



Identifiant :

MDP :

Livret Portfolio de compétences

Au cours de votre formation, vous allez devoir constituer votre « portfolio » :

- ▷ Il s'agit d'un espace **personnel** numérique, dans lequel vous stockerez tous vos travaux : travail en classe ou à faire, documents (fiche, compte-rendu...) et ou supports (vidéos...) tout au long de votre formation en bac professionnel.
- ▷ **Il est primordial de vous impliquer pour construire et finaliser** ce portfolio à l'aide de travaux significatifs qui permettront de valider certaines compétences. Vous y présenterez des activités menées au cours de vos PFMP ou tirées d'expériences professionnelles ou vécues en cours.

Comment créer votre Portfolio ?

Rendez vous sur le site Digipad : <https://digipad.app>

1 - S'inscrire

- 1 - Créez votre identifiant en tenant compte des minuscules : prénom.nom / Ex : junior.akouala
- 2 - Créez votre mot de passe en tenant compte des minuscules : prénom année de naissance / Ex : junior2009

ATTENTION : Soyez très attentif car il n'y a aucune possibilité de récupérer votre mot de passe par la suite !!! Donc notez soigneusement à l'écrit ce que vous aurez rentré à l'inscription !

2 - Créer un Pad

- 1 - Nommez le « Portfolio 2MRC Prénom NOM» / Ex : Portfolio 2MRC Junior AKOUALA JOSPIN
- 2 - Cliquez sur la roue de réglage puis :
 - 1 - Gérer les admins : rentrer : claire.benlevi puis cliquez sur le bouton + avant de valider
 - 2 - Accès : Privé
 - 3 - Affichage : Colonnes

3 - Créez vos colonnes en suivant cet ordre précis et en leur donnant le titre suivant :

- | | |
|--|----------------|
| 1 - Présentation personnelle | 4 - TAF PFMP 1 |
| 2 - Instrucions données en début d'année | 5 - TAF PFMP 2 |
| 3 - Fiches TAF PFMP VIERGES | 6 - EPA |
| - Travaux réalisés Bloc 1 - INTÉGRER LA RELATION CLIENT DANS UN CADRE OMNICANAL | |
| - Travaux réalisés Bloc 2 - ASSURER LE SUIVI DE LA RELATION CLIENT | |
| - Travaux réalisés Bloc 3 - COLLECTER ET EXPLOITER L'INFORMATION DANS LE CADRE DE LA RELATION CLIENT | |

CONTENU DE VOS COLONNES

Présentation personnelle ...

Vous y stockerez votre CV et votre lettre de motivation.

Travaux PFMP 1

Vous y stockerez **toutes les fiches d'activités** réalisées en stage : fiche signalétique, fiche métier et fiche de compte rendu d'activité.

Travaux PFMP 2

Vous y stockerez **toutes les fiches d'activités** réalisées en stage : fiche signalétique, fiche métier et fiche de compte rendu d'activité.

Travaux réalisés Bloc 1, 2 ou 3

Vous y stockerez tous les travaux significatifs permettant de **valider les compétences acquises** au cours d'activités menées en stage ou en classe. Il peut s'agir de vidéo / évaluation / quizz ...

Colonnes Fiches vierges
Télécharger sur le site de la
classe chaque fiches

Colonne EPA
Tous les travaux réalisé dans
le cadre de la mini entreprise

Les travaux à réaliser pendant votre PFMP

Chaque PFMP donne lieu à la réalisation :

- D'une présentation de l'entreprise sous forme de **Fiche signalétique** ☝ Trame à récupérer sur le blog de la classe
- De la présentation d'un métier présent sur votre lieu de stage de votre choix (Directeur, Chef de rayon, Employé polyvalent, caissière ...) **Fiche métier** ☝ Trame à récupérer sur le blog de la classe
- De la présentation d'une activité que **vous aurez** réalisé en stage **Fiche d'activité** ☝ Trame à récupérer sur le blog de la classe

REPÈRE DES COMPÉTENCES DES MÉTIERS DE LA RELATION CLIENT

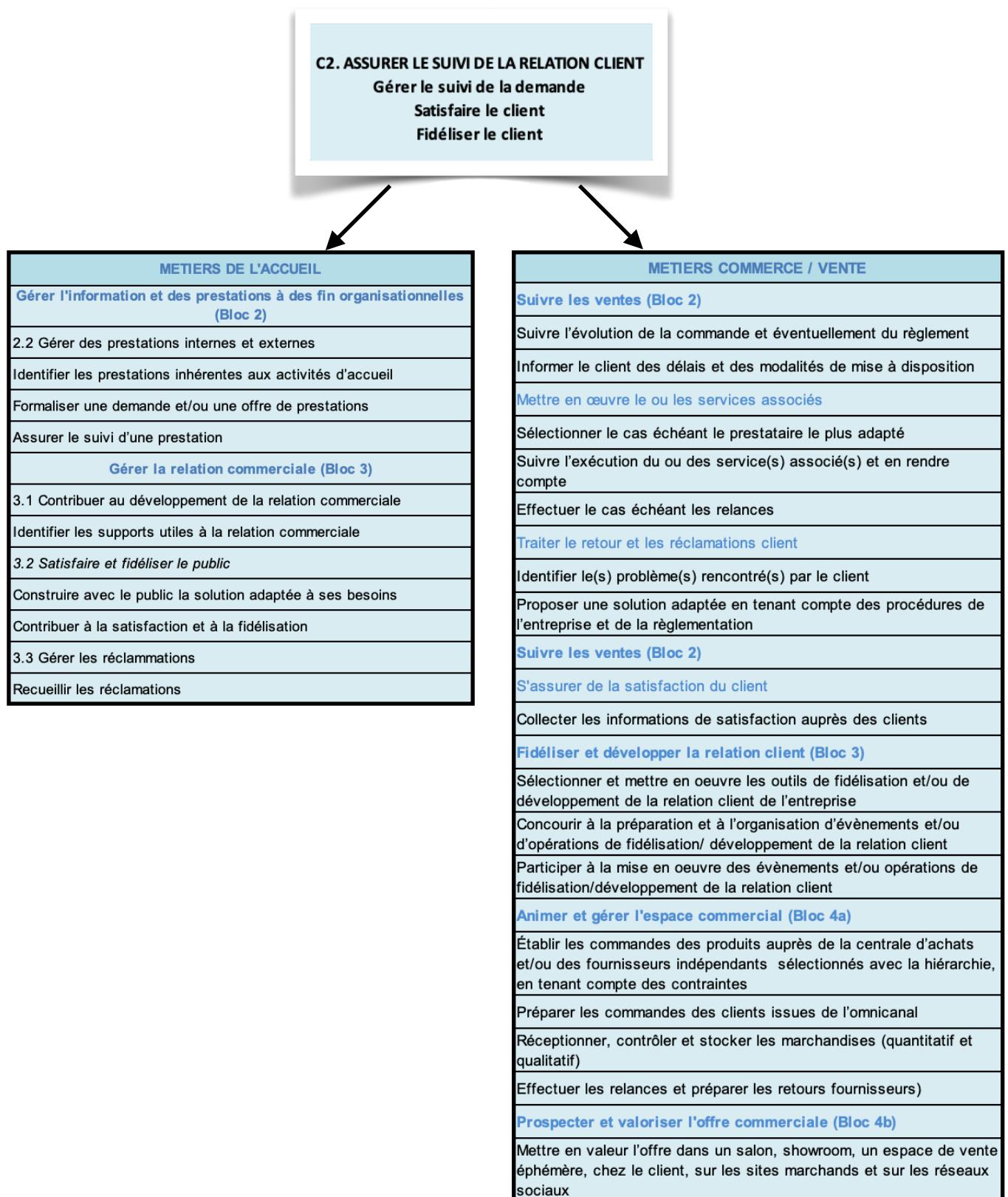
BLOC 1- INTEGRER LA RELATION CLIENT DANS UN CADRE OMNICANAL



METIERS de L'ACCUEIL	
Gérer l'accueil multicanal à des fins d'informations, d'orientation et de conseil (Bloc 1)	
1.1	Gérer simultanément les activités
1.2	Prendre contact avec le public
	Identifier le public et repérer ses caractéristiques
1.3	Identifier la demande
1.4	Traiter la demande
Gérer la relation commerciale (Bloc 3)	
3.1	Contribuer au développement de la relation commerciale
	Repérer les caractéristiques du public

METIERS COMMERCE / VENTE	
Conseiller et vendre (bloc 1)	
	Réaliser la vente dans un cadre omnicanal
	Prendre contact
	Accueillir, informer et orienter le client dans l'UC et à l'extérieur
	S'adapter au contexte commercial et au comportement du client
	Découvrir, identifier, analyser et reformuler les besoins du client, ses motivations et ses freins éventuels
	Présenter l'entreprise ou ses produits ou ses services
	Conseiller le client en proposant la solution adaptée
	Proposer les produits ou les services associés
Fidéliser et développer la relation client (Bloc 3)	
	Effectuer des ventes au rebond
Animer et gérer l'espace commercial (Bloc 4a)	
	Accueillir, informer et orienter le client dans l'UC et à l'extérieur
	Rendre l'UC attractive et fonctionnelle
	Développer la clientèle
	Proposer des actions commerciales génératrices de trafic dans l'unité commerciale
	Sélectionner les gammes de produits à mettre en avant en lien avec la stratégie de l'unité commerciale
	Recourir aux sites marchands et aux réseaux sociaux
	Inciter à l'achat par une action commerciale, le cas échéant interactive
Prospecter et valoriser l'offre commerciale (Bloc 4b)	
	Mettre en oeuvre une opération de prospection
	Établir le contact avec le prospect dans des situations de prospection physique et/ou à distance.
	Identifier les besoins du prospect
	Argumenter

BLOC 2 - INTEGRER LA RELATION CLIENT DANS UN CADRE OMNICANAL



BLOC 3 - COLLECTER ET EXPLOITER L'INFORMATION DANS LE CADRE DE LA RELATION CLIENT

