



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
- 2 - Instructions données en début d'année
- 3 - Fiches TAF PFMP VIERGES
- 4 - TAF PFMP 1
- 5 - TAF PFMP 2
- 6 - EPA
- Travaux réalisés Bloc 1 - INTÉGRER LA RELATION CLIENT DANS UN CADRE OMNISCANAL
- 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 réalisés 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

## REPERE DES COMPETENCES DES METIERS DE LA RELATION CLIENT

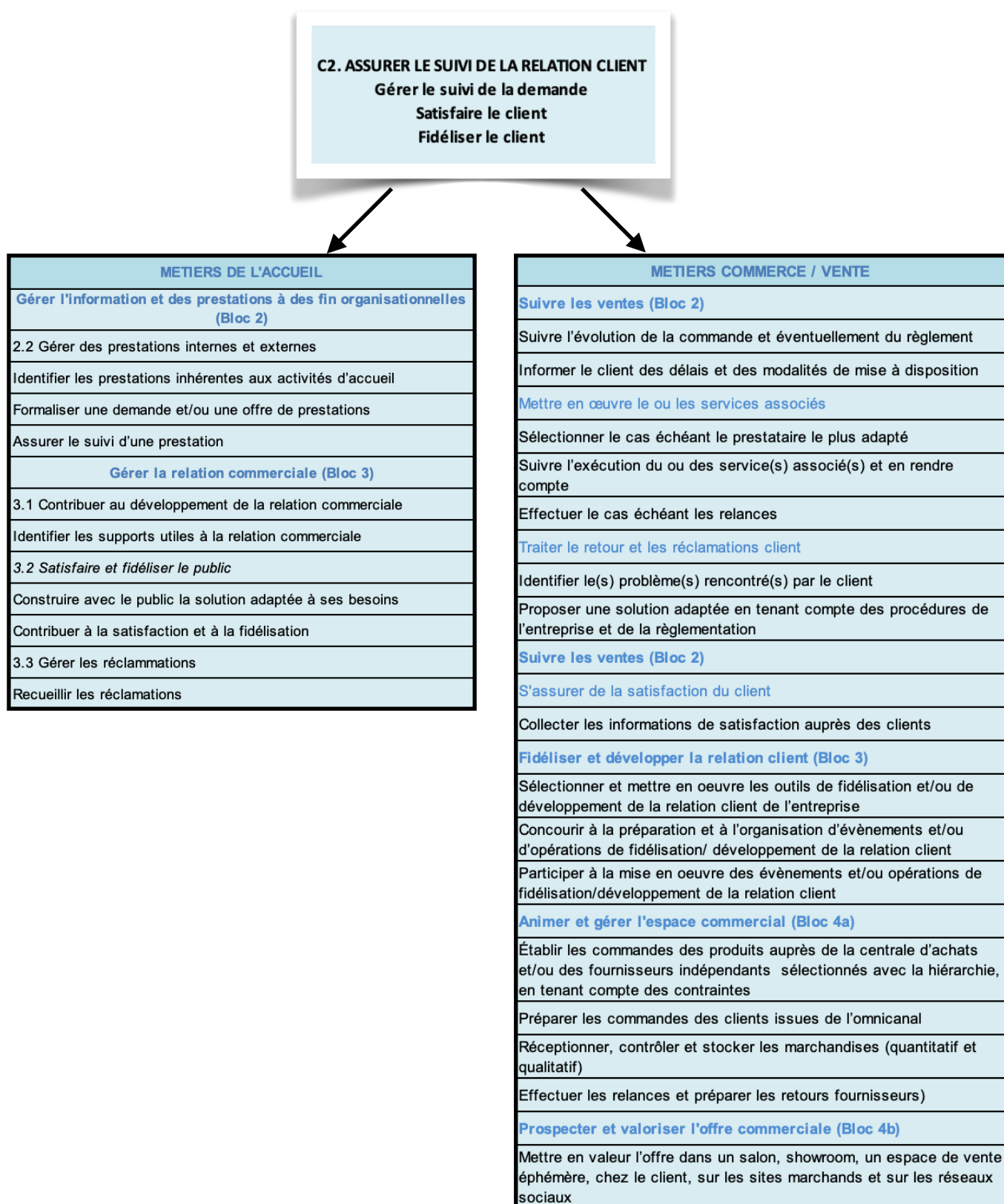
### BLOC 1- INTEGRER LA RELATION CLIENT DANS UN CADRE OMNISCANAL



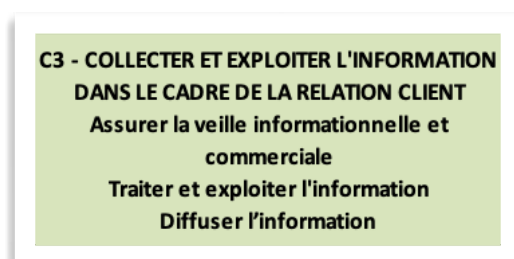
METIERS de L'ACCUEIL
Gérer l'accueil multicanal à des fins d'informations, d'orientation et de conseil (Bloc 1)
1.1 Gérer simultanément les activités
1.2 Prendre contact avec le public
Identifier le public et repérer ses caractéristiques
1.3 Identifier la demande
1.4 Traiter la demande
Gérer la relation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



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



METIERS DE L'ACCUEIL
Gérer l'information et des prestations à des fin organisationnelles (Bloc 2)
2.1 Gérer l'information
Repérer les sources d'information
Contrôler l'information
Actualiser une base de données
Sélectionner l'information utile au service
Mutualiser l'information nécessaire à la continuité du service
Rendre compte de l'activité
Gérer la relation commerciale (Bloc 3)
3.2 Satisfaire et fidéliser le public
Collecter et identifier les motifs de satisfaction et d'insatisfaction

METIERS COMMERCE / VENTE
Conseiller et vendre (bloc 1)
Assurer la veille commerciale
Rechercher, hiérarchiser, exploiter et actualiser en continu les informations sur l'entreprise et son marché
Suivre les ventes (Bloc 2)
Mettre en œuvre le ou les services associés
Collecter et transmettre les informations au service de l'entreprise
Fidéliser et développer la relation client (Bloc 3)
Traiter et exploiter l'information ou le contact client
Traiter les messages et/ou les demandes des clients
Recueillir, extraire, exploiter, synthétiser les données :
• de sources internes
• de sources externes
Rendre compte des données appropriée
S'assurer de la satisfaction du client
Transmettre les informations sur la satisfaction du client
Animer et gérer l'espace commercial (Bloc 4a)
Assurer les opérations préalables à la vente
Enrichir et exploiter le système d'information commercial
Prospecter et valoriser l'offre commerciale (Bloc 4b)
Rechercher et analyser les informations à des fins d'exploitation
Identifier, au sein du SIC (système d'information commercial), les informations internes utiles à l'opération de prospection, les extraire et les analyser
Collecter, traiter et analyser les informations externes
Mettre à jour le système d'information commercial
Mettre en oeuvre une opération de prospection
Construire et/ou mettre à jour le fichier prospects