

Bondy le 12 septembre 2022,

Le Directeur Délégué aux Formations

Aux

Responsables des organisations d'accueil

Dans le cadre de leur formation professionnelle, les périodes de formation en milieu professionnel sont des phases déterminantes de la formation menant au diplôme car elles permettent au stagiaire d'acquérir des compétences qui caractérisent **la 2nde FAMILLE DES METIERS DE LA RELATION CLIENTS**.

Elles développent les capacités d'autonomie et de responsabilité du futur professionnel. A ce titre, ces périodes en milieu professionnel doivent être organisées en interaction fine avec la formation donnée au lycée.

Ces périodes de formation en milieu professionnel permettent aux apprenants :

- De mettre en œuvre des compétences en situation professionnelle et de mobiliser les savoirs étudiés au lycée ;
- De développer des compétences de communication ;
- De s'insérer dans des équipes de travail pluri-professionnelles ;
- De mieux appréhender les contraintes liées à son futur métier.

Pour chaque période de formation en milieu professionnel, les activités seront organisées et suivies par un **enseignant – tuteur**. Les visites seront organisées en accord avec le responsable de l'entreprise.

L'équipe pédagogique et moi-même apprécions votre active participation en faisant confiance à notre élève en acceptant de l'accueillir au sein de votre entreprise durant cette période. Nous vous informons également que le stagiaire est sous la responsabilité de son établissement.

En cas d'avis favorable, nous vous demandons de compléter **l'entente préalable de PFMP**, en possession de l'élève ainsi que l'annexe pédagogique ci-jointe. Après signature définitive par l'établissement, l'élève vous apportera la convention définitive.

Nous nous tenons à votre disposition pour plus de renseignements.

Je vous prie d'agréer, Madame Monsieur, l'expression de mes salutations respectueuses.

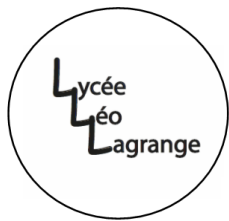
Yassine Raji

Directeur délégué aux formations

Nom et prénom de l'élève:

Période du :

CACHET DE L'ENTREPRISE	CACHET DE L'ENTREPRISE
Nom et prénom du responsable de l'entreprise : Date de la visite :/...../.....	Nom et prénom du responsable de l'entreprise : Date de la visite :/...../.....
CACHET DE L'ENTREPRISE	CACHET DE L'ENTREPRISE
Nom et prénom du responsable de l'entreprise : Date de la visite :/...../.....	Nom et prénom du responsable de l'entreprise : Date de la visite :/...../.....
CACHET DE L'ENTREPRISE	CACHET DE L'ENTREPRISE
Nom et prénom du responsable de l'entreprise : Date de la visite :/...../.....	Nom et prénom du responsable de l'entreprise : Date de la visite :/...../.....
CACHET DE L'ENTREPRISE	CACHET DE L'ENTREPRISE
Nom et prénom du responsable de l'entreprise : Date de la visite :/...../.....	Nom et prénom du responsable de l'entreprise : Date de la visite :/...../.....
CACHET DE L'ENTREPRISE	CACHET DE L'ENTREPRISE
Nom et prénom du responsable de l'entreprise : Date de la visite :/...../.....	Nom et prénom du responsable de l'entreprise : Date de la visite :/...../.....



ENTENTE PREALABLE PFMP

Préparatoire à la convention 2^{nde} Famille des Métiers de la Relation Client

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
Jedi	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 après avoir pris connaissance de l'annexe pédagogique durant la période notée ci-dessus
 et aux horaires indiqués (*une convention sera établie par l'établissement scolaire*).

Date : /_/_/_/_/_/_/_/_

Nom et signature du Responsable de
 l'entreprise + Cachet (obligatoire)

Date : /_/_/_/_/_/_/_/_

Nom et signature du professeur référent

Date : /_/_/_/_/_/_/_/_

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(e) enseignant(e) chargé(e) du suivi de la PFMP

	Objectifs de la période	Activités négociées
Intégrer la relation dans un cadre omnicanal	Compétences	
	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		