Lycée d'Enseignement Tertiaire
Gestion Administration, Commerce et Vente
29 rue Georges Elie - 93140 BONDY
☎ : 01 55.89.11.00 🖷 : 01.55.89.11.09

ENTENTE PREALABLE

RECHERCHE DE STAGE/PFMP

Préparatoire à la convention 2MRC

Période

du : ………………………..……………….. **au : ……………………………………………………..**

Préciser s'il s'agit d'une période de rattrapage : OUI ❑ **NON ❑**

ÉLÈVE

Nom et Prénom : ……………………………………………………………… **Classe :** ……………………………………..

Professeur référent : ……………………………………………………………………………..

ENTREPRISE

Raison Sociale de l'entreprise : ……………………………………………………………………………..………………………….

Adresse : ………...

……….

Téléphone : /__/__/__/__/__/__/__/__/__/__/

Courrier électronique de l'entreprise : …………………………………………………………..……..@……………………………………..

Nom et prénom et fonction du responsable de l'entreprise : ……………………………………………………………………………….....

Nom et prénom du Tuteur dans l'entreprise : ………………………………………………………………………………………..

Téléphone : /__/__/__/__/__/__/__/__/__/__/ **Fonction : ………………………….………………….**

Courrier électronique Tuteur : ………………………………………………………..……@……………………………………….

Lieu de stage si différent de l'adresse de l'entreprise : ………………………………………………………………………………..………..

………..

Vous voudrez bien préciser dans la grille ci-dessous les horaires sur la base de 35 h 00 par semaine

	Matin		Après –midi	
Lundi	de	à	de	à
Mardi	de	à	de	à
Mercredi	de	à	de	à
Jeudi	de	à	de	à
Vendredi	de	à	de	à
Samedi	de	à	de	à

Pour les mineurs 2 jours de repos consécutifs (dimanche compris)

Je soussigné(e) : …….. responsable de l'entreprise accepte d'accueillir l'élève en stage durant la période notée ci-dessus et aux horaires indiqués (***une convention sera établie par l'établissement scolaire***).

Date : /__/__/__/__/__/__/	Date : /__/__/__/__/__/__/	Date : /__/__/__/__/__/__/
Nom et signature du Responsable de l'entreprise + Cachet (obligatoire)	Nom et signature du professeur référent	Nom et signature de l'élève (parent si mineur)

ANNEXE PEDAGOGIQUE

Modalités pratiques du suivi de la période de formation en milieu professionnel (contacts, visites, …) :

- Un contact téléphonique hebdomadaire par un enseignant chargé du suivi de la PFMP
- Une visite d'évaluation par PFMP (au minimum) par un enseignant chargé du suivi de la PFMP

	Objectifs de la période	Activités négociées	
	Compétences	**PFMP N°1**	**PFMP N°2**
Intégrer la relation dans un cadre omnicanal	**Prendre contact avec le client interne ou externe (ou prospect), dans un cadre omnicanal**		
	Accueillir le client lorsque celui-ci prend contact avec l'organisation		
	Prendre contact avec le client en situation de prospection		
	Identifier le client externe ou interne et ses caractéristiques, dans un cadre omnicanal		
	Identifier le client externe ou interne		
	Repérer ses caractéristiques		
	En amont d'une opération de prospection, cibler les prospects en fonction de leurs caractéristiques et des objectifs de l'opération		
	Identifier le besoin du client externe ou interne (ou du prospect), dans un cadre omnicanal		
	Appréhender le parcours et l'expérience du client/prospect		
	Situer le client/prospect dans son parcours et son expérience		
	Interagir pour cibler le besoin		
	Identifier le besoin du client/prospect		
	Proposer une solution adaptée au parcours et à l'expérience du client interne ou externe (ou prospect), dans un cadre omnicanal		
	Vente de biens, de services ; offre de services non marchands ; proposition de biens ou services associés ; prise de rendez-vous ; éventuellement animations commerciales…		
	Personnaliser la solution marchande et/ou non marchande		
	Finaliser le contact (encaissement, vérification de la satisfaction, prise de congé)		
Assurer le suivi de la relation client à des fins de satisfaction et de fidélisation	**Gérer le suivi de la demande du client interne ou externe (ou du prospect), dans un cadre omnicanal**		
	Commande ; services associés (livraisons…) ; prestations internes ; prestations externes		
	Satisfaire le client interne ou externe (ou prospect) dans un cadre omnicanal		
	Contribuer à la satisfaction du client/prospect par la qualité de la relation établie		
	Contribuer à la satisfaction par la co-construction d'une solution de suivi adéquate et personnalisée, avec le client interne ou externe (ou prospect)		
	Recueillir les réclamations avec une attitude constructive, les transmettre à l'interlocuteur approprié		
	Rendre compte		
	Fidéliser/pérenniser la relation avec le client interne ou externe dans un cadre omnicanal		
	Contribuer à la fidélisation du client/prospect par la qualité commerciale de la relation établie		
	Contribuer à la fidélisation par la co-construction d'une solution de suivi adéquate et personnalisée, avec le client interne ou externe		
	Sélectionner et mettre en œuvre des outils simples de fidélisation (ex : proposition de la carte de fidélité…)		
Collecter et exploiter l'information dans le cadre de la relation client	**Assurer la veille informationnelle et commerciale (la collecte) dans un cadre omnicanal**		
	En amont du contact, rechercher et réunir l'information utile au contact avec le client interne, externe ou avec le prospect (offres, profil de clientèle, évolutions …)		
	Au cours du contact et en aval, rechercher/collecter l'information utile à la relation client interne, externe ou prospect (satisfaction, fidélisation…)		
	Effectuer les mises à jour nécessaires de l'information		
	Traiter et exploiter l'information à la relation client (interne, externe ou prospect), dans un cadre omnicanal		
	En amont du contact, exploiter l'information utile au contact avec le client interne, externe ou avec le prospect (offres, profil de clientèle, etc.)		
	Au cours du contact et en aval, traiter et exploiter l'information utile à la relation client interne, externe ou prospect (satisfaction, fidélisation…)		
	Diffuser l'information au client interne, externe ou au prospect dans un cadre omnicanal		
	Transmettre l'information utile au contact avec le client ou avec le prospect		
	Mutualiser l'information utile à la continuité du service		
	Etablir un compte-rendu, rendre compte à l'oral et/ou à l'écrit		