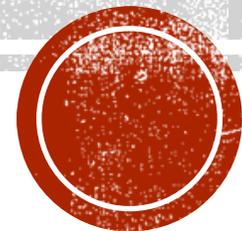


# PRÉPARER UN COMPTE-RENDU D'ACTIVITÉ PROFESSIONNELLE

Epreuve E31 et E32

Baccalauréat Professionnel Métiers du Commerce et de la Vente  
option A et B



# QUAND RÉDIGER UN COMPTE-RENDU D'ACTIVITÉ PROFESSIONNELLE ?

## À chaque PFMP :

- Classe de seconde MRC : rédaction de comptes-rendus formatifs
- Classes de première et de terminale Bac Pro MCV : rédaction de comptes-rendus certificatifs

Lorsque l'élève a vécu une situation professionnelle pouvant donner lieu à un positionnement sur la grille académique de suivi des compétences (jobs d'été, projets, etc.).



# COMMENT EST ÉVALUÉ LE COMPTE-RENDU D'ACTIVITÉ PROFESSIONNELLE ?

---

Chaque compte-rendu donnera lieu à un **positionnement par le professeur de spécialité sur la grille académique de suivi des compétences.**

---

Il permettra donc de situer le **niveau de maîtrise (de 1 à 4)** atteint par un élève pour les compétences concernées par le compte-rendu.



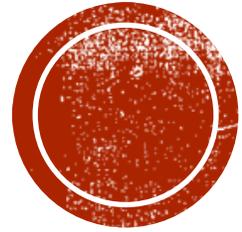
# COMMENT ÉNONCER L'ACTIVITÉ PROFESSIONNELLE CHOISIE ?

Utiliser un verbe d'action : **GÉRER**, IMPLANTER, MENER,  
PROPOSER par exemple.

Être précis quant à l'objet de l'activité : gérer **LE RETOUR D'UN  
PRODUIT DÉFECTUEUX**

Donner des précisions sur l'objet de l'activité si nécessaire :  
gérer le retour d'un produit défectueux **DU RAYON  
MULTIMÉDIA**





# 1. CONTEXTE PROFESSIONNEL DE L'ACTIVITE

# OÙ ?

---

- ✓ Dans quelle entreprise se déroule l'activité ?
- ✓ Dans quel(s) lieu(x) précisément (réserve, surface de vente, bureaux, etc.) ?



## PRÉSENTER VOTRE ENTREPRISE

Vous pouvez présenter votre entreprise à l'aide d'une fiche signalétique que vous placerez en annexe.

Vous préciserez les points clés de l'entreprise, notamment :

- l'activité ;
- La localisation ;
- L'assortiment ;
- L'environnement concurrentiel



# QUAND?

---

- ✓ Sur quelle période se déroule l'activité?
- ✓ Cette période a-t-elle des spécificités?
- ✓ Quelle est la durée de l'activité?



## EXEMPLES DE SPECIFICITE D'UNE PERIODE

- ✓ Période de soldes
- ✓ Période de fêtes
- ✓ Période touristique
- ✓ Période de faible activité
- ✓ Période de contraintes sanitaires



# QUI ?

---

- ✓ À la demande de qui réalisez-vous l'activité ?
- ✓ Sous la supervision de qui agissez-vous ?
- ✓ En collaboration avec qui effectuez-vous l'activité ?



## QUELQUES DÉFINITIONS

### **SUPERVISION**

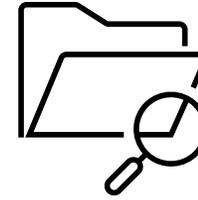
Action de superviser, c'est-à-dire d'exercer un contrôle, d'effectuer une vérification sur l'activité ou le travail d'une ou plusieurs personnes.

### **COLLABORATION**

Travailler de concert avec quelqu'un d'autre, l'aider dans ses fonctions; participer avec un ou plusieurs autres à une œuvre commune.



# QUOI ?



- ✓ Quelles sont les principales compétences mises en œuvre lors de l'activité ?
- ✓ Vous pouvez préciser leur degré de complexité dans le cadre de cette activité : simple; plutôt simple; plutôt complexe; complexe.

## COMPÉTENCES PROFESSIONNELLES

### Epreuve E31

- Assurer la veille commerciale
- Réaliser la vente dans un cadre omnicanal
- Assurer l'exécution de la vente

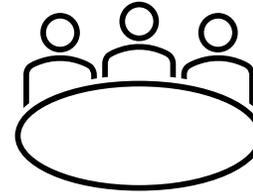
### Epreuve E32

- Assurer le suivi de la commande
- Mettre en œuvre le ou les services associés
- Traiter les retours et les réclamations des clients
- S'assurer de la satisfaction du client



# COMMENT ?

---



Quelles sont les conditions de réalisation de l'activité ?

- Travail individuel en autonomie
- Travail individuel accompagné
- Travail en groupe en autonomie
- Travail en groupe accompagné
- Activité observée

## QUELQUES CONSEILS

1. Privilégiez les activités réellement réalisées.
2. Indiquez quelle(s) personne(s) vous a aidé : tuteur, professeur, autres accompagnateurs.
3. Nuancez si nécessaire le degré d'autonomie ou d'accompagnement (totalement, majoritairement, partiellement, minoritairement ou pas du tout).



# POURQUOI ?

---

Quels sont les objectifs quantitatifs et/ou qualitatifs de l'activité ?



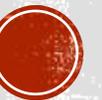
## EXEMPLES D'OBJECTIF

Exemples d'objectifs quantitatifs :

- Atteindre l'objectif commercial de la journée
- Ecouler les stocks de produits

Exemples d'objectifs qualitatifs :

- Améliorer l'image de marque
- Fidéliser les clients

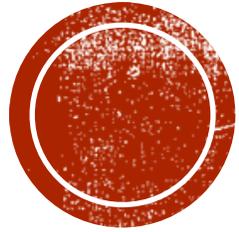


# POUR RÉSUMER : ON UTILISE LA MÉTHODE QQOQCP

Je réponds aux questions...

OU ?	Le(s) lieu(x) de réalisation de l'activité
QUAND ?	La période et durée de l'activité
QUI ?	Les acteurs concernés
QUOI ?	Les compétences mises en œuvre
COMMENT ?	Les conditions de réalisation
POURQUOI ?	Les objectifs quantitatifs et qualitatifs





## **2. RÉCIT DE L'ACTIVITÉ PROFESSIONNELLE**

# RÉALISER UNE « TO DO LIST »

---

Vous devez décomposer l'activité en une succession de tâches que vous avez réalisées.

Ces tâches doivent être classées dans un ordre chronologiques et doivent être reliées entre elles par un lien logique.



# RÉDIGER LE RÉCIT DE L'ACTIVITÉ

---

✓ J'utilise des connecteurs logiques pour relier les tâches entre elles.

Car

Pour commencer

En effet

Ensuite

Ainsi

De plus

Vous devez préciser :

- la démarche mise en œuvre ;
- les différentes étapes pour atteindre les objectifs ;
- les différents acteurs concernés par l'activité ;
- les sources documentaires (internes et externes) ;
- les moyens matériels utilisés (outils et/ou supports).



# PRÉSENTER LES CONTRAINTES, LES DIFFICULTÉS RENCONTRÉES ET LES SOLUTIONS ADOPTÉES

## Exemples de contraintes et de difficultés rencontrées

- Pas de poste informatique disponible pour vérifier les stocks.
- Un client est énervé car il ramène un produit défectueux.

## Exemples de solutions adoptées

- Utiliser un autre outil numérique (borne tactile, tablette, etc.).
- Adopter un ton calme, écouter attentivement le client et reformuler les causes de son insatisfaction.



# DÉCRIRE LES RÉSULTATS OBTENUS ET RÉALISER UNE AUTO-ÉVALUATION

---

- Avez-vous atteint vos objectifs ?

- Qu'est-ce que cette activité vous a appris ?

- Si c'était à refaire, que feriez-vous différemment ?





---

**Vous devez être ordonné,  
méthodique et soigner votre  
communication écrite (fond et  
forme).**

---

**N'hésitez pas à faire relire votre  
compte-rendu à une autre  
personne et à lui exposer les  
principaux points à l'oral pour  
vérifier si votre discours est clair  
et cohérent.**

The background is split into two main sections. The left section features a grey background with a pattern of colorful circles in white, red, yellow, and purple. A large red pushpin is pinned to the right edge of this section. The right section has a light grey background with a faint grid pattern.

**À vous de jouer !**

**Pour plus d'informations,  
rendez-vous sur le site  
[www.droitaleco.com](http://www.droitaleco.com)**

