

SECONDE FAMILLE DE MÉTIERS DE LA RELATION CLIENT

**Durant l'année
de seconde,
à travers les
enseignements
professionnels
et les stages, les
élèves
découvrent
3 domaines
d'activités**



Image : Freepik.com

**Animation et gestion
d'un point de vente**



Image : Freepik.com

Prospection et négociation clientèle

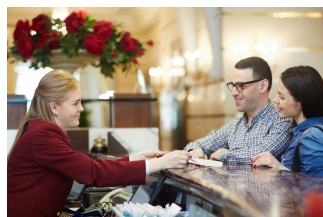


Image : Freepik.com

Accueil

**A la fin de la
seconde,
l'élève choisit
son bac pro**



**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**



**Bac pro Métiers de
l'accueil**

**(dans la limite des places
disponibles)**

Bac pro Métiers du Commerce et de la vente

Option A : Animation et gestion de l'espace commercial

Descriptif :

Durée totale de la formation :
3 ans

- seconde famille de métiers de la relation client
- 1ère bac pro Métiers du commerce et de la vente option A,
- terminale bac pro Métiers du commerce et de la vente option A.

Objectifs de la formation :

- Apprendre à conseiller et à vendre
- Comprendre les logiques d'approvisionnement d'un magasin
- Acquérir des techniques d'animation de la surface de vente
- Acquérir des bases en matière de gestion commerciale
- Maîtriser les techniques liées à la digitalisation de l'unité commerciale
- Mettre en place des actions de fidélisation et de développement de la relation client

Contenu de formation :

- 20 semaines de formation en entreprise sur les 3 ans
- 14 heures hebdomadaires d'enseignement professionnel

Qualités requises :

- Avoir le sens du contact
- Être poli, diplomate
- Être disponible, organisé
- Avoir une bonne présentation

Poursuites d'études :

- BTS Management commercial opérationnel
- BTS Négociation et digitalisation de la relation client
- Diplôme de gestionnaire d'unité commerciale (Ecole de commerce)

Perspectives d'emploi :

- Employé commercial
- Vendeur qualifié
- Vendeur spécialisé
- Manager de rayon
- Adjoint responsable d'une unité commerciale (après expérience)

2 possibilités pour effectuer cette formation :

- Cette formation est proposée par voie scolaire
- Elle est également disponible par apprentissage à partir du niveau de 1ère (les cours par apprentissage se déroulent au lycée en partenariat avec le CFA Académique).



Bac pro Métiers du Commerce et de la vente

Option B : Prospection clientèle et valorisation de l'offre commerciale

Descriptif :

Durée totale de la formation :
3 ans

- seconde famille de métiers de la relation client
- 1ère bac pro Métiers du commerce et de la vente option B,
- terminale bac pro Métiers du commerce et de la vente option B.

Objectifs de la formation :

- Acquérir la fibre commerciale
- Développer des compétences relatives à la prospection téléphonique (phoning) ou physique (face à face)
- Mettre en œuvre les techniques de vente
- Maîtriser les outils numériques au service du commercial
- Savoir prendre en charge le client
- Maîtriser les techniques de fidélisation et de suivi clientèle

Contenu de formation :

- 20 semaines de formation en entreprise sur les 3 ans
- 14 heures hebdomadaires d'enseignement professionnel

Qualités requises :

- Avoir le sens du contact
- Être autonome, enthousiaste
- Aimer convaincre
- Avoir une bonne présentation

Poursuites d'études :

- BTS Négociation et digitalisation de la relation client
- BTS Management commercial opérationnel
- BTS Banque
- BTS Assurances
- BTS Professions immobilières

Perspectives d'emploi :

- Commercial itinérant
- Conseiller relation client

2 possibilités pour effectuer cette formation :

- Cette formation est proposée par voie scolaire
- Elle est également disponible par apprentissage à partir du niveau de 1ère (les cours par apprentissage se déroulent au lycée en partenariat avec le CFA Académique).



BAC PRO METIERS DE L'ACCUEIL

Section européenne anglais

Coloration tourisme et événementiel

Descriptif :

Durée totale de la formation :

3 ans

- seconde famille de métiers de la relation client,
- 1ère bac pro Métiers de l'accueil,
- Terminale bac pro Métiers de l'accueil.

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

Objectifs de la formation :

- Gérer l'accueil multicanal à des fins d'information, d'orientation et de conseil
- Gérer l'information et des prestations à des fins organisationnelles
- Gérer la relation commerciale

Contenu de formation :

- 20 semaines de formation en entreprise sur les 3 ans
- 14 heures hebdomadaires d'enseignement professionnel

Qualités requises :

- Avoir le sens du contact,
- Être poli, diplomate
- Être disponible, organisé
- Avoir une présentation et un langage soignés

Poursuites d'études :

- BTS Support à l'action commerciale
- BTS Gestion de la PME
- BTS Négociation et digitalisation de la relation client
- MC Accueil réception

Perspectives d'emploi :

- Chargé d'accueil dans une entreprise, un service administratif
- Réceptionniste d'hôtel
- Standardiste
- Téléconseiller
- Hôte événementiel

2 possibilités pour effectuer cette formation :

- Cette formation est proposée par voie scolaire
- Elle est également disponible par apprentissage à partir du niveau de 1ère (les cours par apprentissage se déroulent au lycée en partenariat avec le CFA Académique).

