



ACADÉMIE
DE LYON

*Liberté
Égalité
Fraternité*

Formation

"rénovation des diplômes de la filière commerciale, construction de situations jusqu'à la certification"

Semaine du 22 au 26/11/2021

Agnès Cottet-Dumoulin - IEN

Christine Guichart – IEN

Formateurs

Lydia Baron Carry

Samia Dellidj

Laetitia Giacometti

Samir Habi

Aïcha Hamimou

Valérie Romeyer



Déroulement de la journée

- Accueil
- Présentation de la sitographie 
- Avoir une culture commune de l'évaluation 
- Zoom épreuves E2 (MA & MCV) 
- Zoom épreuve E33 (MCV) 
- Mise en ateliers 

Atelier 1

- *Quelle démarche pour le CCF « continué » ?*
- Axes de réflexion

Atelier 2

- *Quelles sont Les modalités, actions possibles pour l'épreuve E33 ?*

Atelier 3

- *Comment utiliser les PFMP dans les situations d'apprentissages ?*



ACADÉMIE
DE LYON

*Liberté
Égalité
Fraternité*

Sitographie





1. Ressources en fonction de l'objectif recherché

Les ressources

Eduscol (les référentiels, le sujet « zéro de l'économie-droit en bac pro, ...) →

<https://eduscol.education.fr/94/j-enseigne-au-lycee-professionnel>

CERPEG Centre national de ressources pour l'enseignement professionnel en économie-gestion (des infographies pour présenter les épreuves, des ressources pédagogiques) → <http://www.cerpeg.fr/cerpeg/>

VIAEDUC Groupe Cerpeg du réseau professionnel (grilles d'évaluation) → <https://www.viaeduc.fr/login>

Site académique internet disciplinaire → <http://ecogestionlp.enseigne.ac-lyon.fr/spip/>

TRIBU Plateforme privée e-relation client → <https://tribu.phm.education.gouv.fr/>

Liste de diffusion des PLP-vente → liste.plp-vente@ac-lyon.fr

M@gistère Parcours académique de formation « évaluer par compétences dans la filière commerciale » : →

<https://magistere.education.fr/>

Padlet académique spécial situation sanitaire →

<https://padlet.com/agnescottetdumoulin/PLPCOMMERCEetVENTEACADEMIELYON2021>





Sitographie

Etat des lieux des ressources au 01/10/21

CAP équipier polyvalent du commerce	Référentiel : https://eduscol.education.fr/referentiels-professionnels/cap_EPC.html Guide d'accompagnement, grilles d'évaluation en CCF , exemple de livret de suivi en PFMP : http://www.cerpeg.fr/cerpeg/index.php/filieres-tertiaire/filiere-commerciale2/cap-epc
Baccalauréat professionnel métiers du commerce et de la vente	Référentiel option A : https://eduscol.education.fr/referentiels-professionnels/bacprometcove.html Référentiel option B : https://eduscol.education.fr/referentiels-professionnels/bacprometcove.html Guide d'accompagnement, exemple de livret de suivi en PFMP, sujets zéro : http://www.cerpeg.fr/cerpeg/index.php/filieres-tertiaire/filiere-commerciale2/filiere-commerciale-mv Grilles d'évaluation en CCF : https://www.viaeduc.fr/login
Baccalauréat professionnel métiers de l'accueil	Référentiel : https://eduscol.education.fr/referentiels-professionnels/bacprometac.html Guide d'accompagnement, grilles d'évaluation, (sujet zéro dans le guide d'accompagnement) : http://www.cerpeg.fr/cerpeg/index.php/filieres-tertiaire/filiere-commerciale2/filiere-commerciale-accueil Projet de circulaire : https://www.viaeduc.fr/login
Économie-droit en bac pro tertiaire	Programme : https://eduscol.education.fr/1760/programmes-et-ressources-en-economie-droit-voie-professionnelle Définition de l'épreuve : https://www.legifrance.gouv.fr/loda/id/JORFTEXT000042080678/ Sujet zéro : https://eduscol.education.fr/2691/sujets-zero-pour-le-baccalaureat-professionnel-2022



ACADÉMIE
DE LYON

*Liberté
Égalité
Fraternité*

Avoir une culture commune de l'évaluation





ACADÉMIE
DE LYON

*Liberté
Égalité
Fraternité*

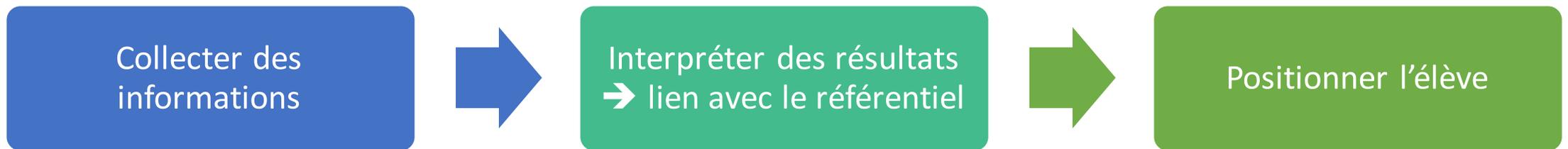
2.1 Evaluer, c'est....

Vidéo De Peretti 5'
Voir onglet "vidéos"

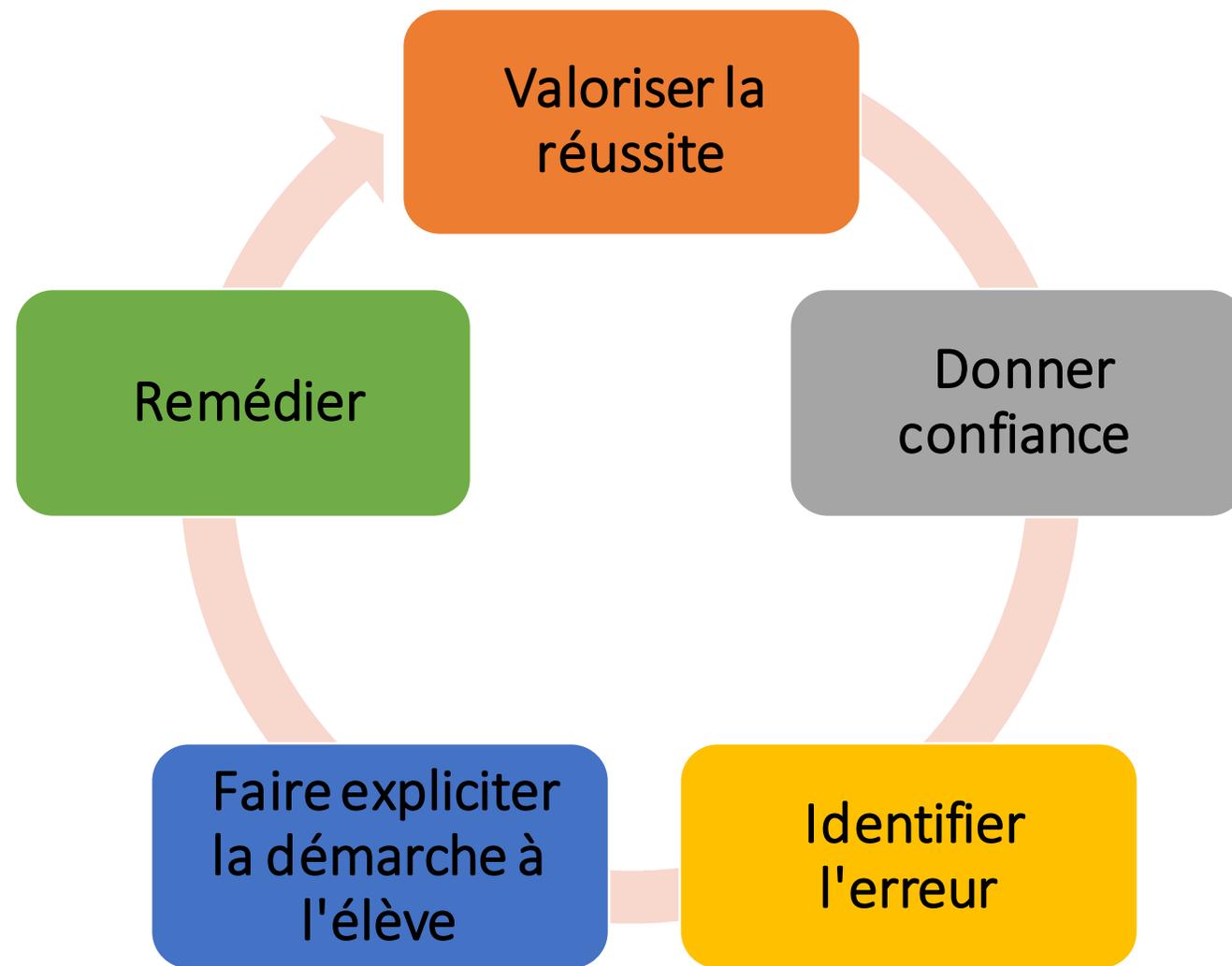


2.1 Evaluer, c'est....

- Attribuer une valeur à quelque chose en vue de prendre une décision.
- Un processus qui permet de recueillir des informations pertinentes, valides, fiables...
- Un processus de remédiation



Evaluer, c'est peut-être...



CE QUE DIT LA RECHERCHE...

- **Anne JORRO** : professeure en sciences de l'Education au CNAM et Vice-Présidente de l'association internationale pour le développement des méthodologies d'évaluation en éducation
 - *L'évaluation à l'école et en formation ; la reconnaissance professionnelle des acteurs de l'éducation ; les gestes professionnels des enseignants en situation évaluative.*

Evaluer c'est « mettre en évidence la valeur d'une activité » :

- En précisant ses contours positifs
- En relevant ses points d'amélioration
- En soulignant son intérêt et les questions qui peuvent être dégagées



CE QUE DIT LA RECHERCHE...

- **Jean-Marie DE KETELE** : docteur en psychopédagogie à l'Université catholique de Louvain
 - *L'évaluation en enseignement général, technique et professionnel ; l'évaluation de la méthodologie pédagogique dans 39 pays*

Evaluer c'est :

- Recueillir un ensemble d'informations suffisamment pertinentes, valides et fiables
- Examiner le degré d'acquisition entre des informations et des critères ou objectifs
- Pouvoir prendre une décision





ACADÉMIE
DE LYON

*Liberté
Égalité
Fraternité*

2.2 L'entretien d'explicitation





Un outil au service de la formation : L'entretien d'explicitation

- Quoi que nous disions

Nous produisons des **effets**

En particulier sur **l'attention** de l'autre

- Vers quoi je dirige l'attention ? Quelle cible visée ?

MENER un entretien

=

DIRIGER l'attention

de l'autre vers un thème, un objet liés à un **OBJECTIF**





Un outil au service de la formation : L'entretien d'explicitation

- Vidéo Vermersch Voir onglet "vidéos"



Le GREX

Groupe de Recherche sur
l'EXplicitation

Le site de l'association GREX

Accueil Expliciter Les Textes Séminaires Stages

Le journal du Grex2 : Expliciter

Accéder à un numéro : OK

n° 113 janvier 2017
1-14 La réflexivité dans la formation des enseignants : Quelle posture pour le formateur ? Quel travail pour le formé ? Philippe Péaud . 15- 18

113

n° 112 novembre 2016
1-27 Université d'été de Saint Eble 2016. L'organisation de l'activité : l'atteindre et la rendre intelligible. Maryse Maurel. 27-29 Le sens

112 novembre 2016

<< Précédent Suivant >>

Les brèves Textes récents Dossiers

Stages de base Stages avancés Ateliers pratiques Formateurs certifiés Livres

Le Laboratoire Lillois d'Explicitation organise une demi-journée de sensibilisation à l'Entretien d'Explicitation

STAGE DE BASE à l'ENTRETIEN EXPLICITATION

- **Groupe de Recherche sur l'Explicitation :**
<http://www.grex2.com/>
- Association Loi 1901 depuis le début des années 90
- Fondateur : Pierre Vermersch, CNRS
- Aujourd'hui composé de chercheurs, enseignants, formateurs, psychologues, psychiatres...
- Publie 4 numéros par an de la revue *Expliciter*
- *Garant de la certification des membres habilités à former*
- 1 université d'été depuis les années 90



L'entretien d'explicitation - Définition

- L'EdE, une technique ...
- L'EdE, un entretien ...
- Expliciter = déplier l'implicite et non pas...

...Expliquer

= exprimer des données rationnelles sur un sujet,
justifier une décision, une action...



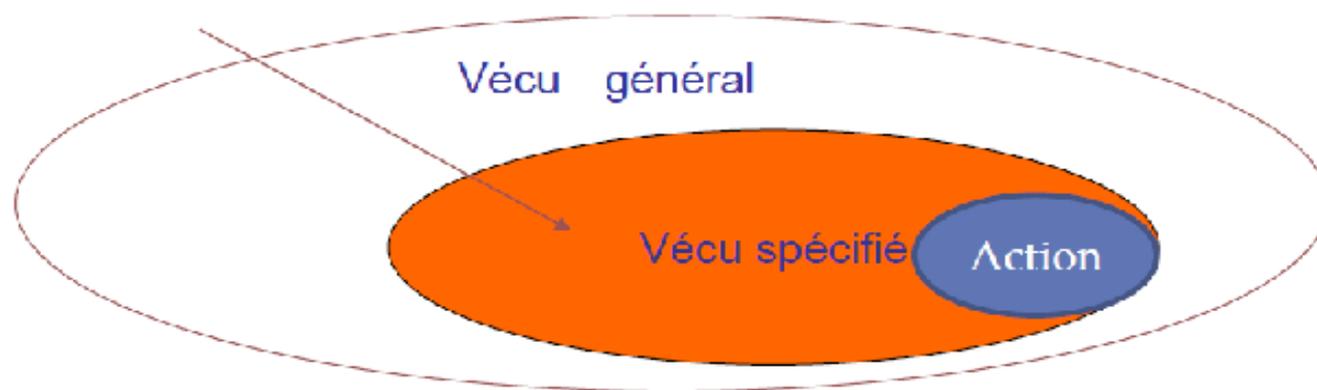
L'entretien d'explicitation

Domaine de verbalisation visé

L'imaginaire

Le théorique
Le prescrit

Ce que vise l'explicitation



L'entretien d'explicitation - Finalités

- Quel est mon **but** aujourd'hui avec cette personne ?

POSER DES **QUESTIONS**

POUR

RECUEILLIR DE L'**INFORMATION** QUE NOUS N'AVONS PAS ENCORE, QUE
SEUL LE QUESTIONNÉ PEUT ME DONNER

- Quel type d'informations ?

A PROPOS DU **VECU** DE LA PERSONNE



L'entretien d'explicitation

En particulier

- Qu'a-t-il fait ?
- Comment l'a-t-il fait ?
- Pourquoi ?

~~POURQUOI ?~~

3 BUTS

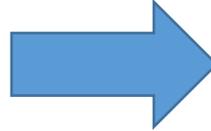
- S'informer
- S'auto informer
- Apprendre à s'auto informer



L'entretien d'explicitation

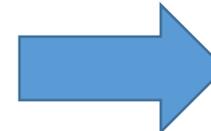
LES EFFETS DES QUESTIONS POSEES

« Je vous propose de
...retrouver.... le moment où tout à
l'heure »



Tourner l'attention vers
le moment passé
singulier

« Je vous propose de tourner votre
attention vers vous-même à ce
moment là... »



Détourner l'attention du
contexte
Tourner l'attention vers
vous-même

« Qu'est-ce qui vous revient à propos
de ce que vous faisiez ? »



Tourner l'attention vers
L'activité physique,
perceptive, mentale

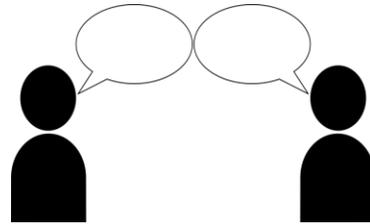


L'entretien d'explicitation

Techniquement parlant... mobiliser la technique de l'EdE, c'est

Ne jamais poser une question commençant par « pourquoi » car il oriente automatiquement vers le domaine conceptuel

Plutôt demander : et là... qu'avez-vous fait ? À quoi vous saviez qu'il fallait faire ce que vous avez fait ? Juste avant de dire ce que vous avez dit, qu'est ce qui vous revient ? Oui... juste avant...



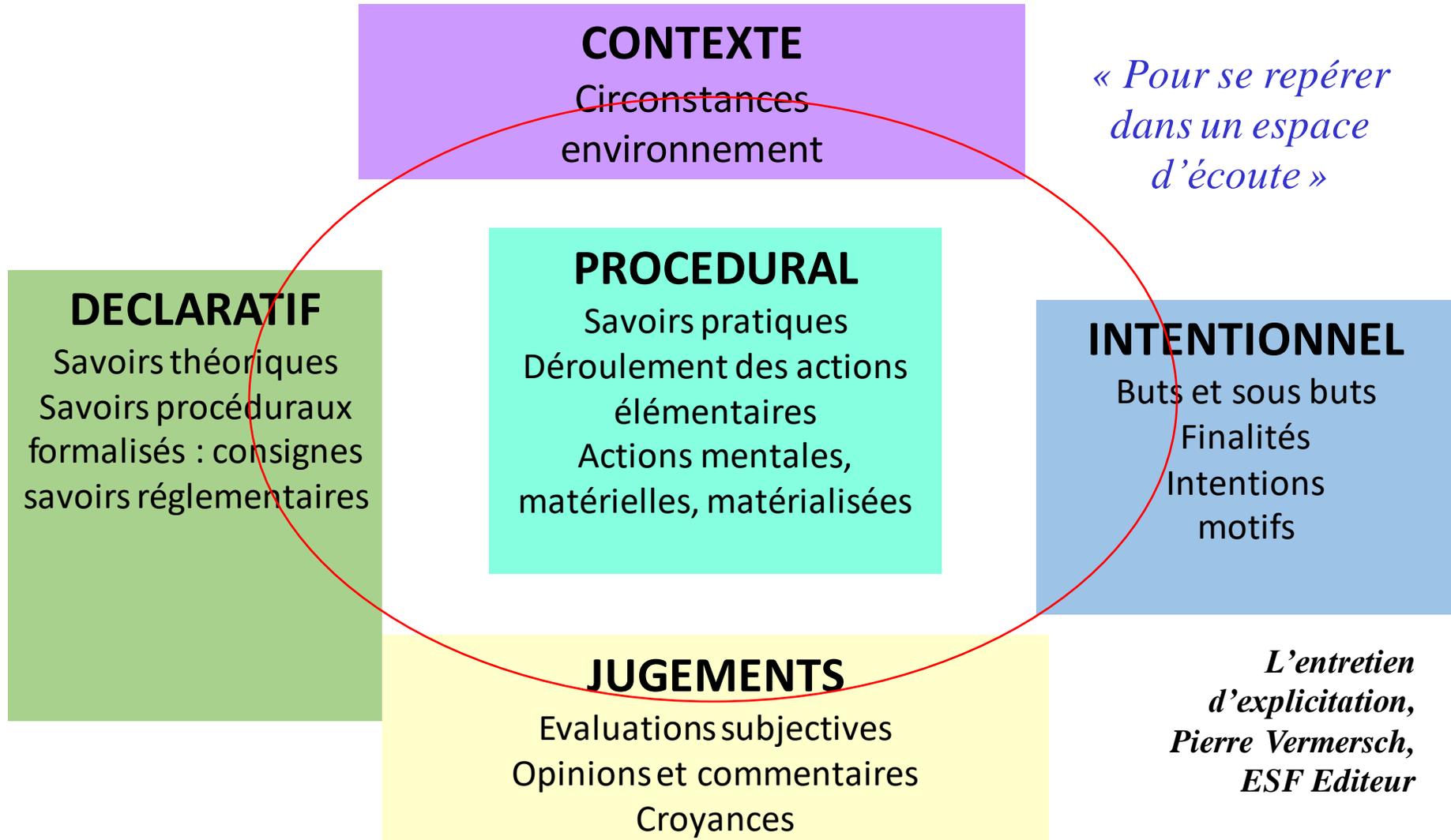
Poser des questions vides de sens pour ne jamais induire...
Et quand vous dites que vous ne faites rien, là... à ce moment là qui vous revient tel qu'il vous revient, que faites vous ?

Reconstituer, peu à peu, le fil chronologique de l'action...



L'entretien d'explicitation

**Techniquement parlant... mobiliser la technique de l'EdE, c'est
Faire le tri dans un espace d'écoute...**



L'entretien d'explicitation – Les conditions de réussite

- RELATIONNELLES
 - Respect de l'autre et de ses limites
 - Les différents contrats
- LA REFERENCE AU VECU
- UNE SITUATION SPECIFIEE: réelle, passée, singulière
- L' EVOCAATION
- QUESTIONNER L' ACTION



L'entretien d'explicitation

REPERER L'ÉVOCATION

Décrochage



Débit ralenti

Vocabulaire sensoriel concret

Je...

Congruence verbal-non verbal





ACADÉMIE
DE LYON

*Liberté
Égalité
Fraternité*

Zoom Epreuve E2

Analyse de situations professionnelles





Bac pro Métiers de l'Accueil / du Commerce et de la Vente

Zoom Epreuve E2 - Analyse de situations professionnelles

- **Définition de l'épreuve**

- Durée **3 heures**
- Epreuve **écrite**
- Coefficient **4**

- **Finalités**

Elle vise à apprécier **l'aptitude** du candidat à mobiliser **ses connaissances et ses compétences** en vue de **l'analyse** et de la **résolution** d'une ou plusieurs **situation(s) professionnelle(s)**.

- **Objectif**

Evaluer la professionnalité des élèves à l'issue de leur formation.

L'épreuve doit les conduire à **mobiliser les compétences professionnelles** dans une **large palette d'activités** propres à l'exercice du métier de chacun des bacs et options





Tableau récapitulatif - Epreuve E2

« Analyse de situations professionnelles »

BAC PRO Métiers de l'Accueil	BAC PRO Métiers du commerce et de la vente	
	Option A – Animation et gestion de l'espace commerciale	Option B – Prospection clientèle et valorisation de l'offre commerciale
Bloc de compétences 3 Gérer la relation commerciale	Groupe de compétences 4A Animer et gérer l'espace commercial	Groupe de compétences 4B Prospecter et valoriser l'offre commerciale
Méta compétences		
Contribuer à la relation commerciale Satisfaire et fidéliser le public Gérer les réclamations	Assurer les opérations préalables à la vente Rendre l'unité commerciale attractive et fonctionnelle Développer la clientèle	Rechercher et analyser les informations à des fins d'exploitation Participer à la conception d'une opération de prospection Mettre en œuvre une opération de prospection Suivre et évaluer l'action de prospection Valoriser les produits et ou les service
Structure générale de l'épreuve		
<p>L'épreuve prend la forme d'une étude de cas conçue à partir d'un contexte professionnel mettant en œuvre une ou plusieurs situations caractéristiques de la profession en lien avec le bac et/ou l'option présentée par le candidat.</p> <p>L'épreuve s'appuie sur des documents destinés à situer le contexte et nécessaires au traitement des différentes questions.</p>		
Les candidats		
Les candidats organisent et structurent leurs réponses en fonction des consignes directement sur la copie .		
Quelques trames à compléter et à rendre avec la copie dans le sujet zéro	Absence de trame à compléter dans le sujet zéro	





ACADÉMIE
DE LYON

*Liberté
Égalité
Fraternité*

Zoom Epreuve E2 Métiers de l'accueil

Analyse de situations professionnelles
dimension commerciale





3.1 - Zoom Epreuve E2 – Bac Pro Métiers de l'accueil

« analyse de situations professionnelles liées à la relation commerciale »

Méta
Compétences

Contribuer à
la relation
commerciale

Gérer les
réclamations

Satisfaire et
fidéliser le
public

Etude de cas

A partir d'un contexte professionnel

- Des situations caractéristiques du métiers de l'agent d'accueil avec une dimension COMMERCIALE
- En s'appuyant sur des documents situant le contexte
- Pour résoudre une problématique ou une ou plusieurs questions.





Infographie – BAC Pro MA - Epreuve E2 – sujet 0

Partie 1

Contribuer au développement de la relation commerciale

- **Documents** 1 à 12
- **Annexe 1** « note de synthèse » à rendre avec la copie
- **Activité : rédiger une note de synthèse**
 - Marché global du golf
 - Atouts de la concurrence
 - Profil de la clientèle
 - Actions intéressantes dans le développement de la clientèle

Partie 2

Développer la satisfaction de la clientèle

- **Documents** 13 à 15
- **Activité : analyser les causes de la baisse de fréquentation de la brasserie**
 - Identifier 4 outils d'administration d'enquête (tableau : points forts et inconvénients)
 - Sélectionner un outil et justifier le choix
 - Analyser l'enquête
 - Points forts et à améliorer
 - Proposer des solutions

Partie 3

Fidéliser les clients

- **Document** 16
- **Annexe 2** « rentabilité carte Golfy... » à rendre avec la copie
- **Activité : analyser les retombées commerciales du programme de fidélité**
 - Analyser les retombées commerciales
 - Proposer un autre outil de fidélisation

Partie 4

Gérer les réclamations

- **Document** 17
- **Activité : traiter les réclamations clients**
 - Consulter les réclamations clients
 - Traiter les demandes
 - Proposer des solutions adaptées et règlementaires





ACADÉMIE
DE LYON

*Liberté
Égalité
Fraternité*



PRESENTATION DE L'ÉPREUVE E2

Analyse et résolution de situations professionnelles

Bac pro Métiers du commerce et de la vente

UN RENOUVELLEMENT DIDACTIQUE ET PÉDAGOGIQUE



Objectif : évaluer la professionnalité des élèves à l'issue de leur formation



L'épreuve doit les conduire à :

⇒ Mobiliser les **compétences professionnelles** dans une large palette d'activités

Assurer les opérations préalables
à la vente

Rendre l'unité commerciale attractive
Et fonctionnelle

Développer la clientèle



Option A: AGECE

Animer et Gérer un Espace
Commercial



Option B: PVOC

Prospecter et Valoriser l'Offre
Commerciale

Rechercher et analyser les informations à des fins d'exploitation
Participer à la conception d'une opération de prospection
Mettre en œuvre une opération de prospection
Suivre et évaluer l'action de prospection
Valoriser les produits et ou les services

⇒ Mobiliser explicitement des **compétences transversales**

Expression
écrite

Analyse

Argumentation

Esprit critique

Méthodologie

Exploitation
documentaire



Positionnement du candidat : un acteur professionnel fortement engagé



Analyse les situations professionnelles, réalise des préconisations et justifie ses réponses et ses choix

Mobilise ses compétences professionnelles

Prend appui sur ses connaissances, le contexte et les ressources proposées

Respecte les usages de la communication professionnelle écrite



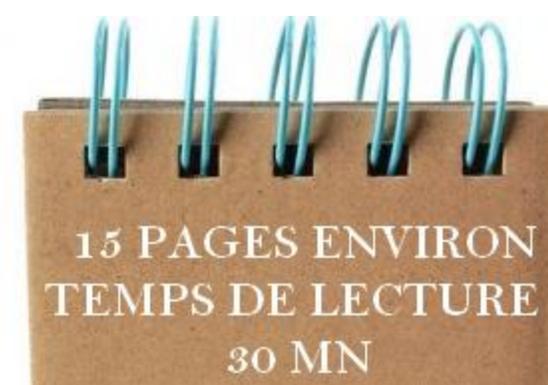
AUCUNE ANNEXE
Organise et structure ses réponses en fonction des consignes

Rédige ses réponses sur sa copie en les justifiant et en argumentant

Son approche analytique et sa réflexivité sont valorisées



Structure du sujet



CONTEXTE PROFESSIONNEL

Significatif de la culture professionnelle AGECE / PVOC

Mission 1

ACTIVITE QUOTIDIENNE D'UN
PROFESSIONNEL

Mise en œuvre de **tâches du quotidien** mettant
en avant les compétences d'**autonomie** et
d'**analyse du candidat** dans la **prise de décision**

2 ou 3 activités

Mission 2

RESOLUTION DE SITUATIONS
PROFESSIONNELLES

Mise en œuvre d'**opérations commerciales** au
sens large impliquant le **traitement** et
l'**analyse d'informations**, la **justification** des
actions menées

2 ou 3 activités



Focal : sujets 0



Chacun des sujets :

- Présente un contexte professionnel et des ressources documentaires variées
- Propose de nombreuses pistes, possibilités de questionnement
- Exige que les candidats organisent et structurent leur réponses directement sur leur copie.



- L'exploitation pédagogique des sujets « zéro » doit s'affranchir de la durée de l'épreuve certificative
- Les sujets de la session 2022 et des suivantes prendront en compte la durée de 3 heures



UNE STRUCTURE COMMUNE DE CONCEPTION DES SUJETS POUR LES DEUX OPTIONS



Option AGECE

MISSION 1

L'activité quotidienne d'un professionnel assurant les opérations préalables à la vente.

MISSION 2

La résolution de situations liées au développement de la clientèle et à la mise en place d'un espace commercial attractif et fonctionnel.

Un grand nombre des critères d'évaluation du bloc de compétences 4A

Option PVOC

MISSION 1

L'activité quotidienne d'un professionnel en lien avec des missions de prospection.

MISSION 2

La résolution de situations liées à la mise en place d'une opération commerciale spécifique et d'ampleur.

Tous les critères d'évaluation du bloc de compétences 4B



EVOLUTION DES COMPETENCES

Sujet AGECE

Des compétences nouvelles dans l'épreuve E2 à partir de la session 2022 :

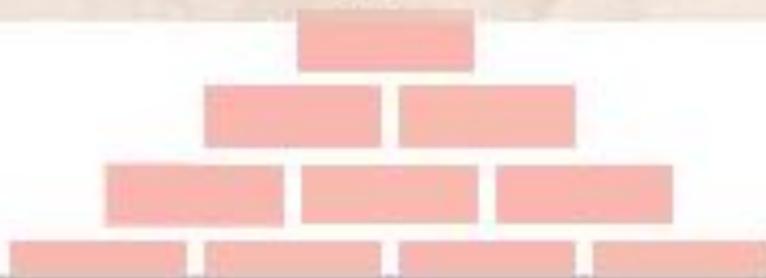
- **Etablir les commandes** des produits auprès de la centrale d'achat et/ou des fournisseurs indépendants en tenant compte des contraintes
- **Réceptionner, contrôler et stocker** les marchandises (quantitatif et qualitatif)
- **Mettre en scène l'offre** et en optimiser la visibilité
- **Valoriser l'offre** sur les *sites marchands et les réseaux sociaux*
- **Participer à la planification et à l'organisation des actions de promotion** des marchandises
- Etc...



Evaluation certificative

Une évaluation par profil afin de positionner le niveau de maitrise des compétences évaluées avec :

- **Une grille d'évaluation associant :**
Méta compétences/compétences/critères/missions/activités/
indicateurs/niveau de maitrise,
- **Une grille des descripteurs des degrés de maitrise des compétences.**



Grille d'évaluation par profil

Compétences et critères d'évaluation	Activités du candidat	Indicateurs	Evaluation				
			Degré de maîtrise				
	MISSION 2. DEVELOPPER LA CLIENTELE ET PARTICIPER A LA MISE EN PLACE D'UN ESPACE COMMERCIAL INNOVANT		NT	1	2	3	4
Activité 4. Développer une stratégie communautaire			Dresser le Profil				
Developper la clientele Communiquer sur l'événement Recourir aux sites marchands et aux réseaux sociaux Critère d'évaluation Cohérence des choix des moyens d'information et de communication, avec les objectifs commerciaux et financiers	4.1 Créer le contenu d'une publicité destinée à être diffusée sur le média social Facebook	Complétude des informations à diffuser sur le post Présentation professionnelle Communication écrite					
	4.2 Sélectionner la technique d'optimisation du bouton d'action <div style="text-align: center; background-color: #4CAF50; color: white; padding: 5px;">Questionnement/ consignes</div>	Analyse de l'efficacité de chaque technique Choix motivé d'une technique <div style="text-align: center; background-color: #FF9800; color: white; padding: 5px;">Observables (les attendus/guide de correction)</div>					
Developper la clientele Participer à l'évaluation et à l'analyse des performances des actions commerciales Critère d'évaluation Pertinence de l'analyse des résultats/performances	4.3 Mesurer et analyser l'efficacité de votre campagne publicitaire	Application de la technique calculatoire Justesse des résultats Appréciation justifiée de l'efficacité et des limites des indicateurs Mise en corrélation avec les objectifs de Cora					

Méta compétence
Compétence
détailée →
Critère
d'évaluation



Grille des descripteurs

Compétences	Critères d'évaluation	Descripteurs des différents profils			
		1 : Novice	2 : Débrouillé	3 : Averti	4 : Expert
Développer la clientèle	Contribution aux actions commerciales engagées par l'entreprise afin de générer du trafic client	Participe aux opérations commerciales sans générer de trafic	Participe aux opérations commerciales en générant du trafic sans argumenter le choix de son action	Participe aux opérations commerciales en générant du trafic et en proposant des actions commerciales argumentées sans cohérence avec les objectifs à atteindre	Participe aux opérations commerciales en générant du trafic et en proposant des actions commerciales argumentées et cohérentes avec les objectifs à atteindre
	Cohérence des initiatives locales avec les objectifs, les produits, les cibles, les attentes du client et dans le respect des contraintes légales	Met en œuvre des initiatives locales sans respecter la réglementation	Met en œuvre des initiatives locales inadaptées à la stratégie commerciale en respectant la réglementation	Met en œuvre des initiatives locales cohérentes à la stratégie commerciale et à la réglementation	Met en œuvre des initiatives locales cohérentes à la stratégie commerciale et à la réglementation en justifiant ses choix
	Cohérence des choix des moyens d'information et de communication, avec les objectifs commerciaux et financiers	Communique sur l'évènement commercial à l'aide d'outils inadaptés	Communique sur l'évènement commercial à l'aide d'outils adaptés aux objectifs commerciaux ou financiers	Communique sur l'évènement commercial à l'aide d'outils adaptés aux objectifs commerciaux et financiers	Communique sur l'évènement commercial à l'aide d'outils adaptés aux objectifs commerciaux et financiers en justifiant son choix
	Qualité des comptes rendus effectués	Realise un compte rendu erroné	Realise un compte rendu professionnel non structuré et peu pertinent	Realise un compte rendu professionnel pertinent mais non structuré	Realise un compte rendu professionnel pertinent et structuré



ZOOM SUR E33 – action de fidélisation et de développement de la relation commerciale



Présentation sous épreuve E33

- <https://view.genial.ly/6117f91f6e02be0dce98e5a7/presentation-modalites-de-lepreuve-e33>





ACADÉMIE
DE LYON

*Liberté
Égalité
Fraternité*

Atelier 1

CCF « Continué »

Evaluation formative et certificative



Atelier 1 – CCF « Continué » de la formation à la certification

Intro – Le CCF « continué » : *c'est / ce n'est pas*

C'est

Ce n'est pas





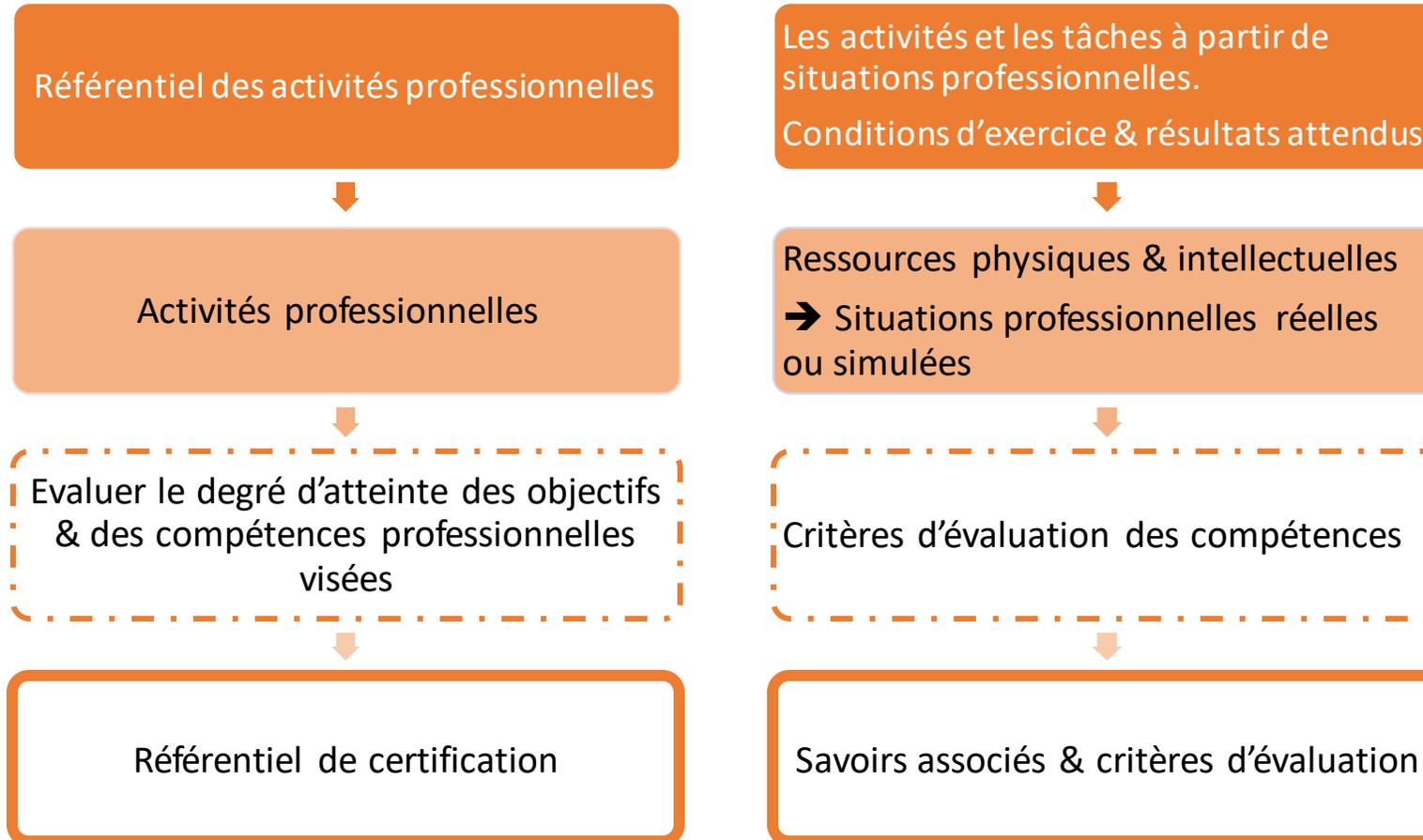
Quelles sont les épreuves concernées par le CCF « continué » ?

Bac pro Métiers de l'accueil	Bac pro Métiers du commerce et de la vente	CAP Employé polyvalent du commerce
E 31 « Gestion de l'accueil multicanal » Bloc 1 – Gérer l'accueil multicanal à des fins d'information, d'orientation et de conseil Coefficient 4	E 31 « Vente - conseil » Bloc 1 – Conseiller & vendre Coefficient 3	EP 1 « Réception et suivi des commandes » Bloc 1 – Recevoir et suivre les commandes Coefficient 3
E 32 « Gestion de l'information et des prestations » Bloc 2 – Gérer l'information et des prestations à des fins organisationnelles Coefficient 4	E 32 « Suivi des ventes » Bloc 2 – Suivre les ventes Coefficient 2	EP 2 « Mise en valeur et approvisionnement » Bloc 2 - Mettre en valeur at approvisionner Coefficient 4
CCF « <u>Continué</u> » évalué tout au long de la formation		EP 3 « Conseil et accompagnement du client dans son parcours d'achat » Bloc 3 – Conseiller et accompagner le client dans son parcours d'achat Coefficient 6





Du référentiel des activités professionnelles au référentiel de certification





REFERENTIEL DES ACTIVITES PROFESSIONNELLES

Activité 1 : Accueil multicanal (Information, orientation et conseil)

Conditions d'exercice :

Le titulaire du diplôme est **l'interface entre l'organisation et le public accueilli**. Il exerce son activité en présentiel et/ou à distance, dans un environnement fixe ou en itinérance.

Il contribue directement à la qualité de service de l'organisation en tant que **premier interlocuteur de ce public**. Il est confronté à une grande diversité de situations plus ou moins complexes et mène couramment plusieurs tâches simultanément.

Il doit **respecter des procédures et des chartes**, tout en étant amené à prendre des initiatives et des responsabilités.

Il peut agir en tant que personnel de l'organisation ou en tant que personnel mis à disposition par un prestataire.

Conditions d'exercice

Tâches	Contexte professionnel	
	Ressources	Relations
<ul style="list-style-type: none"> • Identification, caractérisation du public accueilli • Analyse, étude de la demande • Traitement de la demande <ul style="list-style-type: none"> ○ Information ○ Orientation, réorientation ○ Aide, conseil, accompagnement • Gestion des flux • Gestion de conflit • Gestion simultanée des activités 	<ul style="list-style-type: none"> - bases de données, annuaire interne, organigramme - procédures, charte d'accueil - outils de communication - système d'information - logiciels et applications informatiques - lecteurs optiques et magnétiques - bornes interactives et automates 	<p>En tant qu'interface, le personnel d'accueil peut être en relation avec l'ensemble des services de l'organisation, et tout autre service externe</p> <p>Il travaille en étroite collaboration avec l'équipe de l'accueil et avec les personnes chargées de la sécurité</p>

Tâches et contexte professionnel

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 marque de l'organisation

Assurer la continuité du service

Résultats attendus

REFERENTIEL DE CERTIFICATION

1 b Référentiel de certification Baccalauréat professionnel « Métiers de l'accueil »

Bloc de compétences 1 : Gérer l'accueil multicanal à des fins d'information, d'orientation et de conseil

Le titulaire du baccalauréat professionnel « Métiers de l'accueil » informe, oriente et conseille le public dans un environnement multicanal au quotidien, il gère simultanément une multiplicité d'activités il organise et priorise son travail selon les aléas, l'imprévu le niveau de complexité de la demande du public. Il agit dans un cadre défini par l'organisation et en coordination avec l'équipe

Epreuve
E 31
CCF

Compétences	Savoirs associés	Critères d'évaluation
1.1 Gérer simultanément les activités Recenser et prioriser les activités Organiser ses activités en coordination avec l'équipe Repérer et gérer les aléas	La relation de service La communication interpersonnelle La démarche qualité Les chartes et procédures d'accueil La gestion du temps et ses outils	Les activités et les priorités sont repérées La collaboration et organisation permettent fluidité et efficacité dans la réalisation des activités
1.2 Prendre contact avec le public Identifier le public et repérer ses caractéristiques Recevoir le visiteur	Les acteurs internes et externes de l'organisation L'accueil multicanal	Les caractéristiques du public sont repérées et permettent de situer le visiteur Les salutations sont adaptées
1.3 Identifier la demande Appréhender la demande du public	La découverte des besoins	Le niveau de complexité de la demande est repéré L'écoute, le questionnement, les échanges, les reformulations

Compétences

Critères d'évaluation





BAC PRO MA - Grille évaluation

Académie	BACCALAURÉAT PROFESSIONNEL MÉTIER DE L'ACCUEIL - SESSION 2022			
Épreuve E3 Pratiques professionnelles liées à l'accueil Épreuve E31 Gestion de l'accueil multicanal Contrôle en cours de formation				
U31 Gestion de l'accueil multicanal				
N° d'inscription	Nom et prénom du candidat	Établissement de formation		
Critères d'évaluation				
	1	2	3	4
Gérer simultanément les activités				
Les activités et les priorités sont repérées				
La collaboration et l'organisation permettent fluidité et efficacité dans la réalisation des activités				
Repérer et gérer les aléas				
Prendre contact avec le public				
Les caractéristiques du public sont repérées et permettent de situer le visiteur				
Les salutations sont adaptées				
Identifier la demande				
Le niveau de complexité de la demande est repéré				
L'écoute, le questionnement, les échanges, les reformulations avec le visiteur sont efficaces				
Les besoins sont cernés et la demande est clairement identifiée				
Les règles de confidentialité et d'éthique sont respectées				

Descripteurs

Critères
d'évaluation

Compétences

Tableau récapitulatif des descripteurs

Épreuve E31 Gestion de l'accueil multicanal
Descripteurs du niveau d'acquisition des compétences évaluées
Aide à une évaluation des compétences par profil

	1	2	3	4
Toutes les activités à conduire ne sont pas identifiées et ne sont pas priorisées.	Les activités sont repérées mais ne sont pas priorisées ; certaines activités ne sont ni identifiées ni priorisées.	Les activités sont identifiées et priorisées .	Les activités identifiées et priorisées permettent leur mise en œuvre de manière optimale.	
Les activités sont très partiellement organisées et pas ou peu coordonnées avec l'équipe.	Les activités sont organisées mais sont partiellement coordonnées avec l'équipe ; les activités sont coordonnées avec l'équipe mais partiellement organisées.	Les activités sont organisées et coordonnées avec l'équipe.	Les activités organisées et coordonnées avec l'équipe permettent leur réalisation fluide et efficace.	
Les aléas sont partiellement repérés et mal gérés.	Tous les aléas sont repérés mais mal gérés ; certains aléas sont repérés et gérés.	Les aléas sont repérés et gérés.	Les aléas repérés et gérés permettent la réalisation efficace de toutes les activités.	
Les caractéristiques du public sont très partiellement repérées et ne permettent pas de situer le visiteur.	Les caractéristiques du public sont en partie repérées et permettent une identification approximative du visiteur.	Les caractéristiques du public sont repérées et permettent de situer correctement le visiteur.	Le repérage des caractéristiques du public permet une prise de contact réussie.	
Les salutations sont très succinctes.	Les salutations sont présentes mais non adaptées.	Les salutations sont adaptées.	Les salutations adaptées permettent une prise de contact efficace.	
La demande est très	La demande est repérée	Le niveau de complexité	Le repérage du niveau de	



Extrait du référentiel - épreuves E31 E32

« *Déroulement de la situation d'évaluation* »

Extrait “Déroulement de la situation d'évaluation”

L'évaluation de la situation prend la forme d'un entretien en entreprise (ou toute autre organisation selon les lieux de formation). Le professionnel tuteur et l'enseignant ou le formateur du candidat établissent conjointement l'évaluation sur les situations professionnelles que le candidat a rencontrées tout au long de sa formation.

Après examen des travaux professionnels du candidat et de tout autre élément susceptible de nourrir son analyse, la commission procède à l'évaluation des acquis des candidats sur la base des critères définis pour la sous-épreuve et renseigne la grille nationale fournie à cet effet afin de proposer une note sur 20. La proposition de note ne doit pas être communiquée au candidat

➤ Travail par groupe de 3

➤ Production d'une synthèse sous forme de : tableau, schéma, carte mentale...



Cas pratique : déterminer le profil de l'élève

Cas pratique Alyssa en BAC PRO Métiers de l'accueil

Cas pratique de Valentin en CAP EPC

En cours de formation (formatif)

Supports à disposition pour positionner l'élève dans le tableau de suivi individualisé

- Fiche action
- Fiche auto/bilan & Co/bilan
- Production de l'élève
- Tableau de suivi

- Production de l'élève
- Tableau de suivi

En fin de parcours de formation (Certificatif)

Supports à disposition pour positionner l'élève sur la grille certificative et déterminer la note finale du CCF

- Tableau de suivi du cycle de formation (3 ans)
- Grille certificative E32

- Tableau de suivi du cycle de formation (2 ans)
- Grille certificative EP 3





ACADÉMIE
DE LYON

*Liberté
Égalité
Fraternité*

Atelier 2

*Comment utiliser les PFMP comme
situation d'apprentissage ?*



La pédagogie de l'alternance

Vidéo introductive de Anne Lise Ulmann [Maitre de conférence en Sciences de l'Education – CNAM]

Conférence « Apprendre le travail – les liens entre le savoir et l'action »

- Lien extrait vidéo AL Ulmann



Mise en atelier

Organisation d'une séquence ou séance d'exploitation des PFMP

- Support de la trame : lien
- Axes de réflexion / apports d'expérience
 - Avant / pendant/ après PFMP
 - Comment le réinvestir
 - ➔ TVP (co-intervention / chef-d'œuvre / orientation)
 - ➔ Enseignement général / professionnel...



Créer un support numérique pouvant nous permettre de le partager à l'ensemble des équipes sur l'espace Tribu dédié aux professeurs de vente



ACADÉMIE
DE LYON

*Liberté
Égalité
Fraternité*

Atelier 3

Bac PRO MCV – Sous épreuve E33

**Comment mettre en place
et évaluer la sous - épreuve E33**

“ fidéliser et développer la relation client” ?



Débattons autour d'un « world café »



- Mise en place d'un « world café », processus de conversation structuré pour le partage des connaissances dans lequel des petits groupes d'enseignants discuteront d'un sujet différent par table. Au bout de 20 min les groupes tournent mais une personne (l'hôte) ne bougera pas.
- **L'atelier est composé de 3 thématiques → création de 3 groupes d'enseignants**



THEME A / Actions et projets en FDRC

Objectifs :

- **Faire réfléchir** les enseignants sur les actions et projets possibles dans une ou plusieurs entreprises en FDRC.
- **Matérialiser** cette réflexion **par écrit** (succinctement).
- **Proposer** des actions et projets de **Fidélisation** (de la clientèle) et de **Développement** (de la relation client) en distinguant l'entrée AGECE ou PVOC lorsque cela est possible.

Supports :

- QR code lien Padlet :
- Le Padlet propose des liens accès sites et articles de presse de plusieurs entreprises emblématiques.
- Paper board / feuille A3
- Smartphone / PC
- **Organisation :**
- Durée : 20 min par groupe.
- Un hôte reste à la table et les autres participants changent de table et donc de thématique.



THEME B / Préparation pédagogique AVANT PFMP : un support-guide « phase préparatoire » situation 1

Objectifs :

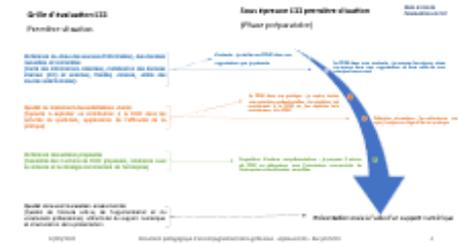
- **Identifier** à partir du *document pédagogique d'accompagnement de la grille d'évaluation sous-épreuve E33*, le contenu nécessaire à l'élaboration d'un support-guide à la « phase préparatoire ».
- **Proposer / rédiger** les éléments de contenu du support-guide.
- **Croiser** les expériences,

Supports :

- Le document pédagogique d'accompagnement de la grille d'évaluation sous-épreuve E33 (phase préparatoire) distribué aux enseignants.
- Paper board / feuille A3

Organisation :

- Durée : 20 min par groupe.
- Un hôte reste à la table et les autres participants changent de table et donc de thématique.



THEME C / Préparation pédagogique POST PFMP 1 / AVANT PFMP 2 : un support – guide « phase opérationnelle » situation 2

Objectifs :

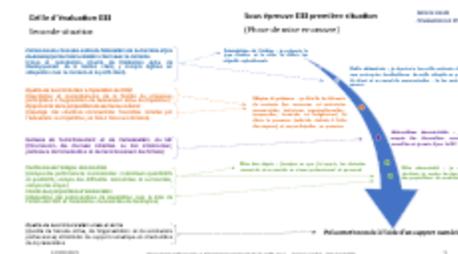
- **Identifier** dans *le document pédagogique d'accompagnement de la grille d'évaluation sous-épreuve E33*, le contenu nécessaire à l'élaboration d'un support-guide à la phase opérationnelle.
- **Proposer / rédiger** les éléments de contenu du support-guide
- **Croiser** les expériences

Supports :

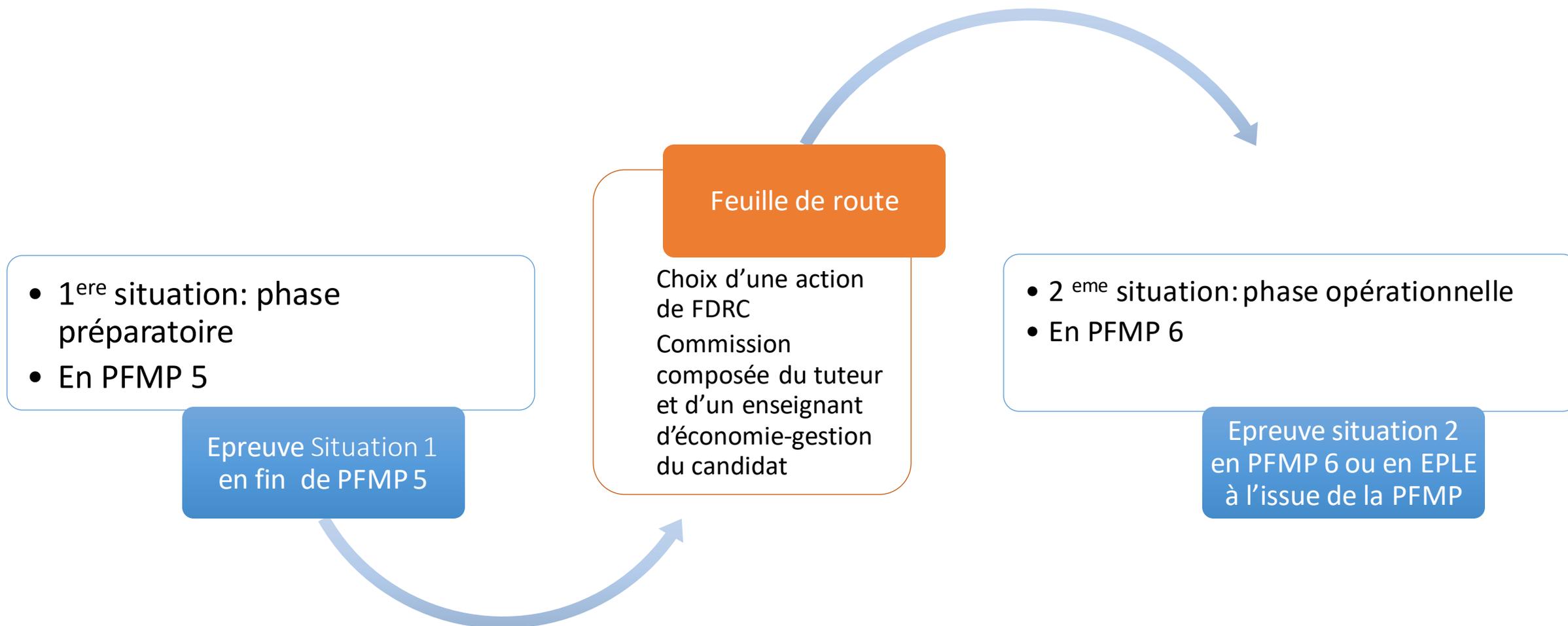
- Le document pédagogique d'accompagnement de la grille d'évaluation sous-épreuve E33 (phase opérationnelle) distribué aux enseignants.
- Paper board / feuille A3

Organisation :

- Durée : 20 min par groupe.
- Un hôte reste à la table et les autres participants changent de table et donc de thématique.



Sous-épreuve E33: Fidélisation et développement de la relation client



Grille d'évaluation E33

Première situation

Sous épreuve E33 première situation

(Phase préparatoire)

Pertinence du choix des sources d'information, des données recueillies et remontées

(Clarté des informations collectées, mobilisation des données internes (SIC) et externes, fiabilité, récence, utilité des sources sélectionnées)

Contexte : je réalise ma PFMP dans une organisation que je présente

La FDRC dans mon contexte : je recense les actions mises en œuvre dans mon organisation et dans celle de mon principal concurrent

Qualité du traitement des sollicitations clients

(Capacité à expliciter sa contribution à la FDRC dans les activités du quotidien, appréciation de l'efficacité de sa pratique)

La FDRC dans ma pratique : je repère toutes mes activités professionnelles du quotidien qui contribuent à la FDRC et j'en explicite leur contribution à la FDRC

Sélection et analyse : j'en sélectionne une que j'analyse au regard de ma pratique

Pertinence des actions proposées

(Faisabilité des 2 actions de FDRC proposées, cohérence avec le contexte et la stratégie commerciale de l'entreprise)

Proposition d'actions complémentaires : je propose 2 actions de FDRC en adéquation avec l'orientation commerciale de l'entreprise et les données recueillies

Qualité de la communication orale et écrite

(Qualité de l'écoute active, de l'argumentation et du vocabulaire professionnel, attractivité du support numérique et structuration de la présentation)

Présentation orale à l'aide d'un support numérique



Grille d'évaluation E33

Seconde situation

Sous épreuve E33 première situation

(Phase de mise en œuvre)

Cohérence du choix des outils de fidélisation de la clientèle et/ou de développement de la relation client avec le contexte
(Choix et mobilisation d'outils de fidélisation et/ou de développement de la relation client, y compris digitaux en adéquation avec le contexte et le profil client)

Présentation de l'action : je présente le type d'action et la cible. Je définis les objectifs opérationnels

Outils nécessaires : je répertorie les outils existants dans mon entreprise. Je sélectionne les outils adaptés au profil du client et au canal de communication. Je les mets en œuvre.

Qualité de la contribution à l'opération de FDRC
(Description et compréhension de la finalité du processus, participation à l'organisation de l'évènement et/ou de l'opération)
Opportunité de la proposition de ventes au rebond
(Repérage des situations commerciales favorables induites par l'évènement ou l'opération, en face à face ou à distance)

Moyens et processus : je détaille les éléments de contexte (les ressources et contraintes commerciales, techniques, organisationnelles, temporelles, humaines et budgétaires). Je décris le processus (activités réalisés à l'aide des moyens), et ma participation au processus

Justesse de l'enrichissement et de l'actualisation du SIC
(Transmission des données collectées au bon interlocuteur, pertinence de l'actualisation et de l'enrichissement des fichiers)

Informations commerciales : je rends compte des informations commerciales recueillies et je mets à jour le SIC

Pertinence de l'analyse des résultats
(Analyse des performances commerciales : indicateurs quantitatifs et qualitatifs, analyse des difficultés rencontrées et surmontées, analyse des acquis)
Intérêt des propositions d'amélioration
(Adéquation des préconisations de remédiation avec le bilan de l'action de FDRC et l'orientation commerciale de l'entreprise)

Bilan des acquis : j'analyse ce que j'ai appris, les obstacles rencontrés et surmontés au niveau professionnel et personnel

Bilan commercial : je mesure les résultats, je repère les écarts et je fais des propositions de remédiation

Qualité de la communication orale et écrite
(Qualité de l'écoute active, de l'argumentation et du vocabulaire professionnel, attractivité du support numérique et structuration de la présentation)

Présentation orale à l'aide d'un support numérique

