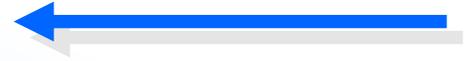


# Baccalauréat Professionnel **VENTE**



## Guide de formation

***Diplôme créé conjointement  
par des professionnels de la  
vente et l'Education Nationale.***

***Périodes de formation  
en entreprise***

***Des futurs vendeurs qui  
constituent votre vivier de  
recrutement***

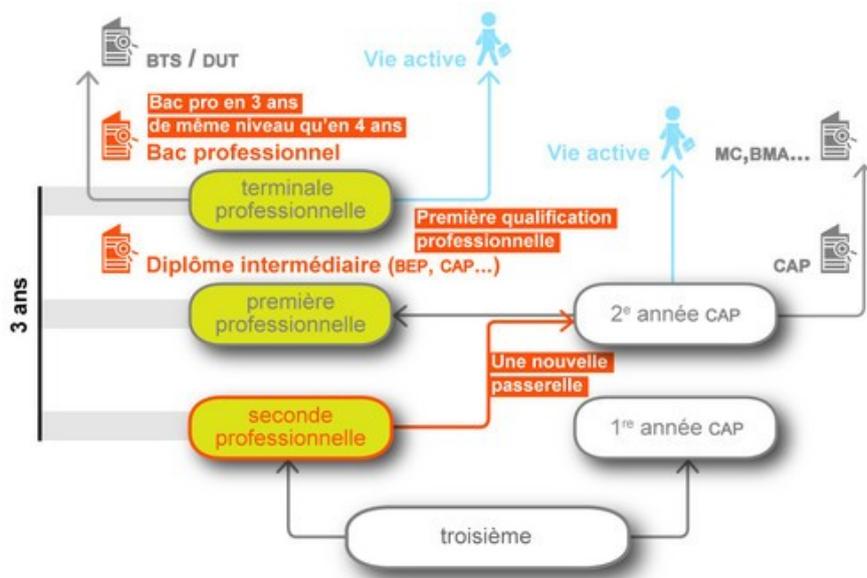


 Professionnel

 Elève

# La présentation de la formation Bac Professionnel Vente

- Elève
- Professionnel



Le titulaire du baccalauréat professionnel VENTE (Prospection – Négociation – Suivi de clientèle) est un vendeur qui intervient dans une démarche commerciale active. Son activité consiste à :

**PROSPECTER** la clientèle potentielle (Élaboration d'un projet de prospection, Organisation d'une opération de prospection, Réalisation d'une opération de prospection, Analyse des résultats et rétroaction, Compte rendu de l'opération de prospection)

**NÉGOCIER** des ventes de biens et de services (Préparation de la visite, Découverte du client, Présentation de l'offre commerciale, Conclusion de la négociation, Analyse des résultats de la visite)

**SUIVRE ET FIDÉLISER LA CLIENTÈLE** (Exécuter les tâches consécutives à la visite, Suivre l'exécution des commandes, des livraisons, Assurer le suivi et la fidélisation du client, Analyser les résultats du suivi et de la fidélisation. Effectuer le suivi de son activité et de ses résultats. Rendre compte du suivi de son activité et de ses résultats)

... Dans le but de développer les ventes de l'entreprise.

## CONTEXTE PROFESSIONNEL

### Emplois concernés :

Commercial  
 Attaché commercial  
 Chargé de prospection  
 Chargé de clientèle  
 Prospecteur vendeur  
 Téléprospecteur  
 Télévendeur  
 Vendeur démonstrateur  
 Vendeur à domicile  
 Représentant

### Capacités déterminantes :

Collaborer aux objectifs d'une équipe et s'y intégrer  
 Communiquer, dominer son expression écrite et orale  
 Adopter des comportements et des attitudes conformes à la diversité des contextes relationnels (tenue vestimentaire, courtoisie ...)  
 Gérer le temps, percevoir les contraintes horaires pour lui-même et pour sa clientèle  
 Gérer le stress inhérent à la charge de travail, aux déplacements, à l'atteinte des objectifs commerciaux.  
 Anticiper les aléas, percevoir ses limites  
 Respecter les règles de confidentialité et de déontologie professionnelle.  
 Faire preuve d'esprit d'initiative dans les limites de l'autonomie dont il dispose, de curiosité, de persévérance, d'implication et de motivation.

# La présentation de la certification intermédiaire BEP MRCU

● Elève

● Professionnel

## **Définition**

Le titulaire du diplôme BEP «Métiers de la relation aux clients et aux usagers» participe à la réalisation d'activités spécifiques dans les domaines professionnels du commerce, de la vente et des services.

Employé polyvalent, il accueille, informe, oriente et contacte les clients ou les usagers. Il présente des services ou des produits, conseille et finalise des ventes. Il participe à l'organisation des espaces de travail.

Il intervient :

§ avec une finalité de vente, de fourniture de services ou de satisfaction aux demandes de clients et d'usagers,

§ dans un univers marchand ou non marchand, au sein d'une organisation (entreprises de distribution, sociétés commerciales, sociétés de services, administrations, associations, entrepôts et plates-formes de distribution...), proposant une offre de produits et/ou de prestations de services.

## **Contexte professionnel**

### **Emplois concernés :**

Il s'agit d'emplois qui se situent dans le commerce, la vente ou la prestation de services dont les appellations les plus fréquentes sont les suivantes :

§ vendeur,

§ employé de commerce,

§ employé commercial,

§ agent d'accueil.

### **Types d'entreprises**

Le titulaire du BEP exerce ses activités au sein d'organisations très diverses :

§ entreprises de distribution et du commerce,

§ sociétés commerciales,

§ sociétés de services,

§ administrations, associations,

§ entrepôts et plates-formes de distribution.

### **Place dans l'organisation**

Le titulaire du BEP est placé sous l'autorité du responsable de l'organisation, du service, du rayon, de l'agence ou de l'espace d'accueil (comptoir, guichet, ...).

Il agit dans la relation aux clients et aux usagers avec une autonomie limitée et clairement définie.

2, rue de Montréal  
17200 ROYAN  
☎ 05.46.23.55.00

Proviseur	Mme CHARBONNIER
Proviseur Adjoint	Mme ROBERT
Intendant	M. PICON
Chef de Travaux Bâtiment	M. GAUTRIAUD
Chef de Travaux Hôtellerie	Mme CHATEAU
Coordonnateur Tertiaire	Mme LIOT
Conseillères d'Education	Mme BOBINET
	Melle PINARDON

**Professeur Principal :**

## FICHE DE NEGOCIATION

ANNÉE SCOLAIRE 20 /20

PÉRIODE DE FORMATION EN MILIEU PROFESSIONNEL  
**2NDPRO VENTE (PROSPECT.NEGO.SUIV.CLIENT)**

Du au

### STAGIAIRE

NOM :

Prénom :

Date de naissance :

**Régime pendant l'année :**

**Régime pendant le stage :**

Interne  ½ Pensionnaire  Externe

Hébergement dans un autre établissement

Hébergement dans l'entreprise d'accueil

### ADRESSE DES PARENTS

Tél Domicile :

Tél Travail :

**Spécialité :** 2NDPRO VENTE (PROSPECT.NEGO.SUIV.CLIENT)

**Classe :** 2VENT

## ENTREPRISE D'ACCUEIL

**Nom :** .....

**Activité/Spécialité :** .....

**Adresse :** .....

.....

**Téléphone :** ..... **Fax :** ..... **Port :** .....

**Nom du Chef d'entreprise :** .....

**Nom du tuteur :** ..... **Fonction :** .....

**Compagnie d'assurance :** .....

**N° de Police d'assurance :** ..... ( voir article 10 des dispositions générales au verso)

## HORAIRE HEBDOMADAIRES DE L'ÉLÈVE (voir article 5 et 6 des dispositions générales au verso)

	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

**Cachet et Signature du Représentant de l'Entreprise**

## CONVENTION RELATIVE À LA PÉRIODE DE FORMATION PROFESSIONNELLE

Année scolaire : 2009/2010

Du 09/11/2009 au 28/11/09

<b>Nom du magasin</b>		<b>Lieu du stage si différent :</b>	
<b>Adresse</b>			
<b>Code postal</b>			
Domaine d'activités de l'entreprise :			
N° de Téléphone :		N° de Télécopieur :	
N° d'immatriculation de l'entreprise : (si nécessaire)			
Représenté (e) par (nom) :		Fonction :	
MEL :		Portable :	

**L'établissement :**

**LYCEE DE L'ATLANTIQUE**

**2, rue de Montréal - 17200 ROYAN**

Téléphone : 05.46.23.55.00 Fax Direction : 05.46.23.55.01

Fax Intendance : 05.46.23.55.02 Fax Chef de Travaux : 05.46.23.55.27

Représenté par **Madame Isabelle CHARBONNIER** **Chef d'Etablissement**

**MEL : CE.0171571r@ac-poitiers.fr**

**L'élève :**

Nom :		Prénom :	
Date de naissance :			
Diplôme préparé : <b>BAC PRO VENTE</b>			
Classe : <b>2VENT</b>			
Adresse personnelle :			
N° de téléphone :		Portable :	

**Pour la durée :**

**Du \*\*/\*\*/20\*\* au \*\*/\*\*/20\*\***

VU le Code du Travail ; notamment ses articles D.4153-41 à D4153-44 et D.4153-46

Vu le code de l'éducation,, notamment ses articles L. 331-1 à 15, L. 335-5, D.337-1 à 4 et R. 421-8 à 36

VU la délibération n° 9B/2009 du conseil d'administration de l'établissement en date du 30/06/2009, approuvant la convention-type et autorisant le Chef d'Etablissement à conclure au nom de l'Etablissement toute convention de formation en entreprise conforme à la convention-type.

Il a été convenu ce qui suit :

**ARTICLE 1 : Objet de la convention,**

La présente convention a pour objet la mise en œuvre, au bénéfice du ou des élèves de l'établissement désigné, de périodes de formation en milieu professionnel, réalisées dans le cadre de l'enseignement professionnel.

**ARTICLE 2 : Finalité de la formation en milieu professionnel**

La finalité des périodes de formation en milieu professionnel est pédagogique. L'élève est associé aux activités de l'entreprise concourant directement à l'action pédagogique. En aucun cas sa participation à ces activités ne doit porter préjudice à la situation de l'emploi dans l'entreprise.

**ARTICLE 3 : Dispositions de la convention**

La convention comprend des dispositions générales et des dispositions particulières constituées par les annexes pédagogique et financière.

L'annexe pédagogique définit les objectifs et les modalités pédagogiques de la période de formation en milieu professionnel. L'annexe financière définit les modalités de prise en charge des frais afférents à la période, ainsi que les modalités d'assurance

La convention accompagnée de ses annexes est signée par le Chef d'Etablissement et le représentant de l'Entreprise ou de l'organisme d'accueil de l'élève. Elle est également signée par l'élève ou s'il est mineur par son représentant légal. Elle doit en outre, être portée à connaissance des enseignants et du tuteur en entreprise chargés du suivi de l'élève.

La convention sera ensuite adressée à la famille pour information.

**ARTICLE 4 : Statut et obligations de l'élève**

L'élève demeure durant ces périodes de formation en milieu professionnel, sous statut scolaire. Il reste sous l'autorité et la responsabilité du Chef de l'Etablissement Scolaire.

Il ne peut prétendre à aucune rémunération de l'Entreprise. Toutefois, il peut être lui être alloué une gratification. Celle-ci est exonérée de charges sociales si, conformément à l'article D. 242-2-1 du code de la sécurité sociale son montant ne dépasse pas le seuil équivalent au produit de 12,5 % du plafond horaire de la sécurité sociale et du nombre d'heures de stage effectuées au cours du mois considéré. Ce montant tient compte des avantages en nature et en espèces et du temps de présence mensuel prévu au cours du stage. Lorsque le montant de la gratification dépasse le plafond indiqué ci-dessus, les obligations de l'employeur incombent à l'entreprise d'accueil du stagiaire, conformément aux dispositions du II-A de l'article R.412-4 du code de la sécurité sociale.

L'élève ne doit pas être pris en compte dans le calcul de l'effectif de l'Entreprise et ne peut participer à une éventuelle élection professionnelle.

L'élève est soumis aux règles générales en vigueur dans l'Entreprise, notamment en matière de sécurité, d'horaires et de discipline, sous réserve des dispositions des articles 5 & 6 de la présente convention.

L'élève est soumis au secret professionnel. Il est tenu d'observer une entière discrétion sur l'ensemble des renseignements qu'il pourra recueillir à l'occasion de ses fonctions ou du fait de sa présence dans l'entreprise. En outre, l'élève s'engage à ne faire figurer dans son rapport de stage aucun renseignement confidentiel concernant l'entreprise.

**ARTICLE 5 : Durée du travail**

En ce qui concerne la durée du travail, l'élève est soumis à la durée hebdomadaire légale ou conventionnelle, si celle-ci est inférieure à la durée légale.

Au cas où l'élève majeur est soumis à une durée hebdomadaire modulée, la moyenne des durées effectuées pendant la période en milieu professionnel ne pourra excéder les limites indiquées au premier alinéa.

En ce qui concerne le travail de nuit, seul l'élève majeur nommé désigné par le Chef d'Etablissement scolaire, peut être incorporé à des équipes de nuit.

**ARTICLE 6 : Durée et horaires de travail des élèves mineurs**

La durée de travail des élèves mineurs ne peut excéder huit heures par jour et trente cinq heures par semaine.

Le repos hebdomadaire des élèves mineurs doit avoir une durée minimale de deux jours consécutifs. La période minimale de repos hebdomadaire doit comprendre le dimanche, sauf en cas de dérogation légale.

Pour chaque période de vingt-quatre heures, une période minimale de repos quotidien est fixée à quatorze heures consécutives pour les élèves de moins de seize ans et à douze heures consécutives pour les élèves de seize à dix-huit ans.

Au-delà de quatre heures et demie de travail quotidien, l'élève mineur doit bénéficier d'une pause d'au moins trente minutes consécutives.

Le travail de nuit est interdit :

- à l'élève mineur de seize à dix-huit ans entre vingt-deux heures le soir et six heures le matin ;

- à l'élève de moins de seize ans entre vingt heures et six heures.

Ces dispositions ne souffrent aucune dérogation.

**ARTICLE 7 Sécurité : travaux interdits aux mineurs**

En application des articles D4153-41, D4153-42, D4153-43, R4153-44, D4153-45, D4153-46 du Code du Travail, l'élève mineur autorisé par l'Inspecteur du Travail à utiliser des machines ou à effectuer des travaux qui leur sont normalement interdits, ne doivent utiliser ces machines ou effectuer ces travaux en entreprise qu'avec l'autorisation et sous le contrôle permanent du tuteur de l'élève.

La demande de dérogation, où figure la liste des machines, produits ou travaux dangereux, est signée par le Chef d'Entreprise et adressée à l'Inspecteur du Travail.

**ARTICLE 8 : Sécurité électrique**

L'élève ayant à intervenir au cours de sa formation en milieu professionnel sur – ou à proximité - des installations et des équipements électriques, doit y être habilité par l'employeur en fonction de la nature des travaux à effectuer. Cette habilitation ne peut être accordée qu'à l'issue d'une formation aux risques électriques suivie par l'élève en établissement scolaire, préalablement à sa formation en milieu professionnel.

L'habilitation est délivrée au vu d'un carnet individuel de formation établi par l'établissement scolaire qui certifie que, pour les niveaux d'habilitation mentionnés, la formation correspondante a été suivie avec succès par l'élève.

**ARTICLE 9 : Couverture accidents du travail**

En application des dispositions de l'article L 412-8 modifié du Code de la Sécurité Sociale, l'élève bénéficie de la législation sur les accidents du travail.

Conformément à l'article L. 412-8 du code de la sécurité sociale, lorsque l'élève est victime d'un accident survenant au cours du travail, soit au cours du trajet l'obligation de déclaration d'accident incombe à l'entreprise d'accueil. Celle-ci l'adressera à la CPAM compétente par lettre recommandée avec accusé de réception, dans les 48 heures suivant l'accident. Pour le calcul de ce délai de 48 heures, les dimanches et jours fériés ne sont pas comptés. L'entreprise fait parvenir sans délai, une copie de la déclaration au chef d'établissement.

**ARTICLE 10 : Assurance responsabilité civile**

Le Chef d'Entreprise prend les dispositions nécessaires pour garantir sa responsabilité civile chaque fois qu'elle sera engagée :

Le Chef d'Etablissement contracte une assurance couvrant la responsabilité civile de l'élève pour les dommages qu'il pourrait causer pendant la durée ou à l'occasion de son stage dans l'Entreprise ou à l'occasion de la préparation de celle-ci.

**ARTICLE 11 : Déroulement de la période de formation**

Le Chef d'Etablissement et le Représentant de l'Entreprise d'accueil se tiendront mutuellement informés des difficultés (notamment liées aux absences d'élèves), qui pourraient être rencontrées à l'occasion de la période de formation en milieu professionnel. Le cas échéant, ils prendront, d'un commun accord et en liaison avec l'équipe pédagogique, les dispositions propres à résoudre les problèmes d'absentéisme ou de manquement à la discipline. Au besoin, ils étudieront ensemble les modalités de suspension ou de résiliation de la période de formation en milieu professionnel.

Fait le :

Le Chef d'entreprise

Fait le :

Le Chef d'établissement

(éventuellement, pour le travail de nuit d'un élève majeur : « j'autorise cet élève à travailler entre 22h et 6H)

Fait le :

L'élève ou le représentant Légal

**Annexe pédagogique :**

Nom et prénom de l'élève :

Nom et qualité du tuteur de l'Entreprise :

**Tel.:**

Nom du ou des professeurs chargés de suivre le déroulement de la formation en milieu professionnel :

**Nom de l'enseignant**

Diplôme préparé et/ou classe :

**BAC PRO VENTE**

Dates de début et de fin de la formation en milieu professionnel :

**Du \*\*/\*\*/20\*\* au \*\*/\*\*/20\*\***

**Horaires journaliers de l'élève :** (sous réserve de modifications liées à l'organisation du travail ou aux intérêts pédagogiques)

**Horaires :**

**Lundi :**

**Mardi :**

**Mercredi :**

**Jeudi :**

**Vendredi :**

**Samedi :**

**Dimanche :** -----

**Total hebdo :**

Modalités de la concertation entre le(s) professeurs et le tuteur pour contrôler le déroulement de la période :

Contact Entreprise et enseignants, plus visite du stagiaire au cours de sa période de formation milieu professionnel

Objectifs assignés à la période de formation en milieu professionnel

Découverte du monde professionnel

Participation aux travaux de l'Entreprise.

**Cf. Complément à l'annexe pédagogique joint.**

Activités prévues en milieu professionnel

**Cf. Complément à l'annexe pédagogique joint.**

Travaux effectués, équipements ou produits soumis à la procédure de dérogation pour travaux interdits aux mineurs (élèves bénéficiant de la dérogation prévue par le code du travail, cf. article 7 de la convention) :

Modalités d'évaluation de la période de la période de formation en milieu professionnel, en référence au règlement d'examen du diplôme préparé.

Fiches d'évaluations en référence au diplôme – Epreuves par Contrôle en Cours de Formation

**Cf. Complément à l'annexe pédagogique joint.**



# Lettre de remerciements



Royan, samedi 30 janvier 2010

Pour le coordonnateur tertiaire

A

Madame, Monsieur,

Vous avez bien voulu accepter dans votre entreprise :

Elève au Lycée de l'Atlantique en 2NDPRO VENTE (PROSPECT.NEGO.SUIV.CLIENT)

Nous vous remercions très vivement pour la contribution que vous apportez ainsi à sa formation professionnelle.

Vous voudrez bien trouver ci-joint, pour votre dossier, un exemplaire de la convention de stage qui aura lieu **du \*\*/\*\*/20\*\* au \*\*/\*\*/20\*\***.

Mme / M \*\*\*\*\* , professeur principal de cette section, est chargé de l'organisation et du suivi du stage.

Nous restons à votre disposition pour toutes précisions complémentaires, et vous prions d'agréer, Madame, Monsieur, nos salutations distinguées.

P/o le coordonnateur tertiaire

# Les documents de contractualisation et de suivi BEP



**BEP MRCU**  
**Métiers de la relation aux clients et aux usagers**  
 Contrôle en cours de formation  
 ÉPREUVE EP2  
 PRATIQUE DE L'ACCUEIL, DE L'INFORMATION ET DE LA VENTE

**DOCUMENT DE NÉGOCIATION ET DE SUIVI EN MILIEU PROFESSIONNEL**

Année scolaire 20..... – 20.....

P.F.M.P. n° 1  n° 2   
 du ..... / ..... / 20..... au ..... / ..... / 20.....

<b>CANDIDAT</b>	<b>ENTREPRISE ou ORGANISME</b>
NOM : .....	<b>IDENTIFICATION (Cachet)</b>
Prénom : .....	
<b>CENTRE DE FORMATION</b>	<b>TUTEUR</b>
 <i>Lycée de l'Atlantique</i>  2 Rue de Montréal 17200 ROYAN	
<b>PROFESSEUR(S) RESPONSABLE(S)</b>	NOM : .....
NOM : .....	Fonction : .....
NOM : .....	

<b>PHASES</b>	<b>NEGOCIATION</b>	<b>SUIVI 1</b>	<b>SUIVI 2</b>
<b>Périodes</b>	Semaine		

<i>P : Activités prévues, négociées</i> <i>O : Activités observées par l'élève</i> <i>R : Activités réalisées par l'élève</i>	Relevé des activités			Observations
	P	O	R	
<b>A. COMPÉTENCES PROFESSIONNELLES</b>				
<b>Observer et/ou réaliser des activités</b>				
<b>Du domaine du commerce</b>				
Réceptionner des colis				
Déballer des colis et contrôler les articles reçus				
Stocker les produits livrés en réserve				
Placer des dispositifs antivol				
Mettre les produits livrés en rayon				
Maintenir un rayon en état vendeur				
<b>Du domaine de la prospection, de la vente</b>				
Rechercher des informations sur les produits ou les clients				
Mettre à jour un fichier clients				
Participer à une opération de publipostage				
Prendre des rendez-vous, prospecter par téléphone, tenir un agenda				
Prospecter sur le terrain				
Réaliser des ventes ou une enquête de satisfaction par téléphone				
<b>Du domaine de l'accueil, de l'assistance, du conseil</b>				
Accueillir des clients ou des usagers au téléphone (filtrer, mettre en attente, transmettre les appels...)				
Recueillir des informations, prendre des messages				
Transmettre des informations				
Orienter les clients ou les usagers				
Présenter les services offerts, formuler des conseils				
Diagnostiquer les causes d'une réclamation ou d'un conflit				

<b>P : Activités prévues, négociées</b> <b>O : Activités observées par l'élève</b> <b>R : Activités réalisées par l'élève</b>	Relevé des activités			Positionnement (PFMP n° 1)				Observations
	P	O	R	TI	I	S	TS	
<b>A. COMPÉTENCES PROFESSIONNELLES</b>								
<b>Pratiquer les activités</b>								
<b>d'accueil et d'information</b>								
Accueillir le client ou l'utilisateur								
Informier le client ou l'utilisateur (recherche de l'information, sélection de l'information...)								
Adopter une attitude professionnelle d'accueil (posture, tenue, disponibilité...)								
Prendre en compte la demande du client ou de l'utilisateur								
<b>de vente</b>								
Rechercher les besoins du client, de l'utilisateur								
Écouter activement le client, l'utilisateur								
Présenter le(s) produit(s), le(s) service(s)								
Argumenter et conseiller (démonstration, traitement des objections)								
Rechercher l'accord du client								
Conclure l'entretien de vente (vente additionnelle, encaissement, prise de congé)								
Utiliser un vocabulaire adapté tout au long de l'entretien								
<b>Connaître l'environnement professionnel</b>								
Présenter l'organigramme du lieu de stage								
Citer l'activité principale de l'entreprise ou de l'organisme, préciser le profil de la clientèle ou des usagers								
Lister les différents métiers rencontrés dans l'entreprise ou l'organisme								
Identifier pour chaque métier le diplôme et/ou la qualification attendu(s)								
<b>ATTITUDES PROFESSIONNELLES</b>								
Adopter une tenue vestimentaire et une hygiène corporelle conformes aux exigences de l'entreprise ou organisme								
Respecter les horaires								
Appliquer les consignes de travail								
Faire preuve de motivation, s'impliquer dans son travail								
Prendre des initiatives dans le cadre de son champ d'intervention								
Faire preuve d'intérêt pour le lieu de stage et pour le métier								
Respecter les règles de réserve, de confidentialité								
S'intégrer à l'équipe de travail								

## MON BILAN À L'ISSUE DE CETTE PÉRIODE EN ENTREPRISE

ÉLÉMENTS D'ANALYSE	MES COMMENTAIRES
Parmi les activités que j'ai eu l'occasion d'observer, quelles sont celles qui ont le plus retenu mon attention ?	
Parmi les activités que j'ai effectivement réalisées  Quelles sont celles qui m'ont paru les plus intéressantes ?  Quelles sont celles qui m'ont semblé les plus difficiles ?  Quelles sont celles que j'ai le mieux réussies ?	
En ce qui concerne les attitudes professionnelles :  Quelles sont celles qui m'ont semblé les plus faciles à respecter ?	
Quelles sont celles qui m'ont parfois posé problème ?	
Quelles sont les attitudes et les compétences que j'ai besoin de développer pour avancer dans mon projet professionnel ?	Attitudes professionnelles :  Compétences professionnelles :

COMMENTAIRES EVENTUELS DU TUTEUR	COMMENTAIRES EVENTUELS DU PROFESSEUR

● Elève

# Les documents de

● Professionnel **contractualisation et de suivi BAC**

A – COMPÉTENCES PROFESSIONNELLES  et activités	1 <sup>re</sup> période		2 <sup>e</sup> période		3 <sup>e</sup> période		4 <sup>e</sup> période	
	du ..... au .....		du ..... au .....		du ..... au .....		du ..... au .....	
	Activités		Activités		Activités		Activités	
	pré- vues	réali- sées	pré- vues	réali- sées	pré- vues	réali- sées	pré- vues	réali- sées
<b>PROSPECTION</b>								
<b>1. ORGANISER UNE OPÉRATION DE PROSPECTION</b>								
Recherche d'informations sur l'entreprise, ses produits, les marchés								
Participation à la sélection de la cible								
Élaboration d'un plan de prospection, d'un plan de tournée								
Constitution et/ou mise à jour d'un fichier de prospects								
Utilisation d'outils d'aide à la prospection (fiche prospect, plan d'appels, publipostage...)								
<b>2. RÉALISER UNE OPÉRATION DE PROSPECTION</b>								
Participation à une opération de publipostage								
Émission d'appels téléphoniques								
Prise de rendez-vous								
Réalisation de prospection systématique de terrain								
Participation à des manifestations commerciales								
Traitement des contacts								
<b>NÉGOCIATION</b>								
<b>3. PRÉPARER LES VISITES</b>								
Recherche et sélection des informations relatives au client, à l'entreprise et aux transactions passées								
Détermination des objectifs de la visite								
Sélection des outils et des supports								
<b>4. RÉALISER DES VENTES</b>								
Entrée en contact et découverte de la situation du client								
Présentation de l'offre commerciale								
Conclusion de la négociation et prise de congé								
<b>SUIVI ET FIDÉLISATION</b>								
<b>5. EXÉCUTER DES TÂCHES CONSÉCUTIVES AUX VENTES</b>								
Analyse des résultats de la visite								
Réalisation de comptes rendus de visites, mise à jour de fichiers et de documents								
Transmission des informations et remontées du terrain								
<b>6. SUIVRE L'EXÉCUTION DES COMMANDES, DES LIVRAISONS</b>								
Transmission des bons de commande								
Participation au contrôle des livraisons, à la mise en service ou à l'exécution du paiement								
<b>7. ASSURER LE SUIVI ET LA FIDÉLISATION DU CLIENT</b>								
Relance des clients								
Vente de réapprovisionnement								
Participation à des actions de suivi de la satisfaction de la clientèle (enquête téléphonique, visite de suivi)								
Exploitation d'opérations de fidélisation de la clientèle (enquête de satisfaction, supports de fidélisation, événements commerciaux)								
<b>8. RENDRE COMPTE DE LA PROSPECTION ET/OU SUIVI D'ACTIVITÉS</b>								
Production d'une synthèse écrite relative à une opération de prospection								
Présentation orale de cette synthèse								
Compte rendu d'activités et de résultats lors d'entretiens avec le chef des ventes ou de réunions de l'équipe de vente								

<b>B – ATTITUDES PROFESSIONNELLES</b>	<b>1<sup>re</sup> période</b>	<b>2<sup>e</sup> période</b>	<b>3<sup>e</sup> période</b>	<b>4<sup>e</sup> période</b>
	<b>du ..... au .....</b>			
	<b>Attitudes à privilégier</b>	<b>Attitudes à privilégier</b>	<b>Attitudes à privilégier</b>	<b>Attitudes à privilégier</b>
<b>COMMUNICATION</b>				
Communiquer, maîtriser son expression (orale et écrite)				
Adapter son comportement et sa tenue au secteur professionnel (clientèle, produit...)				
<b>ADAPTATION</b>				
S'intégrer dans une équipe de travail				
S'adapter aux méthodes et consignes de travail				
<b>IMPLICATION</b>				
Collaborer aux objectifs de l'équipe de vente				
S'impliquer dans son travail, faire preuve de motivation				
<b>ORGANISATION – PRISE D'INITIATIVES</b>				
Gérer son temps, sa charge de travail, faire preuve d'autonomie				
Faire preuve d'esprit d'initiative dans le respect de sa marge de manœuvre et des règles de confidentialité				
<b>Observations éventuelles</b>				
<b>Cachet de l'entreprise</b>				
<b>Nom et signature du tuteur</b>				
<b>Nom et signature du formateur</b>				

# La place du maître de stage dans la formation et l'évaluation du stagiaire

Pour les élèves sous statut scolaire, les périodes de stage ont les objectifs suivants :

> En classe de seconde : La préparation d'une certification au BEP Métiers de la Relation Clients et Usagers.

> En première et en terminale : La préparation du Bac Professionnel Vente

Le rôle de l'entreprise et du tuteur est primordial dans l'acquisition des compétences professionnelles qui servent d'appui dans notamment l'épreuve orale de négociation et l'élaboration du projet de prospection.

Ces professionnels tuteurs sont prioritairement sollicités pour participer aux jurys d'examen.

## Invitation aux jurys d'examens

Mme / M \_\_\_\_\_ de l'entreprise \_\_\_\_\_

Souhaite participer au jury d'examen pour l'épreuve \*

**NEGOCIATION — VENTE**

Journée

Demi-journée

**PROSPECTION**

Journée

Demi-journée

Demande à ce qu'on la / le recontacte ultérieurement

Ne désire pas participer aux épreuves d'examen

\*Une invitation officielle vous sera adressée

Cachet / Signature

# Les épreuves professionnelles

## Le projet de prospection (coef 3)

### La composition du dossier :

Cette sous-épreuve est centrée sur le projet de prospection élaboré par le candidat au cours de sa formation en entreprise, et en centre de formation. Ce projet doit être personnel et revêtir un caractère authentique. Il sert de base à une présentation orale faisant appel aux techniques de l'information et de la communication.

### Formes de l'évaluation :

**Première situation** - notée sur 15 points - Montage du projet de prospection - L'évaluation porte sur le respect et la pertinence d'une démarche de projet. Elle est réalisée, au cours de l'année de terminale, par le professeur de la spécialité.

**Seconde situation** - notée sur 45 points - durée : 30 minutes maximum - Soutenance du projet de prospection - La prestation s'effectue en centre de formation à partir d'un document de synthèse écrit « projet de prospection » et de supports multimédias finalisés par le candidat. L'évaluation porte sur la pertinence des solutions apportées dans le projet et sur l'habileté à utiliser les techniques de la communication et de l'information en appui de la prestation orale. Le candidat doit présenter et soutenir son projet de prospection devant le professeur de la spécialité et un professionnel de l'entreprise.

## La négociation (E2) (coef 4)

### La composition du dossier « Produits - Entreprises - Marché » :

Sur support papier élaboré à l'aide de l'outil informatique.

**Une partie relative à une ou deux entreprises retenues par le candidat** comme support à l'épreuve. Cette partie de deux de pages maximum par entreprise, présente les principales caractéristiques de l'entreprise et de son marché : identification de l'entreprise, importance économique, localisation géographique, clientèle, produits vendus, méthodes de vente, concurrence ...

**Une partie comprenant trois fiches de négociation-vente.** Chaque fiche, de deux pages maximum, décrit une situation de négociation-vente qui s'appuie sur les expériences professionnelles acquises par le candidat dans le ou les entreprises présentées dans la partie précédente, ou s'en inspire. Elle précise :

Le contexte de la situation (prospection, vente de renouvellement, nouveau client, vente sur foire ou salon...);

Le type de clients concernés (utilisateur, payeur, prescripteur, revendeur, professionnel, particulier...)

La gamme ou la ligne de produits et/ou services proposée(s) par l'entreprise et susceptible(s) de convenir.

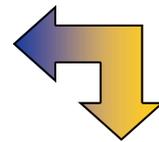
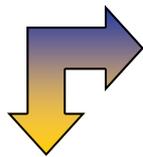
### Forme de l'évaluation : Épreuve ponctuelle orale

**Temps de préparation : 30 minutes - durée : 40 minutes maximum**

A partir du dossier, la commission d'interrogation définit les éléments d'une situation qui précise au candidat les conditions d'un entretien de négociation-vente qu'il devra simuler.

Après un temps de préparation, il doit, face à la commission d'interrogation, simuler l'entretien de négociation-vente, puis analyser sa prestation. La commission d'interrogation est composée d'un professeur de vente et d'un professionnel de la vente.

# Partenariat



**Entreprise ...**

**... Lycée Professionnel**

**Négocier**

**Prospecter**

**Suivre & fidéliser**

