ANNEXE 8 :

|  |  |
| --- | --- |
| CANDIDAT(E) | NOM DE L’éTABLISSEMENT D'ORIGINE |
| Nom : …………………………………………..………..…Prénom : ……………………………………….………… |  |
| NOM DE L’ENTREPRISE / L’ORGANISATION |
|  |
| SESSION :   |
| Composition de la commission d'interrogation :* M./ Mme ……………………………………………, fonction : ………………………….……………………………………………………… ,

Tuteur/tutrice du (de la) candidat(e) nommé(e) ci-dessus.* M./ Mme ………………….……..…………………., professeur(e) d’économie gestion du (de la) candidat(e)
 |

À , le , suite à la pfmp que vous avez réalisée dans

l’entreprise…………………………………………………………………………………………………………………, vous avez présenté à la commission d'interrogation :

* une analyse de la situation de fidélisation de la clientèle

 et/ou

* de développement de la relation client de l’entreprise 
* la proposition de deux actions de fidélisation de la clientèle 

et/ou

* de développement de la relation client. 

Choix de l’action retenue par la commission d’interrogation :

………………………………………………………………………………………………………………………………………..……………

………………………………………………………………………………………………………………………………………..……………

………………………………………………………………………………………………………………………………………..…………….

………………………………………………………………………………………………………………………………………..…………….

Modalités organisationnelles :

1. Suivi de l'avancement de l’action de FDRC retenue :

Il est conseillé de rendre compte régulièrement de l'état d'avancement de votre action à votre tuteur(tutrice) (en respectant ses impératifs professionnels) et à votre professeur(e).

1. Présentation numérique de l’action de FDRC :

La présentation orale sera réalisée à l’aide d’un outil de présentation numérique de votre choix et sera structurée de la manière suivante :

* + Contribution à l’action de FDRC retenue (rappel de l’action choisie dans la feuille de route, présentation de son cadre opérationnel, contribution à l’opération de FDRC, proposition de ventes au rebond)
	+ Bilan de l’action de FDRC (enrichissement et actualisation du SIC, analyse des résultats, des difficultés rencontrées, des acquis personnels et professionnels, propositions d’amélioration)

|  |  |
| --- | --- |
| Signatures des membres de la commission | Signature du (de la) candidat(e) |
| Le tuteur (la tutrice) : | Le (la) professeur(e) : |  |

Baccalauréat professionnel Accueil - Relation Clients et Usagers

Épreuve E3 : Situation professionnelle d’accueil CCF

Sous-épreuve E31, 1ère situation : Diagnostic de la fonction accueil

|  |  |
| --- | --- |
| CANDIDAT Nom : Prénom :  | SESSION : 201.. |
| ORGANISATIONNom et adresse : TUTEUR Nom : Fonction :  |
| ÉTABLISSEMENT  |

DIAGNOSTIC INTERNE

|  |
| --- |
| *Photo ou autre illustration…* |

## BACCALAURÉAT PROFESSIONNEL MéTIERS DU COMMERCE ET DE LA VENTE

# Sous-épreuve E33 : Fidélisation de la clientèle et/ou Développement de la relation client

FEUILLE DE ROUTE pour la réalisation de la situation n° 2