formaliser une demande et/ou une offre de prestations Assurer le suivi d'une prestation Mesurer la qualité des prestations et proposer d'éventuelles améliorations	<input type="checkbox"/>					<input type="checkbox"/>					<input type="checkbox"/>					<input type="checkbox"/>				
Contribuer à la mise en œuvre du projet lié à l'accueil	Appréhender les enjeux du projet Participer à la réalisation et à la coordination du projet Analyser la qualité de la contribution et transmettre les résultats au porteur du projet	<input type="checkbox"/>					<input type="checkbox"/>					<input type="checkbox"/>					<input type="checkbox"/>				
Résultats attendus : Disposer d'une base de données actualisée - Traiter et transmettre une information utile et fiable- Contribuer à la qualité des prestations internes et externes - Participer efficacement à la mise en œuvre du projet - Remonter des informations en temps voulu																					
Appréciation du tuteur PFMP 1 :																					
Appréciation du tuteur PFMP 2 :																					

1 = novice – 2 = débrouillé – 3 = averti – 4 = expert - ☑ Activité réalisée - ☒ Activité négociée

Négociation des activités du BLOC 3 et positionnement de l'élève

BLOC 3 : gérer la relation commerciale		PFMP 3	Degré de maîtrise PFMP3				PFMP 4	Degré de maîtrise PFMP 4				PFMP 5	Degré de maîtrise PFMP 5				PFMP 6	Degré de maîtrise PFMP 6				
Situation professionnelle	Compétences		1	2	3	4		1	2	3	4		1	2	3	4		1	2	3	4	
Contribuer au développement de la relation commerciale	Identifier les supports utiles à la relation commerciale	<input type="checkbox"/>					<input type="checkbox"/>					<input type="checkbox"/>					<input type="checkbox"/>					
	Repérer les caractéristiques du public																					
	Appréhender l'offre de l'organisation																					
	Situer l'offre de l'organisation sur son marché																					
Satisfaire et fidéliser le public	Contribuer à l'amélioration de la connaissance du public	<input type="checkbox"/>					<input type="checkbox"/>					<input type="checkbox"/>					<input type="checkbox"/>					
	Co construire avec le public la solution adaptée à ses besoins																					
	Finaliser la relation commerciale																					
	Contribuer à la satisfaction et à la fidélisation																					
Gérer les réclamations	Collecter et identifier les motifs de satisfaction et d'insatisfaction	<input type="checkbox"/>					<input type="checkbox"/>					<input type="checkbox"/>					<input type="checkbox"/>					
	Mesurer l'efficacité des actions de fidélisation																					
	Recueillir les réclamations																					
	Interagir pour comprendre les motifs de réclamation																					
Gérer les réclamations	Apporter une réponse à la réclamation et/ou au mécontentement	<input type="checkbox"/>					<input type="checkbox"/>					<input type="checkbox"/>					<input type="checkbox"/>					
	Rendre compte des situations rencontrées																					
	Résultats attendus :																					
	<i>Proposer une offre adaptée - Pérenniser la relation commerciale _ Apporter une réponse adaptée aux situations d'insatisfaction</i>																					
Appréciation du tuteur PFMP 1 :																						
Appréciation du tuteur PFMP 2 :																						

1 = novice – 2 = débrouillé – 3 = averti – 4 = expert - ☑ Activité réalisée - ☒ Activité négociée

ATTESTATION DE PFMP 3

BACCALAUREAT PROFESSIONNEL : MÉTIERS DE L'ACCUEIL

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 DE L'ACCUEIL

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 DE L'ACCUEIL

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 DE L'ACCUEIL

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.

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

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

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

Semaine 4 Du _____ 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>
---	---

ATTESTATION DE PRÉSENCE PFMP 5

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>
---	--