

Baccalauréat professionnel

Métiers du commerce et de la vente option B : Prospection clientèle et valorisation de l'offre commerciale

2de Pro métiers de la relation clients

Le bac pro Métiers du commerce et de la vente, option B, forme des élèves à prospecter une clientèle potentielle. L'élève apprend à élaborer un projet et une stratégie de prospection, à construire un fichier clients, à concevoir des outils d'aide à la prospection (fiche prospect, plan d'appel, lettre de publipostage), à exploiter et analyser les résultats, et à savoir en rendre compte auprès de son équipe en transmettant les informations du terrain au responsable commercial et en suivant de façon permanente la satisfaction de la clientèle.

Son activité nécessite soit des déplacements en visite de clientèle, y compris en démarchage à domicile, soit une relation client à distance, sur des horaires de travail d'une amplitude variable. Le titulaire du baccalauréat professionnel « Métiers du commerce et de la vente », détenteur de l'option B, peut, par ailleurs, être conduit à effectuer une partie de son activité au sein de son entreprise pour accueillir des clients ou pour réaliser des tâches de préparation et de suivi des ventes.

Lors du démarchage, il incite ses interlocuteurs à acheter en utilisant un argumentaire fondé sur la documentation dont il dispose. Il peut être amené à effectuer une démonstration et à négocier les conditions de la vente (prix, délais, quantités, conditions de paiement). Il prend ensuite la commande. Son rôle consiste également à fidéliser sa clientèle en lui rendant visite ou en la contactant régulièrement.

Les produits ou services dont il a la charge ne nécessitent pas de connaissances techniques très approfondies. Pour réaliser ses objectifs, il prospecte les clients potentiels par courrier, téléphone ou contact direct. Il alimente son fichier informatisé en y ajoutant des informations concernant les prospects et les clients. Il participe en outre à la mise en place et à la réalisation de manifestations commerciales décidées par son entreprise et il en exploite les retombées.

Il organise son travail en autonomie. Il fait preuve d'initiative, de dynamisme et de persévérance. Sa mobilité géographique ou fonctionnelle est encouragée. Il met en œuvre les techniques de prospection ainsi que les techniques relationnelles et les techniques de vente. Par ailleurs, il développe et exploite son portefeuille clients dans le respect de la politique de l'entreprise. Il applique les règles de droit spécifiques à la relation client de son secteur d'activité. Il peut être conduit à travailler en équipe au sein de son organisation pour atteindre les objectifs fixés. Il assure une remontée des informations du terrain auprès de sa hiérarchie. Il doit adopter des comportements et des attitudes conformes à la diversité des contextes relationnels, notamment au niveau des codes vestimentaires et langagiers. Il doit enfin respecter les règles de confidentialité et de déontologie professionnelle.

Le titulaire de ce diplôme travaille généralement comme attaché commercial salarié d'une entreprise, avec le statut de VRP. Après quelques années d'expérience, il peut évoluer vers des postes de responsable d'équipe de vente. Il peut aussi devenir représentant multicarte ou agent commercial. Il travaille alors pour plusieurs entreprises. Enfin une partie de sa rémunération est en général variable, proportionnelle aux ventes, au développement de sa clientèle, à l'évolution du chiffre d'affaires de l'entreprise et à la satisfaction de la clientèle.

Débouchés :

Le titulaire de ce baccalauréat professionnel, quand il est salarié, exerce ses activités dans tous les types d'organisation à finalité commerciale, ou disposant d'un service commercial ou d'une direction relation client. Ces organisations s'adressent aussi bien à une clientèle de particuliers (grand public) qu'à des utilisateurs et des prescripteurs professionnels (entreprises, administrations, professions libérales, artisans, distributeurs...).

Métiers accessibles :

Conseiller relation client à distance, conseiller en vente directe, vendeur à domicile indépendant, commercial, prospecteur vendeur

Qualités requises :

- goût du contact, de la communication
- sens de la gestion et de l'organisation
- bonne présentation, bonne élocution
- autonomie

Programme

Grille horaire	2 ^{de}	1 ^{ère}	Tle
Enseignement professionnel	330	266	260
Enseignements Pro. et français en co-intervention	30	28	13
Ens. pro. et mathématiques-sciences en co-intervention	30	14	13
Réalisation d'un chef d'œuvre		56	52
Prévention santé environnement	30	28	26

Economie Gestion ou économie droit (selon spécialité)	30	28	26
Français, hist-géo et enseignement moral et civique	105	84	78
Mathématiques	45	56	39
Langue vivante A	60	56	52
Sciences physique et chimique ou langue vivante B	45	42	39
Arts appliqués et culture artistique	30	28	26
Education physique et sportive	75	70	65
Consolidation, accompagnement personnalisé et accompagnement au choix d'orientation	90	84	91
Période de formation en milieu professionnel (semaine)	4 à 6	6 à 8	8

Enseignements professionnels

Techniques et stratégies de prospection : les prospects, les techniques de prospection, les supports d'une prospection, la stratégie de prospection.

Supports du suivi des opérations commerciales : documents commerciaux (bon de commande, bon de livraison, facture...) et documents de suivi de clientèle.

Outils de gestion dans l'activité du vendeur : gestion du temps et des frais professionnels, gestion des fichiers commerciaux informatisés, mesure de la rentabilité.

Développement personnel du vendeur : bilan comportemental, projet personnel et professionnel, gestion du stress.

Communication : enjeux psychosociaux et composantes de la communication, situations de communication orale interpersonnelle et de groupe, stratégies de communication orale, techniques et stratégies de communication écrite, communication visuelle.

Techniques de négociation commerciale : techniques de découverte et négociation, vente en face à face, vente au téléphone.

Technologies de l'information et de la communication appliquées à la vente : recherche d'informations sur Internet, logiciels de bureautique et de messagerie électronique.

Mercatique : la démarche, l'étude de la demande, l'offre de l'entreprise, l'entreprise et son marché, la force de vente dans l'entreprise.

Économie-droit : activité commerciale et productive de l'entreprise, gestion des ressources humaines, management, contrat de vente, contrat de travail, responsabilité de l'entreprise, statut juridique de l'entreprise, crédit et garanties accordés aux créanciers, droit du travail.

Stages

22 semaines de périodes de formation en milieu professionnel sont prévues sur les trois années du cycle

Examen

- Epreuve scientifique et technique
- Economie-droit, coeff. 1.5

- mathématiques, coeff. 1.5

• Analyses et résolution de situations professionnelles
Prospection clientèle et valorisation de l'offre commerciale, coeff. 4

• Pratiques professionnelles

- vente-conseil, coeff. 3

- suivi des ventes, coeff. 2

- Fidélisation de la clientèle et développement de la relation client, coeff. 3

- Prévention santé environnement, coeff. 1

• Epreuve de Langue vivante étrangère

- Langue vivante étrangère 1, coeff. 2

- Langue vivante étrangère 2, coeff. 2

• Epreuve de Français, Histoire-Géographie et enseignement moral - Français, coeff. 2.5

- Histoire-Géographie enseignement moral, coeff. 2.5

• Epreuve d'éducation physique et sportive, coeff. 1.

• Epreuve d'arts appliqués et cultures artistiques coeff. 1.

Epreuves facultatives (seuls les points excédant 10 sont pris en compte) - Epreuve de langue vivante étrangère

Poursuites d'études

Avec un très bon dossier une poursuite d'études est envisageable. Par exemple :

- Le BTS Management commercial opérationnel

- Le BTS Négociation et digitalisation relation client

- FCIL Vendeur de produits multimédia

- MC Assistance, conseil, vente à distance

Où se former à proximité d'Aubagne ?

• En lycée public

Aix en Provence - LP Gambetta

Aubagne - LP Gustave Eiffel

Marseille 7^e - LP Colbert

Marseille 8^e - LP Leau

Marseille 10^e - LP Brochier

Marseille 11^e - LP Camille Jullian

Marseille 15^e - LP La Viste

• En lycée privé

Aix en Provence - Lycée polyvalent Sainte Marie

Aix en Provence - LP Célony

Marseille 5^e - LP Saint Michel

Marseille 6^e - Lycée polyvalent Saint Vincent de Paul

Marseille 6^e - Lycée polyvalent Charles Peguy

Marseille 10^e - LP ORT Léon Bramson

Marseille 12^e - Lycée polyvalent Marie Gasquet

Marseille 15^e - Lycée polyvalent Saint Louis

• En apprentissage

Aix en Provence - CFA du pays d'Aix

La Ciotat - Antenne du CFBT

Marseille - CFBT

Marseille 6^e - Lycée polyvalent Charles Peguy

Marseille 10^e - LP ORT Léon Bramson

Marseille 12^e - LP Marie Gasquet

Marseille 13è - Corot Formations
Rousset – MFR Rousset