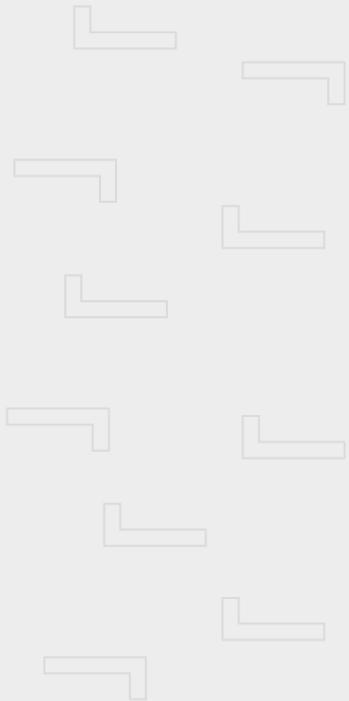


**POUR L'ÉCOLE
DE LA CONFIANCE**



**RÉGION ACADÉMIQUE
AUVERGNE-RHÔNE-ALPES**

MINISTÈRE
DE L'ÉDUCATION NATIONALE
ET DE LA JEUNESSE

MINISTÈRE
DE L'ENSEIGNEMENT SUPÉRIEUR,
DE LA RECHERCHE
ET DE L'INNOVATION



FORMATION ACADEMIQUE

Nouveaux référentiels Métiers de la relation client

Avril 2019

Déroulement

- **MATIN : PRESENTATION DES REFERENTIELS**
 - Le contexte
 - Les évolutions
 - L'approche didactique et pédagogique
 - La famille métiers de la relation client
 - L'approche par compétence
- **APRES-MIDI**
 - L'évaluation et le suivi des compétences
 - Travail en ateliers : constructions pédagogiques

Vidéo Digitalisation des métiers



Téléchargeable du site économie gestion LP à partir du lien suivant :

<http://ecogestionlp.enseigne.ac-lyon.fr/spip/spip.php?article1318&lang=fr>

Contexte :

- Ancienneté des diplômes
- Ecriture en blocs de compétences
- Impact de la digitalisation
- Modification des comportements :
omnicanalité

└ Les référentiels 2019 :

- **Bac professionnel métiers du commerce et de la vente**
 - Option A, animation et gestion de l'espace commercial
 - Option B, prospection clientèle et valorisation de l'offre commerciale
- **Bac professionnel métiers de l'accueil**

Une Famille

Métiers de la relation client

3 Baccalauréats → 2 Référentiels

Métiers

du **commerce** et de la **vente**,

→ **OPTION A** : animation et gestion de l'espace commercial

→ **OPTION B** : prospection clientèle et valorisation de l'offre commerciale

Référentiel

Métiers du Commerce et de la Vente

Métiers

de **l'accueil**

Référentiel

Métiers de l'accueil

POUR L'ÉCOLE
DE LA CONFIANCE

Métiers du commerce et de la vente




RÉGION ACADÉMIQUE
AUVERGNE-RHÔNE-ALPES

MINISTÈRE
DE L'ÉDUCATION NATIONALE
ET DE LA JEUNESSE

MINISTÈRE
DE L'ENSEIGNEMENT SUPÉRIEUR,
DE LA RECHERCHE
ET DE L'INNOVATION



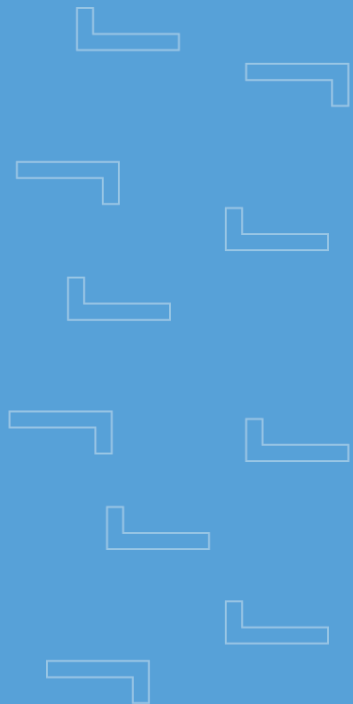
Métiers du commerce et de la vente

ACTIVITÉ 	BLOCS DE COMPÉTENCES
<p>Activité 1</p> <p>Conseil et vente</p>	<p>Bloc n° 1 Conseiller et vendre Assurer la veille commerciale Réaliser la vente dans un cadre omnicanal Assurer l'exécution de la vente</p>
<p>Activité 2</p> <p>Suivi des ventes</p>	<p>Bloc n° 2 Suivre les ventes Assurer le suivi de la commande du produit et ou du service Traiter les retours et les réclamations du client - S'assurer de la satisfaction du client</p>
<p>Activité 3</p> <p>Fidélisation de la clientèle et développement de la relation client</p>	<p>Bloc n° 3 Fidéliser la clientèle et développer la relation client Traiter et exploiter l'information ou le contact client Contribuer à des actions de fidélisation et de développement de la relation client Évaluer les actions de fidélisation de la clientèle et de développement de la relation client</p>

Métiers du commerce et de la vente

ACTIVITÉ	BLOCS DE COMPÉTENCES
Activité 4A Animation et gestion de l'espace commercial COMMERCE	Bloc n° 4A Animer et gérer l'espace commercial Assurer les opérations préalables à la vente Rendre l'unité commerciale attractive et fonctionnelle Développer la clientèle
Activité 4B Prospection clientèle et valorisation de l'offre commerciale VENTE	Bloc n° 4B 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

POUR L'ÉCOLE
DE LA CONFIANCE



RÉGION ACADÉMIQUE
AUVERGNE-RHÔNE-ALPES

MINISTÈRE
DE L'ÉDUCATION NATIONALE
ET DE LA JEUNESSE

MINISTÈRE
DE L'ENSEIGNEMENT SUPÉRIEUR,
DE LA RECHERCHE
ET DE L'INNOVATION



Métiers de l'accueil

Du référentiel des activités professionnelles au référentiel de certification

3 Activités

1. Accueil multicanal
2. Interface à des fins organisationnelles
3. Interface dans la relation commerciale

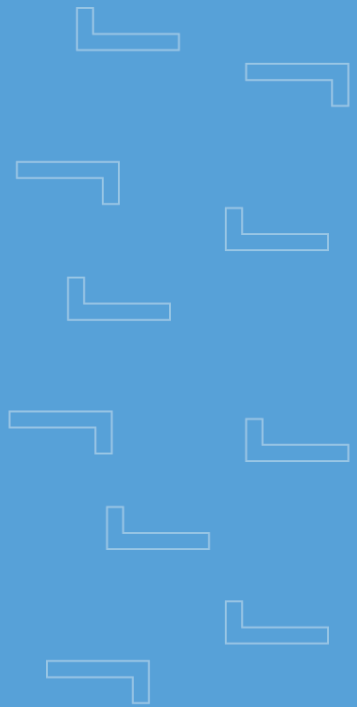
Tâches / Conditions d'exercice / Contexte professionnel / Résultats attendus

3 Blocs de compétences professionnelles

- 1 Gérer l'accueil multicanal à des fins d'information, d'orientation et de conseil
- 2 Gérer l'information et des prestations organisationnelles
- 3 Gérer la relation commerciale

3 activités pour 3 blocs de compétences, 3 groupes de savoirs et 3 épreuves

POUR L'ÉCOLE
DE LA CONFIANCE



RÉGION ACADÉMIQUE
AUVERGNE-RHÔNE-ALPES

MINISTÈRE
DE L'ÉDUCATION NATIONALE
ET DE LA JEUNESSE

MINISTÈRE
DE L'ENSEIGNEMENT SUPÉRIEUR,
DE LA RECHERCHE
ET DE L'INNOVATION



L'horizontalité



L'approche horizontale

3 Blocs de compétences professionnelles

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

Gérer simultanément les activités

Prendre contact avec le public

Identifier la demande

Traiter la demande

Gérer les flux

Gérer les conflits

2 Gérer l'information et des prestations organisationnelles

Gérer l'information

Gérer des prestations internes et externes

Contribuer à la mise en œuvre de projet lié à l'accueil

3 Gérer la relation commerciale

Contribuer au développement de la relation commerciale

Satisfaire et fidéliser le public

Gérer les réclamations

Exemple : *accueil mobile à la gare SNCF La Défense lors d'une modification de l'horaire d'un train*

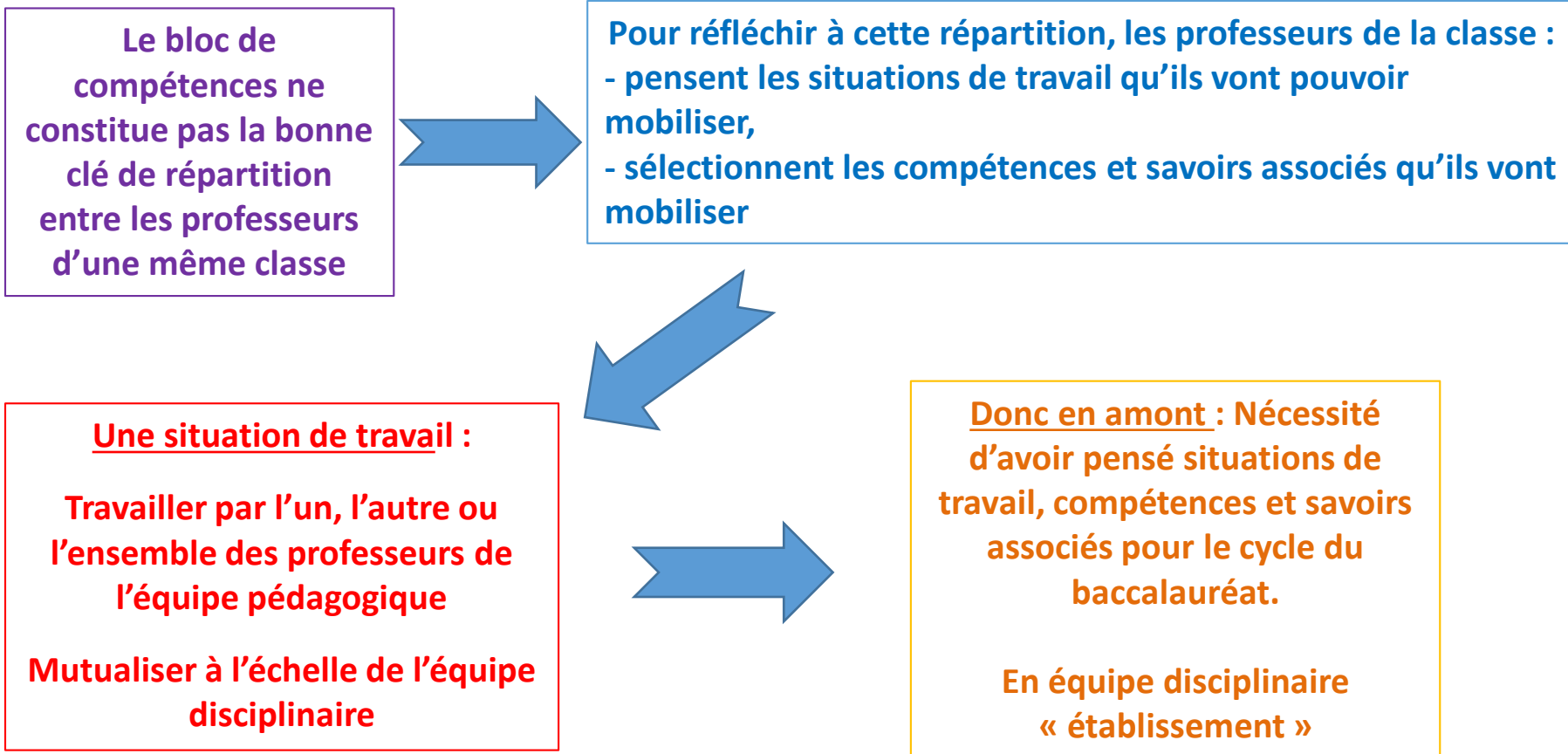
Compétences mobilisées

Accueil multi-canal	Gestion de l'information et des prestations	Gestion de la relation commerciale
Gérer simultanément les activités	Gérer l'information	Contribuer au développement de la relation commerciale
Prendre contact avec le public		Satisfaire et fidéliser le public
Identifier et traiter la demande		Gérer les réclamations (le cas échéant)
Gérer les flux		
Gérer les conflits (le cas échéant)		

Approche horizontale des compétences

→ *La formation et les situations d'apprentissage doivent tenir compte des réalités professionnelles*

Travail de répartition entre les professeurs d'une même classe



POUR L'ÉCOLE
DE LA CONFIANCE

Les compétences, approche spiralaire



RÉGION ACADÉMIQUE
AUVERGNE-RHÔNE-ALPES

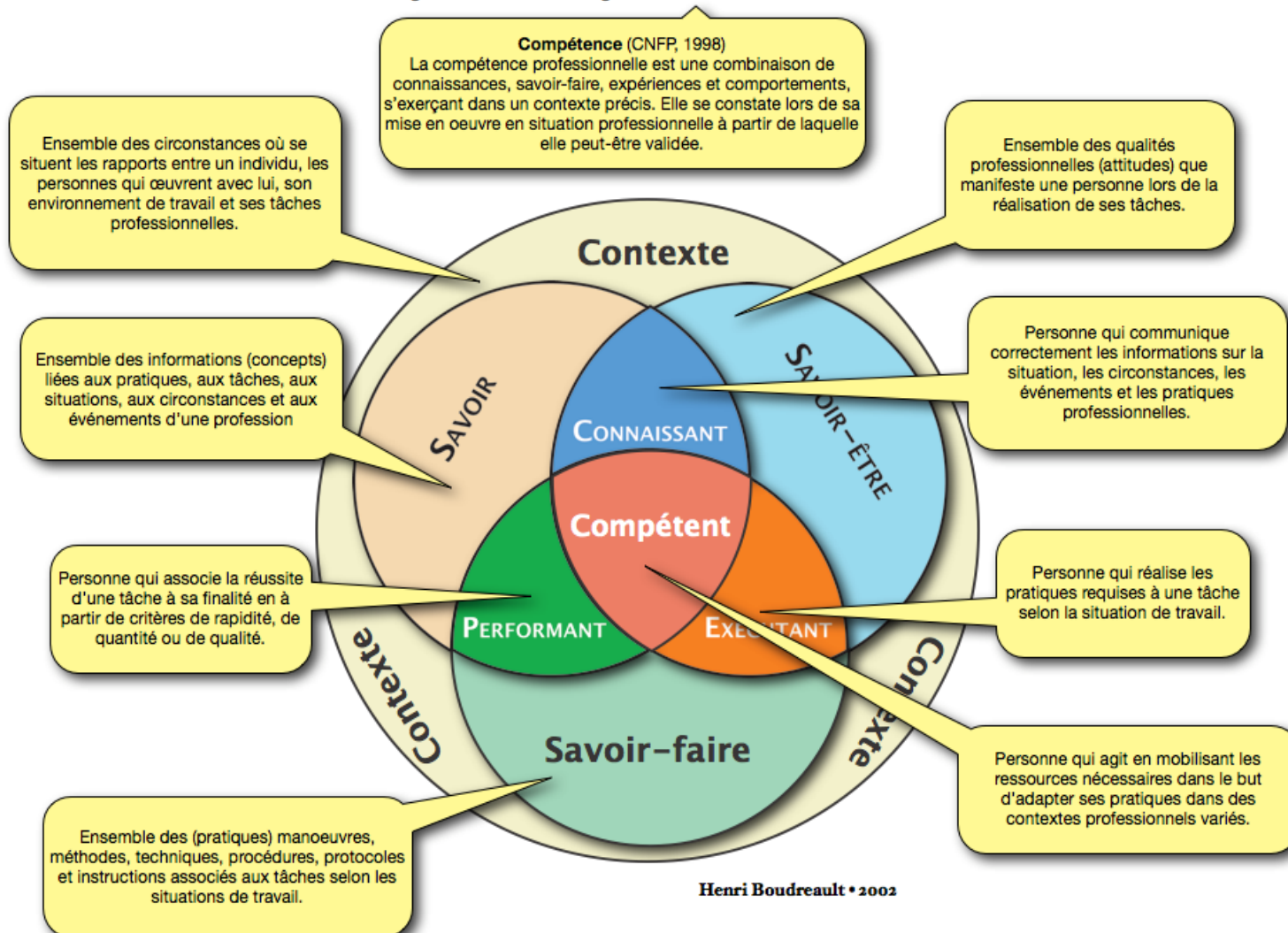
MINISTÈRE
DE L'ÉDUCATION NATIONALE
ET DE LA JEUNESSE

MINISTÈRE
DE L'ENSEIGNEMENT SUPÉRIEUR,
DE LA RECHERCHE
ET DE L'INNOVATION

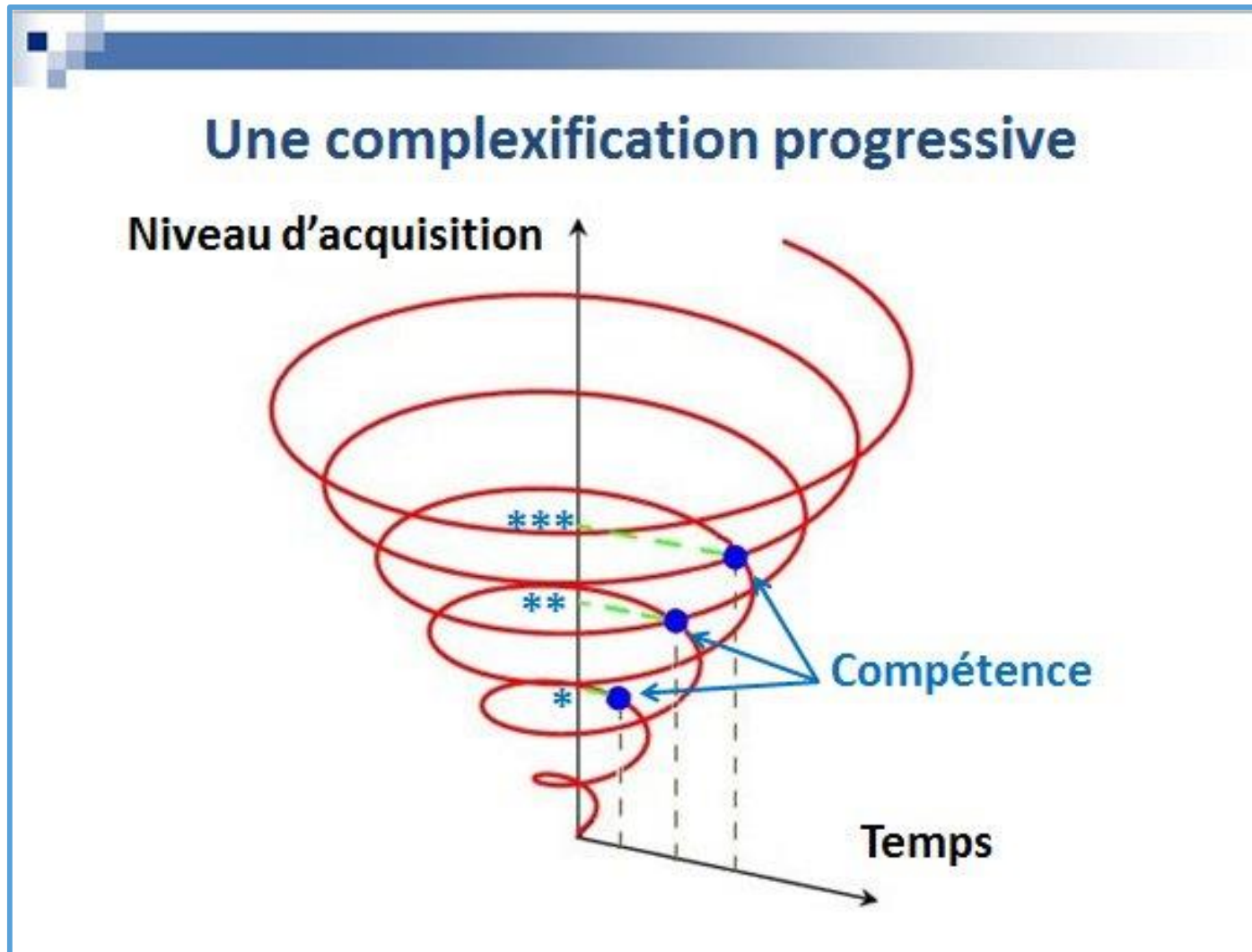


RAPPEL - DEFINITION

Compétence professionnelle



La vision spiralaire de l'apprentissage



La vision spiralaire de l'apprentissage

Des situations professionnelles **courantes, complexes voire critiques** → des compétences travaillées **plusieurs fois au cours du cycle de formation** dans des **situations d'apprentissage complexifiées**



En terminale, l'apprenant réinvestit les acquis de seconde et de première pour **performer en situation complexe/critique**

En première, l'apprenant s'appuie sur les acquis de seconde pour **développer ses compétences en situation plus complexe**

En seconde, **acquiert des compétences dans une situation courante**

L'évaluation par compétences



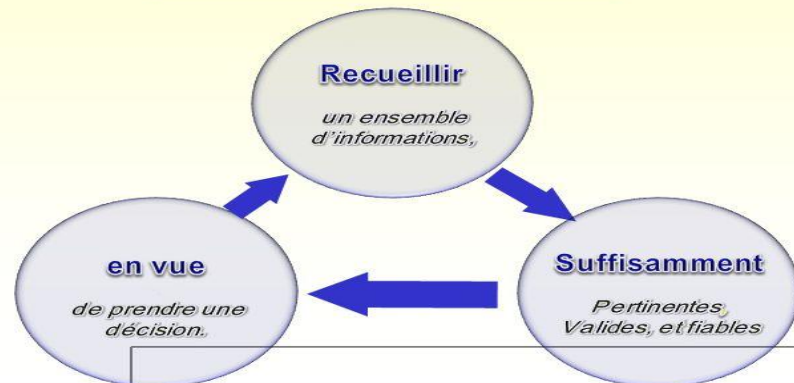
Évaluer c'est...

Recueillir de l'information pertinente sur les apprentissages d'un étudiant, une information (ressources mobilisées, traces ou indicateurs de ces ressources) qui sera ensuite analysée à l'aide de critères.

L'évaluation dans le cadre de l'approche par compétences

DÉFINITION DE L'ÉVALUATION

Évaluer signifie:



RAPPEL DES FORMATIONS 2017 - 2018

ATELIER 1 : Professionnalisation des enseignants et intervention des professionnels, (FCD et FVD, ...) avec pour thématiques : la digitalisation et l'omnicanalité.

ATELIER 2 : Utiliser le numérique, travail individuel et classe inversée;

ATELIER 3 : Différenciation pédagogique, accompagnement personnalisé, diversification des activités, des méthodes pédagogiques;

ATELIER 4 : Le parcours éducatif, travailler en scénario et mutualisation des ressources des enseignants;

ATELIER 5 : Approche par compétence et évaluation.

**POUR L'ÉCOLE
DE LA CONFIANCE**



**RÉGION ACADÉMIQUE
AUVERGNE-RHÔNE-ALPES**

MINISTÈRE
DE L'ÉDUCATION NATIONALE
ET DE LA JEUNESSE

MINISTÈRE
DE L'ENSEIGNEMENT SUPÉRIEUR,
DE LA RECHERCHE
ET DE L'INNOVATION



Blocs de compétences & épreuves

Métiers du commerce et de la vente

Témoignages

- **Atelier Leroy Merlin – S. CALMES**
- **K par K – D. LESANNE**

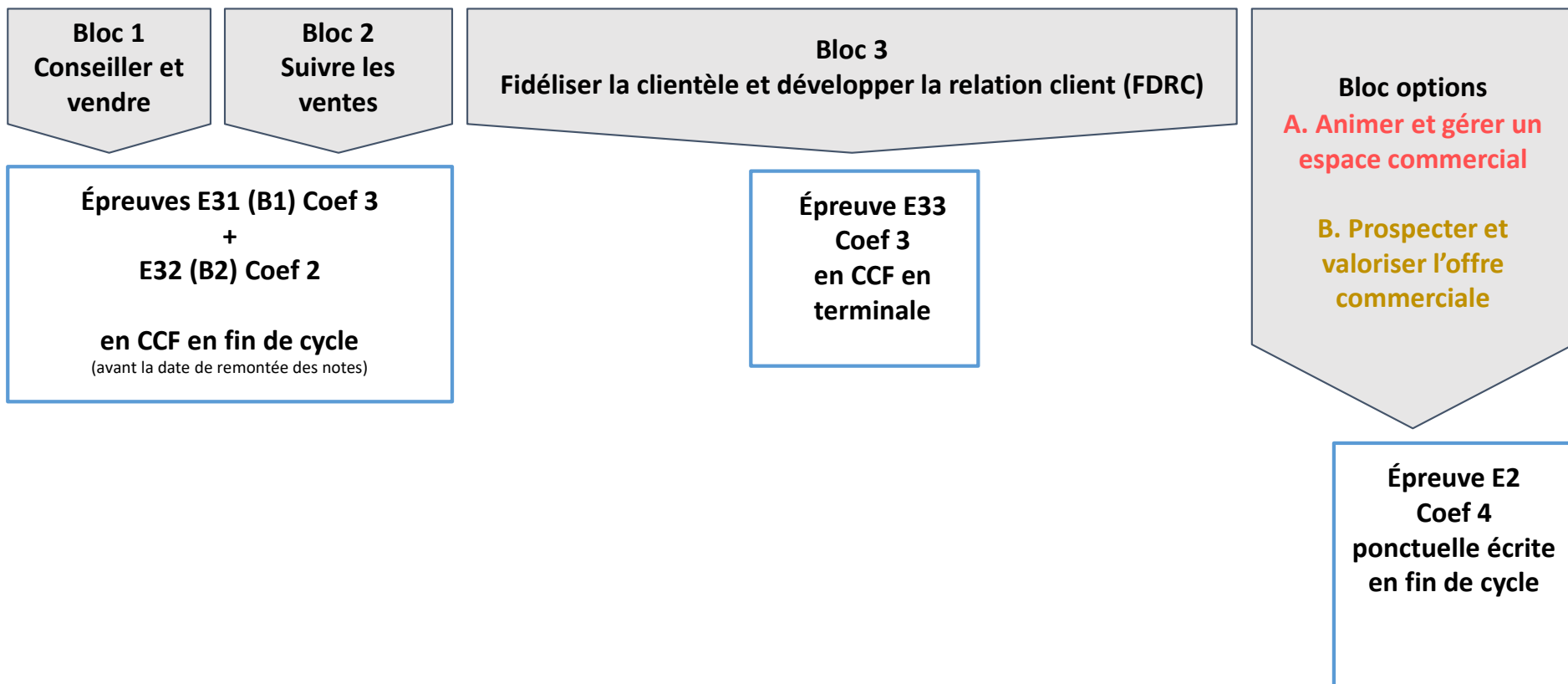


Téléchargeable du site économie gestion LP à partir du lien suivant :

<http://ecogestionlp.enseigne.ac-lyon.fr/spip/spip.php?article1318&lang=fr>

Blocs de compétences et épreuves

Métiers du Commerce et de la Vente



Blocs de compétences et épreuves

Métiers du Commerce et de la Vente

Bloc 1
Conseiller et vendre

Bloc 2
Suivre les ventes

Épreuves E31 (B1) Coef 3 + E32 (B2) Coef 2 en CCF en fin de cycle
(avant la date de remontée des notes)

- Pratique professionnelle
- **Situation d'évaluation** notée en **centre de formation** à l'aide du positionnement des compétences, sur la grille nationale (à partir des travaux du candidats réalisés/situations professionnelles rencontrées au lycée et en entreprise) hors présence du candidat
- **Jury** : professeurs éco/gestion + tuteur (dans la mesure du possible)
- CCF continués : évaluation de l'acquisition des compétences **tout au long des différentes situations/travaux** (mises en situation, PFMP, actions sur le terrain, emploi étudiant, bénévolat....)
- Approche **horizontale** des compétences et approche **spiralaire** au niveau des apprentissages (situations complexifiées au cours des 3 ans).
- **Traçabilité** du suivi des compétences et des travaux.
- Installer une **démarche réflexive de la part de l'élève** “ je suis compétent quand je sais pourquoi et comment je suis compétent »

Blocs de compétences et épreuves

Métiers du Commerce et de la Vente

Bloc 3

Fidéliser la clientèle et développer la relation client (FDRC)

Épreuve E33 Coef 3 en CCF - Pratique professionnelle

- **Interrogation orale situation 1** (20 min maxi) : phase préparatoire à la mise en œuvre d'une action de FDRC
 - **Présentation numérique** élaborée par le candidat (10 min maxi)
 - Analyse de la situation de la FDRC de l'organisation
 - Proposition de réalisation de 2 actions
 - Entretien avec le jury (10 min maxi) → **feuille de route** qui précise l'action de FDRC retenue à mettre en œuvre
 - **Quand**: 1^{ère} PFMP de Terminale **Où** : dans l'organisation d'accueil
 - **Qui** : tuteur + professeur éco-gestion
- **Interrogation orale situation 2** (20 min maxi) : présentation de la mise en œuvre de l'action de FDRC retenue
 - **Présentation numérique** élaborée par le candidat (10 min maxi)
 - Présentation de la mise en œuvre de l'action de FDRC
 - Bilan de l'action
 - Entretien avec le jury (10 min maxi) → approfondissement
 - **Quand**: à l'issue de la dernière PFMP de Terminale
 - **Où** : dans l'organisation d'accueil ou le centre de formation
 - **Qui** : professeur éco-gestion + tuteur ou 2 professeurs éco-gestion

Blocs de compétences et épreuves

Métiers du **Commerce** et de la **Vente**

Bloc options

A. Animer et gérer un espace commercial

B. Prospecter et valoriser l'offre commerciale

Épreuve E2 Coef 4 ponctuelle écrite

- Étude de cas 3h
- 1 sujet option A / 1 sujet option B

Blocs de compétences et épreuves

Métiers du Commerce et de la Vente

Bloc 1
Conseiller et
vendre

Bloc 2
Suivre les
ventes

Bloc 3
Fidéliser la clientèle et développer la relation client (FDRC)

Bloc options
A. Animer et
gérer un espace
commercial

B. Prospecter et
valoriser l'offre
commerciale

Épreuves E31 (B1) Coef 3 + E32 (B2) Coef 2 en CCF en fin de cycle

(avant la date de remontée des notes)

- Pratique professionnelle
- Situation d'évaluation notée en centre de formation à l'aide du positionnement des compétences, sur la grille nationale (à partir des travaux du candidats réalisés/situations professionnelles rencontrées au lycée et en entreprise) hors présence du candidat
- Jury : professeurs éco/gestion + tuteur (dans la mesure du possible)

Épreuve E33 Coef 3 en CCF en terminale

- Pratique professionnelle
- Interrogation orale **situation 1** (20 min maxi) : phase préparatoire à la mise en œuvre d'une action de FDRC
 - Présentation numérique élaborée par le candidat (10 min maxi)
 - Analyse de la situation de la FDRC de l'organisation
 - Proposition de réalisation de 2 actions
 - Entretien avec le jury (10 min maxi) → feuille de route qui précise l'action de FDRC retenue à mettre en œuvre
 - Quand: 1^{ère} PFMP de Terminale
 - Où : dans l'organisation d'accueil
 - Qui : tuteur + professeur éco-gestion
- Interrogation orale **situation 2** (20 min maxi) : phase de présentation de la mise en œuvre de l'action de FDRC retenue
 - Présentation numérique élaborée par le candidat (10 min maxi)
 - Présentation de la mise en œuvre de l'action de FDRC
 - Bilan de l'action
 - Entretien avec le jury (10 min maxi) → approfondissement
 - Quand: à l'issue de la dernière PFMP de Terminale
 - Où : dans l'organisation d'accueil ou le centre de formation
 - Qui : professeur éco-gestion + tuteur ou 2 professeurs éco-gestion

Épreuve E2 Coef 4 ponctuelle écrite en fin de cycle

- Étude de cas 3h
- 1 sujet option A
- 1 sujet option B

**POUR L'ÉCOLE
DE LA CONFIANCE**



**RÉGION ACADÉMIQUE
AUVERGNE-RHÔNE-ALPES**

MINISTÈRE
DE L'ÉDUCATION NATIONALE
ET DE LA JEUNESSE

MINISTÈRE
DE L'ENSEIGNEMENT SUPÉRIEUR,
DE LA RECHERCHE
ET DE L'INNOVATION



Blocs de compétences & épreuves

Métiers de l'accueil

Témoignage Président SNPA – N. LIXI

*« Syndicat National
des prestataires de services et d'accueil
et d'animation et de promotion des ventes »*



Téléchargeable du site économie gestion LP à partir du lien suivant :

<http://ecogestionlp.enseigne.ac-lyon.fr/spip/spip.php?article1318&lang=fr>

Blocs de compétences et épreuves

Métiers de l'accueil

Bloc 1
Gérer l'accueil
multicanal

Bloc 2
Gérer l'information et des
prestations à des fins
organisationnelles

Bloc 3
Gérer la relation
commerciale

Épreuve E31
Coef 4
en CCF en fin de
cycle
(avant la date de remontée des
notes)

Épreuve E32
Coef 4
en CCF en fin de cycle
(avant la date de remontée des notes)

Épreuve E2
Coef 4
ponctuelle

Blocs de compétences et épreuves

Métiers de l'accueil

Bloc 1

Gérer l'accueil multicanal

Épreuve E31 Coef 4 en CCF

- En **entreprise** (tuteur+prof)
- Notation à l'aide du **positionnement sur les compétences** (à partir des travaux réalisés/situations professionnelles rencontrées au lycée et en entreprise)
- **CCF continués** : évaluation de l'acquisition des compétences tout au long des différentes situations/travaux (mises en situation, PFMP, actions sur le terrain, emploi étudiant, bénévolat....)
- **Approche horizontale des compétences et approche spiralaire au niveau des apprentissages** (situations complexifiées au cours des 3 ans).
 - ➔ Illustration GAP bac accueil p17-18.
- **Traçabilité** du suivi des compétences et des travaux.
- Installer une **démarche réflexive de la part de l'élève** " je suis compétent quand je sais pourquoi et comment je suis compétent".

Blocs de compétences et épreuves

Métiers de l'accueil

Bloc 2

Gérer l'information et des prestations à des fins organisationnelles

Épreuve coef 4 en CCF E32

- Au lycée ou en entreprise (hors présence du candidat)
- Notation à l'aide du positionnement sur les compétences (à partir des travaux réalisés/situations professionnelles rencontrées au lycée et en entreprise)

Blocs de compétences et épreuves

Métiers de l'accueil

Bloc 1 Gérer l'accueil multicanal

Épreuve en CCF E31 Coef 4

- En **entreprise**
(tuteur+prof)
- Notation à l'aide du positionnement sur les compétences
(à partir des travaux réalisés/situations professionnelles rencontrées au lycée et en entreprise)

Bloc 2 Gérer l'information et des prestations à des fins organisationnelles

Épreuve en CCF E32 Coef 4

- Au **lycée** ou en **entreprise**
(sans le candidat)
- Notation à l'aide du positionnement sur les compétences (à partir des travaux réalisés/situations professionnelles rencontrées au lycée et en entreprise)

- CCF continués : évaluation de l'acquisition des compétences tout au long des différentes situations/travaux (mises en situation, PFMP, actions sur le terrain, emploi étudiant, bénévolat....)
- Approche horizontale des compétences et approche spiralaire au niveau des apprentissages (situations complexifiées au cours des 3 ans).
- Traçabilité du suivi des compétences et des travaux.
- Installer une démarche réflexive de la part de l'élève " je suis compétent quand je sais pourquoi et comment je suis compétent".

Bloc 3 Gérer la relation commerciale

Épreuve ponctuelle E2 Coef 4

- Au lycée
- 3h

**POUR L'ÉCOLE
DE LA CONFIANCE**



**RÉGION ACADÉMIQUE
AUVERGNE-RHÔNE-ALPES**

MINISTÈRE
DE L'ÉDUCATION NATIONALE
ET DE LA JEUNESSE

MINISTÈRE
DE L'ENSEIGNEMENT SUPÉRIEUR,
DE LA RECHERCHE
ET DE L'INNOVATION



PFMP

Période de Formation en Milieu Professionnel

- ↳ 22 semaines de PFMP sur 3 ans → 6 périodes maximum
- ↳ PFMP – Cycle de formation
 - ↳ En seconde « famille Métiers de la relation client » → 6 semaines
 - 2 x 3 semaines
 - si possible 2 options **Commerce** et/ou option **Vente** et/ou **Accueil**
 - ↳ En première → 8 semaines
 - 2 x 4 semaines (pour les 3 BACS)
 - **Bac MCV** → une période dans l'option choisie obligatoirement (**commerce / vente** si possibilité de choix dans l'établissement)
 - ↳ En terminale 8 semaines :
 - 2 x 4 semaines
 - **Bac MCV** : dans l'option choisie (projet « **Fidéliser la clientèle et développer la relation client** »)
- ↳ Document de liaison :
 - ↳ activités réalisées et suivi du niveau d'acquisition des compétences
 - ↳ élaboré en établissement par les enseignants qui suit l'élève tout au long de sa formation.

**POUR L'ÉCOLE
DE LA CONFIANCE**



**RÉGION ACADÉMIQUE
AUVERGNE-RHÔNE-ALPES**

MINISTÈRE
DE L'ÉDUCATION NATIONALE
ET DE LA JEUNESSE

MINISTÈRE
DE L'ENSEIGNEMENT SUPÉRIEUR,
DE LA RECHERCHE
ET DE L'INNOVATION



Repères pour les compétences communes

Classe de Seconde

Famille des métiers de la relation client

SUPPORT COMPLEMENTAIRE

POUR L'ÉCOLE
DE LA CONFIANCE

L'évaluation et le suivi des compétences



RÉGION ACADÉMIQUE
AUVERGNE-RHÔNE-ALPES

MINISTÈRE
DE L'ÉDUCATION NATIONALE
ET DE LA JEUNESSE

MINISTÈRE
DE L'ENSEIGNEMENT SUPÉRIEUR,
DE LA RECHERCHE
ET DE L'INNOVATION



Exemples de tableaux de suivi et d'évaluation des compétences

- Pour le Bac Pro Métiers du **Commerce** et de la **Vente** : TABLEAU
- Pour le Bac Pro Métiers de **l'Accueil** : TABLEAU

Les 2 fichiers de suivi (tableau) sont téléchargeables du site économie gestion LP à partir du lien suivant :

<http://ecogestionlp.enseigne.ac-lyon.fr/spip/spip.php?article1318&lang=fr>

**POUR L'ÉCOLE
DE LA CONFIANCE**



**RÉGION ACADÉMIQUE
AUVERGNE-RHÔNE-ALPES**

**MINISTÈRE
DE L'ÉDUCATION NATIONALE
ET DE LA JEUNESSE**

**MINISTÈRE
DE L'ENSEIGNEMENT SUPÉRIEUR,
DE LA RECHERCHE
ET DE L'INNOVATION**



┌ Démarche réflexive en vue de la mise en place de la rénovation

Nos interrogations, Quels changements ?

- au niveau du contenu des référentiels ?
- au niveau des épreuves ?
- au niveau des PFMP ?
- au niveau de la démarche pédagogique ?

Notre réflexion

- Quelles mises en activité construire pour faire acquérir les compétences de manières horizontales et spirales ?
- Comment se répartir le travail en équipe ?
- Quels supports mettre en place pour
 - suivre les compétences traversées
 - évaluer le degré d'acquisition des compétences ?

Notre démarche

- L'élaboration d'un support complémentaire au repère des compétences de seconde pour une meilleure lisibilité
- L'élaboration d'un support de suivi des compétences et du degré de niveau d'acquisition
- L'élaboration d'une mise en situation...

Suite... Notre démarche

➤ L'élaboration d'une mise en situation...

- ✓ La sélection de compétences à faire travailler dans la mise en situation
- ✓ Le choix de l'entreprise,
- ✓ La définition des missions et des activités à faire faire aux élèves pour faire acquérir les compétences ciblées
- ✓ Les ressources et supports à créer et à mettre à disposition des élèves
- ✓ L'élaboration des fiches ressources et de connaissances
- ✓ La réalisation de la fiche didactique de séquence et celle de déroulement de séance
- ✓ Le partage du travail entre collègue

**POUR L'ÉCOLE
DE LA CONFIANCE**



**RÉGION ACADÉMIQUE
AUVERGNE-RHÔNE-ALPES**

MINISTÈRE
DE L'ÉDUCATION NATIONALE
ET DE LA JEUNESSE

MINISTÈRE
DE L'ENSEIGNEMENT SUPÉRIEUR,
DE LA RECHERCHE
ET DE L'INNOVATION



ATELIERS

CONSTRUCTIONS PEDAGOGIQUES



RENAULT

Un exemple de mise en situation
RENAULT

Supports complémentaires

[Fiche de connaissance](#)

[Fiche didactique](#)

[Fiche ressources](#)

[Fiche de rôle](#)

Ensemble des supports téléchargeables
sur le site économie gestion LP

└ Ateliers de constructions pédagogiques

Objectifs

- Se familiariser avec la démarche d'approche horizontale des compétences
- Constituer une bourse d'échange pour se faciliter la rentrée 2019
- Echanger sur les modalités pédagogiques à mettre en œuvre

Déroulement de l'atelier

- Echanger sur les modalités pédagogiques
- Cibler les sous compétences non traitées
- Compléter la trame du support d'activités en classe de seconde

RESSOURCES



A VENIR

- <http://www.cerpeg.fr/info/index.php/commerciale/commerciale>
- [Parcours Magistère](#)
- Site économie gestion LP :
<http://ecogestionlp.enseigne.ac-lyon.fr/spip/>

**Tutoriel sur site
économie gestion LP**

**POUR L'ÉCOLE
DE LA CONFIANCE**



RÉGION ACADÉMIQUE
AUVERGNE-RHÔNE-ALPES

MINISTÈRE
DE L'ÉDUCATION NATIONALE
ET DE LA JEUNESSE

MINISTÈRE
DE L'ENSEIGNEMENT SUPÉRIEUR,
DE LA RECHERCHE
ET DE L'INNOVATION

