**Exploitation PFMP1 2MRC2**

*Les différents travaux sont à regrouper dans un fichier WORD (la mise en page doit être soignée)*

**1/ Présentez l’entreprise dans laquelle vous avez effectué votre stage à l’aide d’un logiciel de Présentation Assistée par Ordinateur (Powerpoint). Capturez les diapositives dans votre fichier Word.**

Une image contenant texte, capture d’écran, conception

Description générée automatiquement

Une image contenant texte, capture d’écran, Police, conception

Description générée automatiquement

Une image contenant texte, capture d’écran, Police, conception

Description générée automatiquement

Une image contenant texte, Police, capture d’écran

Description générée automatiquement

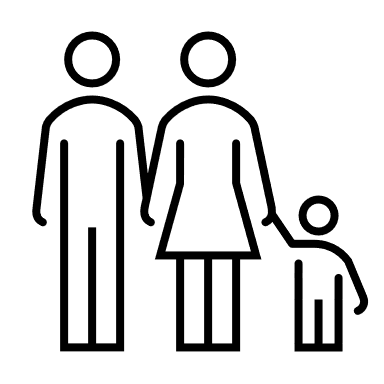
Une image contenant texte, Appareils électroniques, capture d’écran, affichage

Description générée automatiquement

**2/ Analysez la demande**

**Nommer le marché**

PROFIL DES CLIENTS



MOTIVATION D’ACHAT

* Hédoniste : l’acheteur recherche sa satisfaction personnelle
* Oblative : l’acheteur veut faire plaisir à quelqu’un d’autre
* Auto-expression : l’acheteur veut exprimer qui il est

MOBILES D’ACHAT

Une image contenant texte, Police, capture d’écran, nombre

Description générée automatiquement

**3/ Cochez les compétences mises en œuvre pendant votre stage et illustrez chaque compétence par une activité vécue (utilisez la méthode du QQOQCP pour décrire le contexte de votre activité et faîtes en le récit en 5 lignes maximum).**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **Compétences 2MRC2** | | **Mise en œuvre pendant le stage** | |  |
|  | | **OUI** | **NON** | **Récit de l’activité (minimum 6 compétences différentes)** |
| Prendre contact | |  |  |  |
| Identifier le besoin | |  |  |  |
| Identifier le client et ses caractéristiques | |  |  |  |
| Proposer une solution adaptée au parcours client | |  |  |  |
| Assurer le suivi de la relation client | |  |  |  |
| Satisfaire le client | |  |  |  |
| Fidéliser le client | |  |  |  |
| Collecter et exploiter l’information dans le cadre de la relation client | |  |  |  |
| Assurer la veille informationnelle et commerciale | |  |  |  |
| Traiter et exploiter l’information | |  |  |  |
| Diffuser l’information | |  |  |  |
| **Compétences relationnelles** | | **OUI** | **NON** | **Récit de l’activité (minimum 4 compétences relationnelles)** |
| **Attitudes professionnelles** | Être ponctuel |  |  |  |
| Être assidu |  |  |  |
| Être réactif |  |  |  |
| Maîtriser ses émotions |  |  |  |
| Faire preuve d’esprit d’équipe |  |  |  |
| Faire preuve d’organisation et d’anticipation |  |  |  |
| **Respect des codes de l’entreprise** | Adopter une tenue vestimentaire adaptée |  |  |  |
| Respecter les consignes |  |  |  |
| Transmettre une image positive de l’organisation |  |  |  |
| Avoir une présentation et une posture professionnelles |  |  |  |
| **Investissement** | Être aimable et faire preuve de courtoisie, d’empathie |  |  |  |
| Être autonome dans son travail |  |  |  |
| Être capable de s’adapter |  |  |  |
| Être engagé et impliqué dans son travail |  |  |  |

**4/ Rédiger un compte rendu d’activité professionnel**

SECONDE BACCALAUREAT PROFESSIONNEL

FAMILLE DE METIERS DE LA RELATION CLIENT

(MRC)

LYCEE LEAU

Une image contenant texte, Police, logo, blanc

Description générée automatiquement

**COMPTE RENDU D’ACTIVITE N°…**

**COMPTE RENDU D’ACTIVITÉ N° : ……**

Établissement scolaire : ……………………. Session : ………………………………………

Nom : ………………………………………… Prénom : ………………………………………

Classe : ……………………………………… Date : ………………………………………….

**COMPÉTENCES :**

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| |  |  | | --- | --- | | **COMPETENCES PROFESSIONNELLES**  **MISES EN ŒUVRE**  **AU COURS DE L’ACTIVITE** |  | |  | |  | |  | |  | |  | | **COMPETENCES**  **RELATIONNELLES** |  | |

**DESCRIPTION DE L’ACTIVITÉ**

**Intitulé de l’activité :**

***1/ Contexte professionnel de l’activité***

*Lieu\*, date, durée de l’activité*

*\*Lieux de réalisation : lycée, entreprise (PFMP, TP déplacé) actions évènementielles, activités professionnelles,*

*Situation réelle (observée, réalisée partiellement ou entièrement, en totale autonomie ou avec aide)*

*Situation simulée.*

***2/ Objectifs et enjeux***

*Objectifs poursuivis : qualitatifs et quantitatifs*

***3/Récit de l’activité***

*Présentation de la démarche mise en œuvre, les différentes étapes pour atteindre les objectifs, , Les différents acteurs concernés par l’activité, les personnes consultées ;*

*Sources documentaires : (internes ou externes). Outils et supports utilisés :*

***4/ Résultats obtenus***

*Résultats obtenus : (quantitatifs et qualitatifs), notamment sous forme de tableaux, graphiques…*

*Atteinte des objectifs*

***5/ Analyse réflexive***

*Identification des difficultés et contraintes rencontrées*

*Solutions envisagées*