

TABLEAU DE RECHERCHE D'UNE ENTREPRISE D'ACCUEIL

NOM DE L'ÉLÈVE : \_\_\_\_\_ CLASSE : \_\_\_\_\_ **Bac Pro MA**

RAISON SOCIALE ET TAMPON	DATE DE LA VISITE	DECISION		COMMENTAIRE
		OUI	NON	



Madame, Monsieur,

Pour obtenir son baccalauréat, l'élève doit réaliser plusieurs Périodes de Formation en Milieu Professionnel (P.F.M.P.) obligatoires.

Nous vous remercions de bien vouloir porter une attention particulière à la recherche de stages de nos jeunes.

Si vous acceptez de prendre notre élève en stage dans votre organisation nous vous remercions de bien vouloir renseigner la fiche de la page 2. Afin de vous permettre d'appréhender les attentes de cette période de formation en entreprise, vous trouverez en page 3 la liste des objectifs.

En cas de refus, nous vous remercions de bien vouloir compléter le tableau (au dos).

Nous restons à votre entière disposition pour tout renseignement complémentaire.

Bien cordialement

Monsieur le Proviseur

A. N'GUYEN VAN DANH



**PROMESSE D'ACCUEIL EN PERIODE DE FORMATION EN MILIEU PROFESSIONNEL**

*A compléter et à nous retourner ou à remettre à l'élève*

**Une convention de stage sera établie à partir des informations ci-dessous et vous sera adressée pour signature**

**CLASSE :** \_\_\_\_\_ **BACCALAUREAT PROFESSIONNEL METIERS DE L'ACCUEIL (MA).** \_\_\_\_\_

**ENTREPRISE OU ORGANISME :** \_\_\_\_\_

Adresse : \_\_\_\_\_

Domaine d'activité : \_\_\_\_\_

Téléphone : 05 94 / \_\_\_\_ / \_\_\_\_ / \_\_\_\_ Fax : 05 94 / \_\_\_\_ / \_\_\_\_ / \_\_\_\_ Email : \_\_\_\_\_

**REPRESENTE(E) PAR :** Mme  M.  \_\_\_\_\_

Fonction : \_\_\_\_\_

Tél. : 05 94 / \_\_\_\_ / \_\_\_\_ / \_\_\_\_ Portable : 06 94 / \_\_\_\_ / \_\_\_\_ / \_\_\_\_ Email : \_\_\_\_\_

**TUTEUR :** Mme  M.  \_\_\_\_\_

Fonction : \_\_\_\_\_

Tél. : 05 94 / \_\_\_\_ / \_\_\_\_ / \_\_\_\_ Portable : 06 94 / \_\_\_\_ / \_\_\_\_ / \_\_\_\_ Email : \_\_\_\_\_

Accepte d'accueillir l'élève : \_\_\_\_\_ Age : \_\_\_\_\_

**Du \_\_\_\_\_ au \_\_\_\_\_ 202\_\_ (4 semaines)**

**PROFESSEUR REFERENT :** \_\_\_\_\_

**ADRESSE D'ACCUEIL DU STAGIAIRE :** *(si différente de l'adresse ci-dessus)*

\_\_\_\_\_

**HORAIRES DE L'ELEVE**

**8 h maximum** par jour – **35 h maximum** par semaine – **30 h minimum** par semaine – **2 jours consécutifs** de repos pour les mineurs (soit samedi/dimanche, soit dimanche/lundi)

JOURS	MATIN		APRES MIDI		TOTAL HEURES PAR JOUR
	De	A	De	A	
Lundi					
Mardi					
Mercredi					
Jeudi					
Vendredi					
Samedi					
<b>TOTAL DES HEURES PAR SEMAINE</b>					

Validation  
par le professeur référent/le professeur principal :  
Le \_\_\_\_/\_\_\_\_/20\_\_\_\_  
Signature

Entreprise/Organisation :  
Le \_\_\_\_/\_\_\_\_/20\_\_\_\_  
Signature et Cachet

**COMPETENCES PROFESSIONNELLES A METTRE EN ŒUVRE EN PFMP (Première et Terminale MA)**

Gérer l'accueil multicanal à des fins d'information, d'orientation et de conseil	<b>1.1 Gérer simultanément les activités</b>
	Recenser et prioriser les activités
	Organiser ses activités en coordination avec l'équipe
	Reperer et gérer les aléas
	<b>1.2 Prendre contact avec le public</b>
	Identifier le public et reperer ses caractéristiques
	Recevoir le visiteur
	<b>1.3 Identifier la demande</b>
	Appréhender la demande du public
	Apprécier la complexité de la demande
	Interagir pour préciser la demande
	<b>1.4 Traiter la demande</b>
	Identifier et mobiliser les ressources utiles
	Apporter une réponse adaptée
	Construire une réponse personnalisée en termes d'orientation, d'information, de conseils et d'accompagnement
<b>1.5 Gérer les flux</b>	
Identifier les paramètres générant du flux	
Mesurer l'impact du flux sur l'attente	
Reperer les signes de tensions générées par l'attente	
Accompagner l'attente du public	
Hierarchiser les activités pour organiser l'attente	
<b>1.6 Gérer les conflits</b>	
Reperer les signes de tension susceptibles de déboucher sur un conflit	
Interagir pour désamorcer la tension, le conflit	
Mettre en œuvre les solutions pour résoudre le conflit	
Gérer l'information et des prestations à des fins organisationnelles	<b>2.1 Gérer l'information</b>
	Reperer 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
	<b>2.2 Gérer des prestations internes et externes</b>
	Identifier les prestations inhérentes aux activités d'accueil
	Formaliser une demande et/ou une offre de prestations
Assurer le suivi d'une prestation	
Mesurer la qualité des prestations et proposer d'éventuelles améliorations	
<b>2.3 Contribuer à la mise en œuvre de projet lié à l'accueil</b>	
Appréhender les enjeux du projet	
Participer à la réalisation et à la coordination du projet	
Analyser la qualité de la contribution et transmettre les résultats au porteur du projet	
Gérer la relation commerciale	<b>3.1 Contribuer au développement de la relation commerciale</b>
	Identifier les supports utiles à la relation commerciale
	Reperer les caractéristiques du public
	Appréhender l'offre de l'organisation
	Situer l'offre de l'organisation sur son marché
	Contribuer à l'amélioration de la connaissance du public
	<b>3.2 Satisfaire et fidéliser le public</b>
	Co construire avec le public la solution adaptée à ses besoins
	Finaliser la relation commerciale
	Contribuer à la satisfaction et à la fidélisation
	Collecter et identifier les motifs de satisfaction et d'insatisfaction
	Mesurer l'efficacité des actions de fidélisation
	<b>3.3 Gérer les réclamations</b>
Recueillir les réclamations	
Interagir pour comprendre les motifs de réclamation	
Apporter une réponse à la réclamation et/ou au mécontentement	
Rendre compte des situations rencontrées	

Angle Avenue Voltaire – Avenue Aaron 97300 CAYENNE

Tél. : 05 94 25 39 66 – Fax 05 94 30 00 39

Directeur Délégué aux Formations Professionnelles et Technologiques

M. BOUDELAL Fouad – [fouad.boudelal@ac-guyane.fr](mailto:fouad.boudelal@ac-guyane.fr) – 05 94 25 70 45/46 - 0694 49 88 42