

Baccalauréat professionnel

Métiers du commerce et de la vente option A : Animation et gestion de l'espace commercial

2nde Pro métiers de la relation clients

Le titulaire du baccalauréat professionnel « Métiers du commerce et de la vente » s'inscrit dans une démarche commerciale active. Son activité consiste à :

- accueillir, conseiller et vendre des produits et des services associés,
- contribuer au suivi des ventes,
- participer à la fidélisation de la clientèle et au développement de la relation client.

Selon les situations, il pourra aussi :

- prospecter des clients potentiels,
- participer à l'animation et à la gestion d'une unité commerciale. Et cela, dans le but de participer à la construction d'une relation client durable.

Ce bac pro forme à vendre, conseiller, participer à la fidélisation de la clientèle, développer la relation client, à l'animation de la surface de vente, aux opérations d'information et aux ventes promotionnelles, et à assurer la gestion commerciale attachée à sa fonction : approvisionnement, mise en place, gestion de l'unité commerciale. L'élève apprend à animer une surface de vente en mettant en place une signalétique, des actions de merchandising, des facteurs d'ambiance et des actions promotionnelles. Il acquiert des techniques de gestion qui lui permettent de réaliser le réassortiment, de préparer les commandes, de gérer les stocks, de participer à l'inventaire et de mesurer les performances commerciales des promotions. Il apprend les règles d'hygiène et de sécurité liées au personnel, aux clients, aux produits, aux équipements et aux locaux. Enfin, les enseignements en techniques de vente lui donnent les capacités de présenter un produit, de conseiller le client en argumentant, de conclure une vente et de contribuer à la fidélisation de la clientèle.

Les objectifs du bac pro Métiers du commerce et de la vente, option A, sont de donner des compétences centrées sur l'animation et la gestion de l'espace commercial. Il doit faire preuve du sens de l'accueil, de qualités d'écoute et de disponibilité. 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 du bac pro doit faire preuve du sens de l'accueil, de qualités d'écoute et de disponibilité. C'est un employé commercial qui intervient dans tout type d'unité commerciale (physique ou virtuelle) afin de mettre à la disposition de la clientèle les produits correspondant à sa demande. Son activité, au sein d'une équipe commerciale, consiste à participer à l'approvisionnement, à la vente, à la gestion commerciale.

Il doit faire preuve de rigueur dans la gestion et l'organisation de l'espace de vente, dans le respect des règles de son entreprise. Il doit pouvoir travailler en équipe tout en faisant preuve d'autonomie et de responsabilité. Il peut enfin participer à la mise en place et à la réalisation de manifestations commerciales décidées par son entreprise et en exploiter les retombées. Cette activité peut se dérouler sur des horaires variables, avec une certaine amplitude, en relation avec le rythme de l'activité commerciale de l'entreprise. Elle s'exerce le plus souvent en station debout.

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

Employé commercial, assistant administration des ventes, vendeur spécialiste, chargé de clientèle, télé-conseiller

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 nd e	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

• **Démarche mercatique** : le marché, la demande appliquée au point de vente, l'offre de l'unité commerciale.

• **Plan de marchéage de l'unité** : les produits, le prix, la distribution, la communication.

• **Mercatique de fidélisation** : les facteurs de fidélisation, les techniques de fidélisation et mercatique après-vente, les outils de mesure de la satisfaction.

• **Mercatique appliquée à un produit.**

Gestion commerciale des produits : l'approvisionnement, la commande, le réassortiment, la réception, le prix de vente, la facturation et les paiements.

• **Gestion des stocks** : le cadre et la gestion économique des stocks.

• **Marchandisage** : l'espace vente, l'implantation des linéaires, les produits dans le linéaire.

• **Indicateurs de gestion** : l'analyse et le suivi des ventes.

• **Environnement du point de vente** : la réglementation en matière d'hygiène et de sécurité, les instances de contrôle, la démarche qualité.

• **Déterminants de la communication** : les dimensions et les techniques.

• **Communication orale professionnelle** : techniques de communication et situations de conflit face au client et au sein de l'équipe.

• **Communication écrite** : l'écrit professionnel et sa place dans la communication, la valorisation des messages.

• **Communication visuelle** : les principaux supports.

• **Communication commerciale.**

• **Communication appliquée à la vente** : entretien en face à face et au téléphone.

• **Technologies de la communication appliquées à la vente** : les réseaux et la transmission des données, les logiciels de bureautique, de gestion commerciale et de la relation client.

Stages

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

Examen

Domaine professionnel

• Epreuve scientifique et technique

- Economie-droit, coeff. 1.5

- mathématiques, coeff. 1.5

• Analyses et résolution de situations professionnelles

Animation et gestion de l'espace commercial, 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

- 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

- 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

La Ciotat – Lycée Polyvalent de la Méditerranée

Marseille 7^e – LP Colbert

Marseille 8^e – LP Mistral

Marseille 8^e – LP Leau

Marseille 11^e – LP Camille Jullian

Marseille 15^e - LP La Viste

Marseille 15^e – LP la Calade

Marseille 16^e – LP l'Estaque

• En lycée privé

Aix en Provence – Lycée polyvalent Célony

Marseille 6^e – Lycée Charles Peguy

Marseille 10^e – LP ORT Léon Bramson

Marseille 12^e – Lycée Marie Gasquet

Marseille 13^e – LP Charlotte Grawitz

Marseille 15^e – Lycée Polyvalent Saint Louis

Rousset – MFR Rousset

• En apprentissage

Aix en Provence – CFA du pays d'Aix

La Ciotat – Antenne du CFA de la Bourse du Travail

Marseille 6^e – Lycée Charles Peguy

Marseille 7^e – LP Colbert

Marseille 10^e – LP ORT Léon Bramson

Marseille 12^e – LP Marie Gasquet

Marseille 13^e – Corot Formations

Rousset – MFR Rousset