

Seconde BACCALAURÉAT PROFESSIONNEL COMMERCE
ACTIVITÉS ET TÂCHES À METTRE EN ŒUVRE PENDANT LA PÉRIODE DE FORMATION EN MILIEU
PROFESSIONNEL

	PFMP 1	PFMP 2
ACCUEIL ET INFORMATION		
• Accueillir le client ou l'utilisateur	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
• Organiser son espace d'accueil	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
• Saluer et recevoir son interlocuteur	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
• Identifier l'interlocuteur	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
• Repérer la nature de la demande	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
• Informer le client ou l'utilisateur (recherche et sélection de l'information)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
• Orienter le client ou l'utilisateur	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
• Prendre en compte la demande du client ou de l'utilisateur	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
• Prendre congé	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
VENTE		
• Rechercher les besoins du client, de l'utilisateur	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
• Écouter activement le client, l'utilisateur	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
• Présenter le(s) produit(s), le(s) service(s)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
• Argumenter et conseiller (démonstration, traitement des objections)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
• Rechercher l'accord du client	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
• Conclure l'entretien de vente (vente additionnelle, encaissement, prise de congé)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
• Utiliser un vocabulaire adapté	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
ACTIVITÉS COMPLÉMENTAIRES		
• Réaliser des activités en relation avec la spécialité du baccalauréat professionnel préparé	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
CONNAISSANCE DE L'ENVIRONNEMENT		
• Identifier les caractéristiques de l'environnement professionnel : - structure de l'unité commerciale ou de l'organisation - localisation de la zone de chalandise, de prospection ou d'activité - profil de clientèle ou de l'usage	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
• Identifier les caractéristiques de l'environnement économique : - marché - offre (produit ou service, prix, distribution, communication) - concurrents	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
• Identifier les caractéristiques de l'environnement juridique (forme juridique, contraintes légales à respecter)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Attitudes professionnelles à mettre en œuvre par le stagiaire		
COMMUNICATION		
• Communiquer – Maîtriser son expression orale	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
• Adapter son comportement et sa tenue au secteur professionnel (clientèles ou usagers, produits ou services...)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
ADAPTATION		
• S'intégrer dans une équipe de travail	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
• S'adapter aux méthodes et consignes de travail	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
IMPLICATION et ORGANISATION		
• S'impliquer dans son travail et faire preuve de motivation	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
• Gérer son temps, sa charge de travail	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
• Faire preuve d'esprit d'initiative dans le respect de sa marge de manœuvre	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
• Respecter les règles de confidentialité	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>