

Famille des Métiers de la Relation Clients (MRC)

Accès

Après une classe de 3^{ème}

BAC PRO 3 ANS

Capacité d'accueil : 24 places

Objectifs de l'année de 2^{nde} MRC

Découvrir les options de 1^{ère} / Terminale
Déterminer son orientation en fin de 2^{nde}

Les options au LP les Alpilles

Métiers du commerce et de la vente Option A :
Animation et gestion de l'espace commercial (COM)

Métiers du commerce et de la vente Option B :
Prospection-clientèle et valorisation de l'offre commerciale (VE)

Les options hors LP les Alpilles

Métiers de l'accueil

Contenu de formation

Accueil et information du client ou de l'utilisateur

- Préparer l'accueil
- Accueillir
- Prendre en compte la demande
- Répondre à la demande
- Prendre congé
- Procéder à la remontée d'informations

Suivi, prospection des clients ou contact avec les usagers

- Préparer le suivi, la prospection ou le contact
- Réaliser le suivi, la prospection ou le contact par écrit
- Réaliser le suivi, la prospection ou le contact par téléphone

Conduite d'un entretien de vente

- Rechercher et exploiter les informations sur
 - Le produit ou le service
 - La clientèle ou les usagers
- Réaliser l'entretien de vente ou la préparation de l'offre en face à face
- Conclure la vente

Période de Formation en Milieu Professionnel (Entreprises) De 6 à 8 semaines

- Entreprises de distribution et du commerce
- Sociétés commerciales
- Sociétés de services
- Administrations ou associations
- Entrepôts et plateformes de distribution



1^{ère} / Tale Métiers du commerce et de la vente

Option A : Animation et gestion de l'espace commercial (COM)

Accès

Après une 2^{nde} Famille des
Métiers
relation client

BAC PRO 3 ANS

Le titulaire du baccalauréat professionnel « Animation et gestion de l'espace commercial » exerce son activité sous l'autorité et l'encadrement du responsable de point de vente, de secteur, de rayon, du gérant ou du commerçant.
Il est autonome dans la relation au client en entretien de vente

Capacité d'accueil : 12 places

Contenu de formation

Fonction Animation Commerciale

- Mettre en place l'offre « produit »
- Mettre en scène l'offre : promotion ou animation

Fonction Gestion des Produits et Gestion Commerciale

- Gérer l'approvisionnement, le réassort
- Implanter des produits dans l'espace de vente
- Gérer le linéaire
- Gérer l'espace de vente
- Gérer et prévenir les risques

Fonction Vente

- Préparer la vente
- Réaliser l'entretien de vente
- Effectuer le suivi de la vente

Attitudes professionnelles

Adopter les attitudes indispensables à la relation client
Maîtriser sa communication
Travailler en équipe
Faire preuve d'autonomie, de réactivité
Prendre des initiatives

Emplois concernés

Employé(e) de commerce
Employé(e) commercial
Assistant(e) de vente
Conseiller(e) de vente
Vendeur(se)
Vendeur(se) spécialisé(e)
Vendeur(se) conseiller(e)
Adjoint(e) au responsable de petites unités commerciales

Types d'entreprises

Entreprises de distribution
De biens ou de services
Points de vente sédentaires ou non
De tailles variées
Spécialisées ou généralistes
Intégrées ou non
De détail ou interentreprises (grossiste ; semi-grossiste avec espace vente intégré)
Entreprises de production avec espace vente intégré (magasin d'usine)

**Période de Formation en Milieu Professionnel
(Entreprises) – De 6 à 8 semaines**

Poursuite d'études

- BTS Management Commercial Opérationnel (MCO)
- BTS Négociation et Digitalisation de la Relation Client (NDRC)
- BTS Professions Immobilières (PI)
- BTS Tourisme ...



Section européenne

Cours d'anglais professionnel de 2 heures par semaine

Deuxième PFMP de la classe de 1^{ère}
Bac Pro : 4 semaines dans un pays européen (Malte)

Compétence européenne validée par un examen d'anglais professionnel sous forme d'oral

Titulaire de l'EuroPass et mention européenne au baccalauréat

1^{ère} / Tale Métiers du commerce et de la vente

Option B :

Prospection-clientèle et valorisation de l'offre commerciale (VE)



L'activité d'un commercial consiste à accueillir, conseiller et vendre des produits et des services associés. Il contribue au suivi des ventes et participe à la fidélisation de la clientèle et au développement de la relation client.

Capacité d'accueil : 12 places

Contenu de formation

Fonction Prospection

- Elaborer, élaborer et réaliser un projet de prospection
- Analyser, transmettre les résultats et rétroagir

Fonction négociation

- Préparer la visite - Découvrir le client
- Présenter l'offre - Conclure la négociation
- Analyser et Exploiter les résultats de la visite

Fonction Suivi et Fidélisation

- Exécuter des tâches consécutives aux visites
- Suivre l'exécution des commandes, des livraisons, de la mise en service et du paiement
- Suivre et fidélisation du client
- Analyser les résultats et du suivi de la fidélisation de la clientèle
- Suivre des activités et les résultats - transmettre les résultats de l'activité

Attitudes professionnelles

Maitriser son langage
Adapter son comportement et sa tenue au milieu professionnel
S'intégrer dans une équipe de travail
Implication, Motivation, Organisation,
AUTONOMIE, esprit d'initiative
S'adapter aux méthodes et consignes de travail

Emplois concernés

Vendeurs salariés ou indépendants, avec ou sans un statut de VRP ou d'agent commercial
Commercial(e) ou attaché(e) commercial(e)
Chargé(e) de prospection, chargé(e) de clientèle
Prospecteur / prospectrice vendeur(se)
Téléprospecteur / téléprospectrice, Télévendeur(se)
Vendeur(se) Démonstrateur(trice)
Vendeur(se) à domicile
Représentant(e) ...

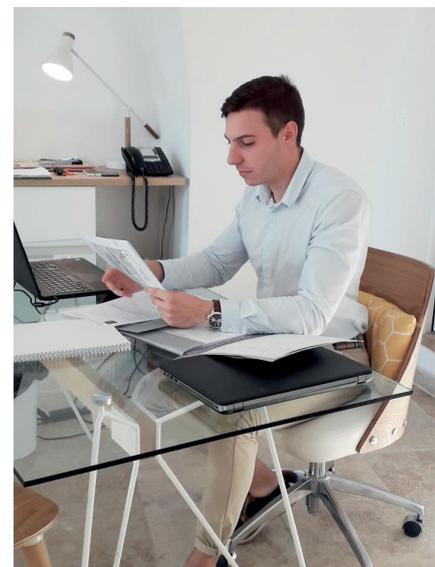
Types d'Entreprises, Produits et Clientèle

Entreprises commerciales (distributeurs, concessionnaires, grossistes ...)
Entreprises de service (Vente de prestations, Entretien / Location, Communication publicitaire, Banque, Assurance, Immobilier ...)
Entreprises de production (fabrication et commercialisation de biens de consommation courante, d'équipements, de fournitures industrielles ...)
Clientèle de particuliers (grand public), utilisateurs professionnels (entreprises, administrations, professions libérales, artisans ...)
Revendeurs (petits détaillants, distributeurs ...)

Période de Formation en Milieu Professionnel (Entreprises) – De 6 à 8 semaines

Poursuite d'études

- BTS Négociation et Digitalisation de la Relation Client (NDRC)
- BTS Professions Immobilières (PI)
- BTS Banque, conseiller de clientèle
- BTS Management Commercial Opérationnel (MCO)



Section européenne

Cours d'anglais professionnel de 2 heures par semaine
Deuxième PFMP de la classe de 1^{ère}
Bac Pro : 4 semaines dans un pays européen (Malte)
Compétence européenne validée par un examen d'anglais professionnel sous forme d'oral
Titulaire de l'EuroPass et mention européenne au baccalauréat