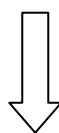
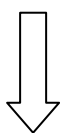


MÉTIERS DE LA RELATION CLIENT

2de professionnelle
Métiers de la Relation Client

Année commune aux trois BAC PRO
avec obligation de formuler des vœux de spécialité
à l'issue de la seconde



En 1^{ère} et en Terminale

BAC PRO
MÉTIERS DE
L'ACCUEIL

Labellisation
Tourisme

BAC PRO
MÉTIERS DU
COMMERCE
ET DE LA VENTE

Option A :
Animation et
gestion de l'espace
commercial

BAC PRO
MÉTIERS DU
COMMERCE
ET DE LA VENTE

Option B :
Prospection
Clientèle et
Valorisation de
l'Offre
Commerciale

Labellisation Tourisme (Sélection d'élèves selon divers critères)

Définition

Le titulaire d'un baccalauréat professionnel Métier de l'accueil est en position d'interface directement avec les publics accueillis, mais aussi entre les services de l'organisation, ceux d'autres organisations partenaires et/ou prestataires. Il accueille, gère l'information, son poste de travail et la relation commerciale le cas échéant.

Emplois concernés

Les emplois concernés par l'accueil sont nombreux et prennent des dénominations différentes.

- Chargé, chargée d'accueil
- Agent, agente d'accueil et/ou d'information
- Hôte, hôtesse d'accueil, d'évènementiel
- Technicien, technicienne d'accueil
- Standardiste / Réceptionniste
- Téléopérateur, téléopératrice, téléconseiller, téléconseillère
- Agent, agente d'escale

Types d'entreprises concernées

L'accueil est présent dans toutes les organisations (des secteurs marchand ou non marchand) recevant du public et/ou du trafic téléphonique.

L'accueil est clairement identifié dans les petites et moyennes entreprises, dans tous les grands groupes et dans les organismes publics. Dans les très petites entreprises, l'accueil est souvent une activité intégrée à d'autres fonctions.

Description de la formation

Enseignement général (environ 50 % du temps de formation) :

Français, Histoire – Géographie, Mathématiques, LV1 Anglais, LV2 Espagnol, Éducation Physique et Sportive, Éducation Artistique, PSE

Enseignement professionnel (environ 50 % du temps de formation) :

- Bloc de compétences 1 : Gérer l'accueil multicanal à des fins d'information, d'orientation et de conseil
- Bloc de compétences 2 Gérer l'information et des prestations organisationnelles
- Bloc de compétences 3 Gérer la relation commerciale
- Économie – Droit

Stages : 22 semaines en entreprise, sur 3 ans

Qualités à développer :

- Bonne présentation, bonne élocution
- Sens du contact, polyvalent et adaptable
- Savoir écouter, faire preuve d'empathie et de diplomatie
- Être organisé, méthodique, autonome

Poursuites d'études

- BTS Assurance, BTS Banque, BTS Assistant de la PME, BTS Tourisme, BTS Support à l'action managériale, BTS Management Commercial Opérationnel
- Mention complémentaire (vente à distance ou services financiers)

Définition

Le titulaire d'un baccalauréat professionnel Métiers du commerce et de la vente option A doit acquérir des compétences centrées sur l'animation et la gestion de l'espace commercial

Emplois concernés

- Employé commercial
- Vendeur qualifié
- Vendeur spécialiste
- Conseiller de vente
- Conseiller commercial
- Télé-conseiller
- Assistant administration des ventes
- Chargé de clientèle

Types d'entreprises concernées

- Unité commerciale, physique ou à distance, de toute taille, généraliste ou spécialisée

Description de la formation

Enseignement général (environ 50 % du temps de formation) :

Français, Histoire – Géographie, Mathématiques, LV1 Anglais, LV2 Espagnol, Éducation Physique et Sportive, Éducation Artistique, PSE

Enseignement professionnel (environ 50 % du temps de formation) :

- Conseil et vente
- Suivi des ventes
- Fidélisation de la clientèle et développement de la relation client
- Animation et gestion de l'espace commercial

Stages : 22 semaines en entreprise, sur 3 ans

Compétences à acquérir

Savoir faire :

- Accueillir la clientèle
- Préparer et réaliser des ventes
- Exécuter et suivre les tâches consécutives aux ventes
- Assurer le suivi et la fidélisation du client
- Rendre l'unité commerciale attractive et fonctionnelle

Qualités à développer :

- Communiquer, maîtriser son expression
- Sens de l'accueil, qualité d'écoute et de disponibilité
- Adapter son comportement et sa tenue au secteur professionnel
- S'intégrer dans une équipe de travail
- S'adapter aux méthodes et aux consignes de travail
- Gérer son temps, sa charge de travail, faire preuve d'autonomie
- BTS Management Commercial Opérationnel
- BTS Négociation et Digitalisation de la Relation Client
- BTS Banque / BTS Assurance

Poursuites d'études

8 rue Pierre Lepage – 37100 TOURS
Tel : 02.47.85.53.53 / Fax : 02.47.54.88.46
Mail : ce.0370032j@ac-orleans-tours.fr
www.lycee-clouet.com

Définition

Emplois concernés

Types d'entreprises concernées

Description de la formation

Compétences à acquérir

Poursuites d'études

MÉTIERS DU COMMERCE ET DE LA VENTE

Option B : Prospection Clientèle et Valorisation de l'Offre Commerciale

En 2 ans après la 2^{de} MRC

Le titulaire d'un baccalauréat professionnel Métiers du commerce et de la vente option B prospecte la clientèle potentielle, négocie les ventes de biens et de services, participe au suivi et à la fidélisation de la clientèle

- Conseiller en vente directe, à distance
- Vendeur à domicile indépendant
- Commercial
- Conseiller de vente
- Conseiller commercial
- Télé-conseiller
- Assistant administration des ventes
- Chargé de clientèle

- Commerciales (concessionnaires, commerce de gros...)
- Services (immobilier, assurance, communication publicitaire, transport...)
- Production (fabrication et commercialisation de biens de consommation courante, d'équipements, fournitures industrielles...)

Enseignement général (environ 50 % du temps de formation) :

Français, Histoire – Géographie, Mathématiques, LV1 Anglais, LV2 Espagnol, Éducation Physique et Sportive, Éducation Artistique, PSE

Enseignement professionnel (environ 50 % du temps de formation) :

- Conseil et vente
- Suivi des ventes
- Fidélisation de la clientèle et développement de la relation client
- Prospection clientèle et valorisation de l'offre commerciale

Stages : 22 semaines en entreprise, sur 3 ans

Savoir faire :

- Accueillir la clientèle
- Préparer et réaliser des ventes
- Exécuter et suivre les tâches consécutives aux ventes
- Assurer le suivi et la fidélisation du client
- Prospecter et valoriser l'offre commerciale

Qualités à développer :

- Communiquer, maîtriser son expression
- Sens de l'accueil, qualité d'écoute et de disponibilité
- Adapter son comportement et sa tenue au secteur professionnel
- S'intégrer dans une équipe de travail
- S'adapter aux méthodes et aux consignes de travail
- Gérer son temps, sa charge de travail, faire preuve d'autonomie

- BTS Négociation et Digitalisation de la Relation Client
- BTS Management Commercial Opérationnel
- BTS Banque / BTS Assurance / BTS Professions immobilières