

2025  
2026

**PROMESSE DE PFMP (STAGE)**  
liée à la formation en milieu professionnel des  
élèves de lycée professionnel



**Je soussigné, l'entreprise ou l'organisme d'accueil ci-dessous désigné(e) : ①**

Nom de l'entreprise ou de l'organisme :		
Adresse :	CP :	VILLE :
Domaine d'activités de l'entreprise:	N° immatriculation de l'entreprise :	
Email :	☎ :	
Représenté(e) par (nom) :	Fonction :	
<input type="checkbox"/> <b>Atteste avoir obtenu le :</b> ..... la dérogation aux travaux interdits aux mineurs prévu aux articles R.4153-40 à R.4153-45 du code du travail.		
Nom du tuteur :	Fonction :	N° de portable :

**déclare promettre accueillir en PFMP (période de formation en milieu professionnel)**

**l'élève ②**

NOM – Prénom de l'élève :		
NOM – Prénom du responsable légal :		
Date de Naissance :	Âge : ..... ans ( <b>au 1<sup>er</sup> jour du stage</b> )	
Classe : <b>2MRC</b>	Diplôme préparé : <b>BAC PRO Métiers du Commerce et de la Vente</b>	Elève Interne OUI <input type="checkbox"/> NON <input type="checkbox"/>
Adresse :	CP :	VILLE :
Téléphone fixe du domicile (ou responsable légal) :	Téléphone portable de l'élève :	

**Scolarisé(e) au lycée polyvalent Edouard Herriot – 38500 Voiron représenté par Monsieur CANNAFARINA en qualité de chef d'établissement.**

**Pour la durée** (cocher la période retenue) : ①     Période 1 : **du lundi 19 janvier au samedi 07 février 2026** (3sem.)  
 Période 2 : **du lundi 01 juin au samedi 20 juin 2026** (3sem.)

**Dans le respect de la législation en vigueur pour les PFMP.**

**J'ai pris connaissances des activités susceptibles d'être proposées à l'élève (voir tableau au dos) et j'ai été mis au courant qu'une convention tripartite sera créé à partir de cette promesse d'embauche en stage et me sera proposée à la signature au plus tôt.**

Fait à ..... le ..... ①	
Le représentant de l'entreprise (ou organisme) <b>(Nom et Signature et cachet de l'entreprise obligatoires) ①</b>	Le tuteur du stagiaire (Nom et Signature) ①
Le représentant légal de l'élève <b>s'il est mineur</b> (Nom et Signature) ②	L'élève (Nom et Signature) ②

① : à remplir par l'entreprise ou l'organisme - ② : à remplir par la famille de l'élève ③ : à remplir par le lycée

Activités prévues en milieu professionnel : Projection des travaux qui seront confiés à l'élève. Merci au tuteur de mettre une croix par ligne dans la colonne concernée. ①

Activités	Compétences terminales	Tâches	Evaluable dans l'entreprise	Non évaluable dans l'entreprise
<b>1</b> <b>Intégrer la relation client dans un cadre omnicanal</b>	1.A : Prendre contact avec le client interne ou externe (ou prospect), dans un cadre omnicanal	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Accueillir le client lorsque celui-ci prend contact avec l'organisation</li> <li>• Prendre contact avec le client en situation de prospection</li> </ul>		
	1.B : Identifier le client interne ou externe à l'organisation et ses caractéristiques, dans un cadre omnicanal	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Identifier le client externe ou interne</li> <li>• Repérer ses caractéristiques (à lier dans certaines circonstances à la compétence 1C)</li> <li>• En amont d'une opération de prospection, cibler les prospects en fonction de leurs caractéristiques et des objectifs de l'opération</li> </ul>		
	1.C : Identifier le besoin du client interne ou externe (ou prospect), dans un cadre omnicanal	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Appréhender le parcours et l'expérience du client/prospect (Situations simples)</li> <li>• Situer le client/prospect dans son parcours et son expérience</li> <li>• Interagir pour cibler le besoin</li> <li>• Identifier le besoin du client/prospect</li> </ul>		
	1.D : Proposer une solution adaptée au parcours ou à l'exigence du client interne ou externe, dans un cadre omnicanal	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Ces propositions peuvent être diverses : vente de biens, de services (ex : location en remplacement d'un achat) ; offre de services non marchands ; proposition de biens ou services associés ; prise de rendez-vous ; éventuellement, animations commerciales...</li> <li>• Personnaliser la solution marchande et/ou non marchande</li> <li>• Finaliser le contact (encaissement, vérification de la satisfaction, prise de congé... ; voir aussi compétence 2B satisfaire le client)</li> </ul>		
<b>2</b> <b>Assurer le suivi de la relation client (à des fins de satisfaction et de fidélisation)</b>	2.A : Gérer le suivi de la demande du client interne ou externe (ou du prospect) dans un cadre omnicanal	<p>Notamment :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• commande, services associés (livraisons...), prestations internes, prestations externes</li> </ul>		
	2.B : Satisfaire le client interne ou externe (ou prospect) dans un cadre omnicanal	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Contribuer à la satisfaction du client/prospect par la qualité de la relation établie</li> <li>• Contribuer à la satisfaction par la co-construction d'une solution de suivi adéquate et personnalisée, avec le client interne ou externe (ou prospect)</li> <li>• Recueillir les réclamations avec une attitude constructive, les transmettre à l'interlocuteur approprié.</li> <li>• Rendre compte</li> </ul>		
	2.C : Fidéliser/pérenniser la relation avec le client interne ou externe dans un cadre omnicanal	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Contribuer à la fidélisation du client/prospect par la qualité commerciale de la relation établie</li> <li>• Contribuer à la fidélisation par la co-construction d'une solution de suivi adéquate et personnalisée, avec le client interne ou externe</li> <li>• Sélectionner et mettre en oeuvre des outils simples de fidélisation (ex : proposition de la carte de fidélité...)</li> </ul>		
<b>3</b> <b>Collecter et exploiter l'information</b>	3.A : Assurer la veille informationnelle et commerciale (la collecte) dans un cadre omnicanal	<ul style="list-style-type: none"> <li>• En amont du contact, rechercher et réunir l'information utile au contact avec le client interne, externe ou avec le prospect (offres, profil de clientèle, évolutions)</li> <li>• Au cours du contact et en aval, rechercher/collecter l'information utile à la relation client interne, externe ou prospect (satisfaction, fidélisation...)</li> <li>• Effectuer les mises à jour nécessaires de l'information</li> </ul>		
	3.B : Traiter et exploiter l'information relative à la relation client (interne, externe ou prospect) dans un cadre omnicanal	<ul style="list-style-type: none"> <li>• En amont du contact, exploiter l'information utile au contact avec le client interne, externe ou avec le prospect (offres, profil de clientèle, etc.)</li> <li>• Au cours du contact et en aval, traiter et exploiter l'information utile à la relation client interne, externe ou prospect (satisfaction, fidélisation...)</li> </ul>		
	3.C : Diffuser l'information au client interne, externe ou au prospect dans un cadre omnicanal	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Transmettre l'information utile au contact avec le client interne, externe ou avec le prospect</li> <li>• Mutualiser l'information utile à la continuité du service</li> <li>• Etablir un compte-rendu, rendre compte à l'oral et/ou à l'écrit</li> </ul>		