

Ce dossier appartient à :



Bac Pro 3 ans

Sections Vente, Commerce et Services

DOSSIER D'ACCOMPAGNEMENT

ENTREE EN SECONDE PROFESSIONNELLE

**Métiers de la Relation aux clients et aux usagers
(MRCU)**

INTRODUCTION

Vous avez choisi cette année de poursuivre vos études dans le domaine de la formation professionnelle dans le cadre d'un BAC Professionnel Commerce, Vente ou Services.

Ces sections vous formeront à différents métiers du secteur tertiaire pendant 3 ans.



Bienvenue dans votre établissement :

Le lycée André JURÉNIL de DENAIN!

Dans le cadre de votre formation vous allez aborder et exploiter des concepts théoriques et pratiques en enseignement général et en enseignement professionnel.

Ce dossier a pour objectif d'être un carnet d'accompagnement personnalisé qui vous suivra pendant les trois années de formation. Nous vous conseillons de vous y reporter régulièrement.

Vous y trouverez :

- Des renseignements d'ordre administratif
- Le calendrier des périodes de stage (PFMP = Périodes de Formation en Milieu Professionnel)
- Des informations sur les programmes dispensés en enseignement professionnel et général
- Des fiches de méthodologie qui vous accompagneront pendant votre formation
- Les documents liés aux périodes de formation en milieu professionnel
- Des informations pratiques

Il vous est conseillé de prendre connaissance de ce dossier dès le début de votre formation, en compagnie de votre (vos) représentant(s) légal(aux). Pour tout renseignement complémentaire, nous vous invitons à contacter votre professeur principal ou le secrétariat du Lycée (pour les renseignements administratifs).

☐ J'ai pris connaissance du dossier le

Signature de l'élève :

Signature du représentant légal :

RENSEIGNEMENTS ADMINISTRATIFS :

1. Respect du droit à l'image dans l'établissement :

Dans le cadre de diverses activités, les élèves et/ou enseignants sont amenés à réaliser des photos de l'établissement, avec ou sans la présence des élèves, et des films/interviews qui ne peuvent être exploités que par le lycée.

Aucune image n'est transmise à un tiers.

Egalement, dans le cadre de la formation, les enseignants peuvent utiliser – dans un but pédagogique – du matériel multimédia. Les séances d'entraînement aux oraux, simulation de vente notamment, peuvent conduire les enseignants à filmer les élèves pour mieux exploiter les points forts et points faibles de chacun.

La loi relative au droit à l'image nous impose donc d'obtenir l'accord des élèves et de leurs représentants légaux (pour les mineurs).

Nous vous remercions par avance de bien vouloir remplir le document ci-dessous :

Droit à l'image

Je soussigné(e), ☐ autorise* ☐ n'autorise pas* le lycée André JURENIL de Denain à utiliser l'image de élève au lycée dans le cadre des projets pédagogiques conduits dans l'établissement.

J'ai à tout moment la possibilité – sur rendez-vous - de visualiser les images au lycée sur simple demande de ma part.

Fait à, le Signatures :

* cocher la case correspondante

CALENDRIER DES PERIODES DE FORMATION EN MILIEU PROFESSIONNEL :

Seconde	Première	Terminale
Du 23 novembre 2009 au 12 décembre 2009 inclus		
Du 07 mai 2010 au 05 juin 2010 inclus		

Le calendrier des stages est déterminé à l'avance pour la première année. Les dates des périodes de première et terminale seront communiquées au début de chaque rentrée scolaire et notées par vos soins sur ce calendrier. **Sur l'ensemble de la formation (3 ans), les PFMP représentent un volume temps de 22 semaines.**

Les périodes de formation en milieu professionnel sont obligatoires et font l'objet d'une évaluation en entreprise par les tuteurs de stage ainsi que d'une évaluation en CCF (Contrôle Continu en cours de Formation) par l'équipe enseignante.

Des informations complémentaires sont fournies ultérieurement dans ce dossier pour comprendre l'importance de ces stages et les évaluations dont elles font l'objet.

Si pour raison de santé, l'élève n'a pu effectuer une PFMP dans son intégralité il est indispensable de présenter au lycée un certificat médical qui explique les raisons de ses absences. L'équipe enseignante se réserve le droit d'exiger de l'élève de compenser les journées d'absence en dehors des dates du calendrier par des journées de stage qui se dérouleront pendant les vacances ou les samedis.

Ces aménagements ne peuvent être qu'exceptionnels et leur acceptation se fait sous réserve de disponibilité des personnels (direction et enseignants) par la Direction du Lycée.

LES ENSEIGNEMENTS PROFESSIONNELS EN SECONDE (Métiers de la Relation aux clients et aux usagers)

Le Bac Pro Commerce, Vente ou Services en 3 ans est une formation qui a pour objectif de former des élèves à l'animation, l'exploitation et à la gestion d'un point de vente (Commerce), à la prospection et au suivi clientèle (Vente) ou à la gestion du client ou de l'utilisateur dans le domaine des services.

En classe SECONDE, l'enseignement des matières professionnelles sera réparti comme suit :

Répartition des enseignements sur 4 pôles (Unités d'Enseignement) :

UE1 : Accueil et information du client ou de l'utilisateur

UE2 : Suivi et prospection clientèle, contact avec les usagers

UE3 : Conduite de l'entretien de vente

Pôle 4 : Economie et Droit

.

Equipe enseignante matières professionnelles – Classe de seconde :

Nom des professeurs	Matières	Classes concernées
Mme JOLY	Communication	2MRC1
Mme LEBRUN	Communication - Droit	2MRC2
M	Communication	2MRC2
M	Gestion - Economie	2MRC2
M. HENNEQUIN	Gestion	2MRC1

L'établissement met à disposition des élèves et de leurs représentants légaux le carnet de liaison qui permet la consultation de l'emploi du temps, des résultats des élèves, des absences, mais aussi des modifications de cours prévus.

ORGANISATION DES EVALUATIONS EN FIN DE SECONDE

Cette formation en 3 ans permet d'obtenir le diplôme Baccalauréat Bac Pro Commerce, le Bac Pro Vente ou le BAC Pro Services au bout de la dernière année de formation.

Cet examen comporte des évaluations qui sont réalisées en CCF, au lycée et en entreprise, et des épreuves ponctuelles. Les dates de chacune des épreuves (CCF ou ponctuelles) sont communiquées à l'avance aux candidats par le rectorat, le lycée et/ou l'équipe pédagogique.

Note importante :

Le Bac Pro 3 ans oblige les élèves suivant cette formation à passer le BEP MRCU (Métiers de la Relation aux Clients et aux usagers) au bout de la première année de formation. Les candidats doivent s'inscrire aux épreuves de BEP MRCU auprès du secrétariat de l'établissement. Les renseignements peuvent être obtenus auprès du secrétariat du lycée.

Evaluation en milieu professionnel (PFMP) :

En début de période de formation, l'enseignant négocie avec le tuteur du stage des objectifs pour chacun des stages afin que les activités réalisées soient en accord avec les évaluations finales comptant pour l'examen du BEP. En fin de période, l'enseignant vient interroger le tuteur pour évaluer si les objectifs ont été atteints, quantitativement et qualitativement.

En seconde, l'évaluation en milieu professionnel compte pour la certification intermédiaire (BEP MRCU – cf épreuve EP2).

Liste des épreuves BEP MRCU dans le domaine professionnel :

EP1 : ÉPREUVE PROFESSIONNELLE LIÉE AU CONTACT AVEC LE CLIENT ET/OU L'USAGER

Objectif de l'épreuve :

Cette épreuve vise à apprécier la maîtrise des techniques mises en oeuvre et l'aptitude du candidat à utiliser des documents et outils professionnels dans l'activité de contact avec le client et/ou l'utilisateur.

- Contact téléphonique
- Contact par écrit

Evaluation réalisée dans l'établissement.

EP2 : PRATIQUE DE L'ACCUEIL, DE L'INFORMATION ET DE LA VENTE

Objectif de l'épreuve :

Cette épreuve pratique, réalisée en milieu professionnel, vise à apprécier l'aptitude du candidat à accueillir, informer et vendre à un client ou à un utilisateur. Elle vise également à apprécier son niveau de Connaissance de l'environnement professionnel, économique et juridique d'une organisation.

DOCUMENTS – FORMATION BAC PRO

Ces documents sont liés principalement à la préparation et au suivi des périodes de formation en milieu professionnel.

1. Fiche d'accord de stage (Annexe 1) :

Cette fiche doit être complétée par l'élève et le tuteur de stage ; elle mentionne l'accord de l'entreprise pour prendre l'élève en stage pendant une ou plusieurs sessions de stage (à préciser).

Elle doit être remise au professeur principal qui la transmettra au secrétariat.

Ensuite, l'établissement établira une convention de stage en 3 exemplaires signées par Madame le Proviseur, l'élève (ou son représentant légal), l'enseignant et le responsable de l'entreprise (tuteur).

2. La convention de stage :

Un exemplaire revient à l'élève, un exemplaire est conservé par le tuteur de stage, un exemplaire doit être remis au professeur principal. Ce contrat est distribué aux élèves, pré-rempli par ces derniers avec les informations indiquées sur la fiche accord, et signé par l'ensemble des parties (en 3 exemplaires). Aucun double ne sera délivré.

3. L'attestation de présence en PFMP :

Cette attestation doit être signée par le tuteur de l'élève en fin de chaque période de PFMP. Elle est obligatoire et permet de valider, pour les examens finaux, que les périodes en entreprises ont été respectées et assurées par l'élève. Ce document fait partie intégrante des dossiers que les élèves doivent réaliser après chaque PFMP.



Aux Elèves entrant en 2nde Professionnelle Sections BAC Pro Commerce et vente – 3 ans

Dans le cadre de votre formation en seconde, vous allez réaliser deux périodes de formation en entreprise.

La première période se déroulera du 23 novembre au 12 décembre 2009 inclus.

Il s'agit d'un stage de découverte des différents métiers vers lesquels vous vous dirigez, avec une mise en pratique des premiers acquis : vendeur en magasin, en boutique, employé de commerce dans des entreprises de distribution, petites, moyennes ou grandes surfaces spécialisées, employé de commerce de gros ou demi-gros, employé commercial en relation avec la force de vente, agent d'accueil, chargé de clientèle, commercial itinérant, agent d'accueil...

L'objectif de ce premier stage, est donc de vous intégrer – en autonomie - dans l'univers de la vente et du commerce, dans celui des services au client/usager. Cette mise en situation professionnelle est indispensable à votre formation ; elle conditionne votre réussite et vous prépare aux cours théoriques et aux applications que vous suivrez en classe durant toute l'année.

La seconde période aura lieu du 07 mai au 05 juin 2010 inclus.

Il est à noter qu'une évaluation pour la certification BEP MRCU s'effectuera lors de la deuxième période de formation en milieu professionnel en fin d'année scolaire 2010.

Il est important que vous vous mobilisiez dès la rentrée scolaire pour effectuer des premières recherches car trouver une entreprise d'accueil est une expérience qui prend du temps et mobilise de l'énergie.

Nous vous invitons donc, dès à présent, à :

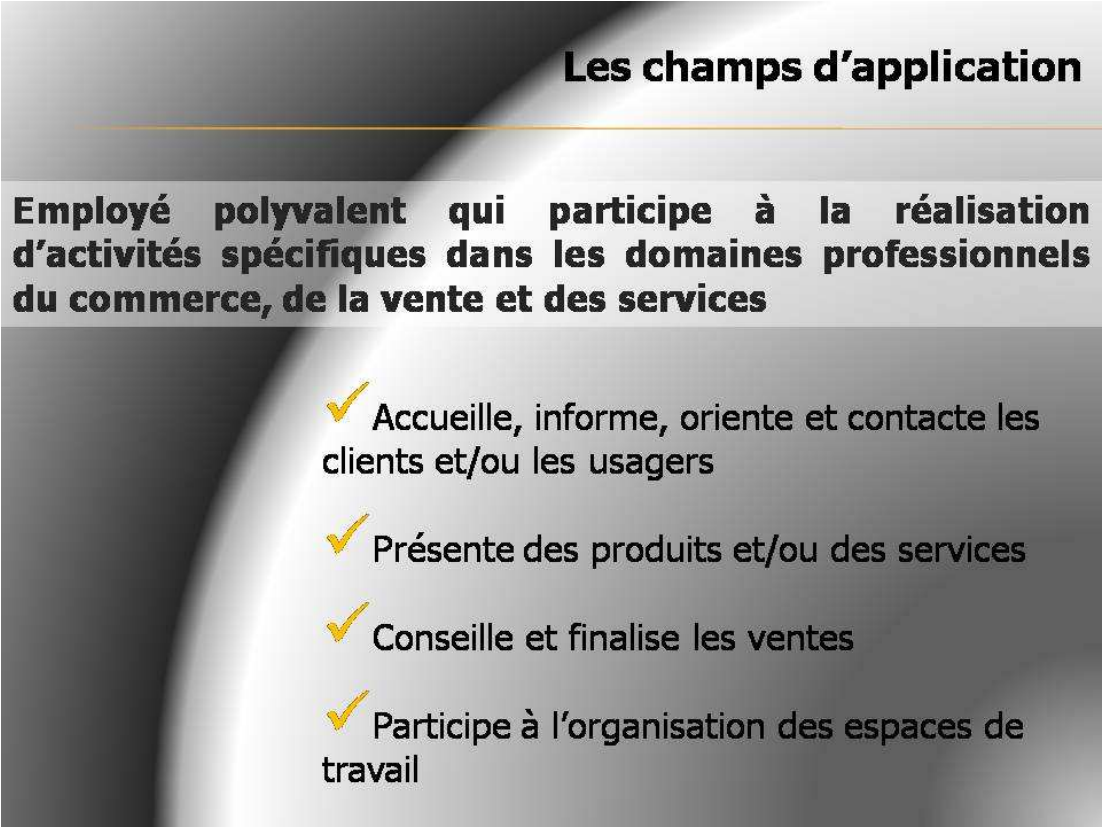
- **rechercher** une entreprise pouvant vous accueillir pendant cette période,
- **faire compléter et signer** le coupon ci-dessous par l'entreprise pouvant vous accueillir,
- préciser que la convention lui sera adressée *dans les plus brefs délais*,
- ramener **ensuite** la fiche d'accord à votre professeur principal.

Merci,
L'équipe pédagogique

CONNAITRE LE METIER AUQUEL FORME LA SECONDE, DANS LE CADRE DE LA CERTIFICATION BEP MRCU

La seconde, qui permet à chacun d'entre vous de passer une certification intermédiaire (BEP MRCU) implique une pluralité de domaines d'activité à exploiter pendant les PFMP :

La certification de fin de seconde permet d'obtenir un diplôme professionnel en tant qu'employé polyvalent dont vous trouverez ci-dessous les champs d'application.



Les champs d'application

Employé polyvalent qui participe à la réalisation d'activités spécifiques dans les domaines professionnels du commerce, de la vente et des services

- ✓ Accueille, informe, oriente et contacte les clients et/ou les usagers
- ✓ Présente des produits et/ou des services
- ✓ Conseille et finalise les ventes
- ✓ Participe à l'organisation des espaces de travail

En conséquence, voici différents types d'entreprise d'accueil auprès desquelles vous pouvez prospecter pour un stage :

- Grandes surfaces alimentaires : hypermarchés dans des rayons non alimentaires ...
- Grandes surfaces spécialisées : bricolage, meuble, hifi, électroménager, sport, vêtements ...
- Boutiques : tous produits ; du prêt-à-porter, de la décoration, du matériel spécialisé...
- Associations possédant un bureau d'accueil, accueil au sein de collectivités locales, offices du tourisme...
- Sociétés de service...

INFORMATIONS PRATIQUES

1. Le matériel nécessaire à l'enseignement professionnel :

Attention ! Les élèves qui n'apporteront pas leur matériel ou leurs manuels en classe feront l'objet de sanctions disciplinaires. L'acquisition de l'équipement doit être faite au plus tard 2 semaines après la rentrée des classes.

**Chaque élève doit être équipé d'une calculatrice.
Il doit l'avoir en permanence dans son sac.**

2. La tenue professionnelle :

La formation en Bac Pro Commerce/Vente/Services impose aux élèves de se retrouver en milieu professionnel. La tenue vestimentaire tient un rôle fondamental dans ce contexte.

Cette tenue est un outil de travail pour les élèves dans le cadre de leur prospection pour la recherche de stages, mais aussi pour les oraux de leurs examens et dans le cadre d'éventuelles sorties pédagogiques.

Quelques conseils pour bien progresser pendant cette formation :

La formation en BAC PROFESSIONNEL en 3 ans vous met au cœur d'un enseignement basé sur la mise en pratique de théories et d'activités vues et réalisées en classe et surtout des acquis issus de votre expérience en milieu professionnel.

Nous vous conseillons de faire preuve de rigueur pendant les cours et de mettre tout en œuvre pour participer à l'oral.

Nous vous invitons à lire régulièrement les journaux spécialisés mis à votre disposition au CDI, à lire le journal et à vous tenir informé de l'actualité en écoutant la radio, en regardant les journaux télévisés et en consultant régulièrement des sites Internet en liaison avec votre formation.

L'outil Internet est disponible, en libre service (un code d'accès personnel vous sera communiqué par votre professeur principal en début d'année), au CDI du lycée.

Nous souhaitons développer votre curiosité, garante de votre réussite dans l'acquisition des connaissances nécessaires au succès de votre formation professionnelle.

Sites Internet :

www.lsa.fr	Actualité de la grande distribution et de la grande consommation
www.insee.fr	Institut de la statistique et des études économiques
www.journaldunet.com	Actualité, tendances et interview (rubriques commerce et économie)
www.france5.fr	La chaîne de connaissances (propose des vidéos pédagogiques)
www.marketing.thus.ch	Cours de marketing (page Intro)

APRES LA SECONDE...

Le programme de Première et Terminale des BAC Pro COMMERCE, VENTE et SERVICES implique, chaque année 8 semaines de stage.

Les épreuves de BAC Pro, en CCF et en ponctuel s'effectuent souvent en fin d'année de Terminale.

L'organisation des enseignements en BAC Pro Commerce (Première et Terminale) s'articule autour de trois pôles :

- Animer
 - Gérer
 - Vendre
- 
- Sur un point de vente*

L'organisation des enseignements en BAC Pro Vente (Première et Terminale) s'organise en trois activités :

- Prospecter
 - Négocier
 - Suivi et fidélisation de la clientèle
- 
- Au sein d'une entreprise commerciale, d'une société de service...*

L'organisation des enseignements en BAC Pro Services (Première et Terminale) s'organise autour de 4 pôles :

- Pratiques relationnelles
 - Démarche commerciale
 - Organisation et gestion de son activité
 - Contribution au montage et mise en œuvre d'un projet
- 
- Au sein d'organisations du service public, de PME prestataires de services...*

En conséquence, les entreprises ciblées dans le cadre des recherches de stage seront différentes en fonction de la formation : en Services, en Commerce ou en Vente.