

ANNEXE 1 : ANNEXE PEDAGOGIQUE : Seconde Professionnelle MRC

NOM Prénom élève : _____

Professeur(s) référent(s) : _____

Tuteur : _____

1. Objectifs de la période de formation en entreprise :

- **Permettre à l'élève de conforter ou d'infléchir son parcours de formation** dans les métiers de la famille « Relation client »
- Développer et acquérir des compétences professionnelles communes **aux métiers de l'accueil, du commerce et de la vente, dans des situations courantes**, afin de pouvoir les approfondir en classe de première et de terminale dans des situations de plus en plus complexes.

2. Activités à développer en milieu professionnel :

ACTIVITÉ 1 : INTÉGRER LA RELATION CLIENT DANS UN CADRE OMNISCANAL

- T 1-1 : Accueillir le client, prendre contact
- T 1-2 : Identifier le client et ses caractéristiques
- T 1-3 : Identifier le besoin
- T 1-4 : Proposer une solution adaptée au parcours client

ACTIVITÉ 2 : RÉALISATION

- T 2-1 : Gérer le suivi de la demande
- T 2-2 : Satisfaire le client
- T 2-3 : Fidéliser le client

ACTIVITÉ 3 : **COLLECTER ET EXPLOITER L'INFORMATION DANS LE CADRE DE LA RELATION CLIENT**

- T 3-1 : Assurer la veille informationnelle et commerciale
- T 3-2 : **Traiter et exploiter l'information**
- T 3-2 : **Diffuser l'information**

ATTITUDES PROFESSIONNELLES ET SAVOIR-ÊTRE

- 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 de curiosité professionnelle
- 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**
- **S'intégrer au sein de l'équipe**
- Tenir compte des remarques formulées pour progresser
- Garder la maîtrise de soi

Observations éventuelles :