



Diplômes des Métiers de la Relation Clientèle

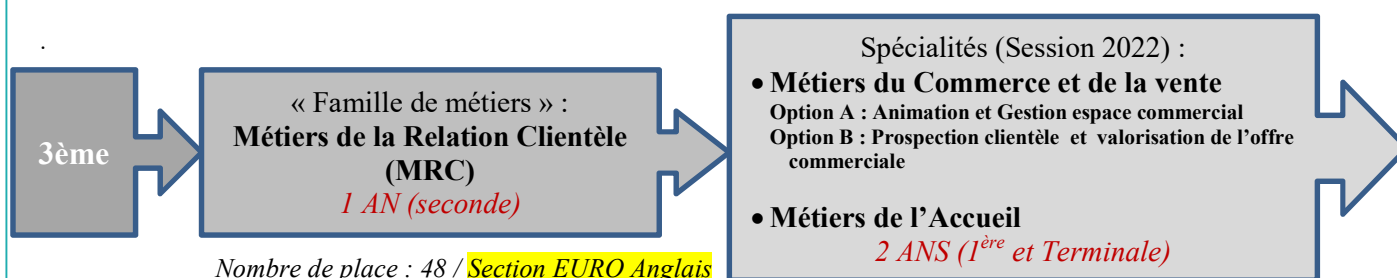
Bac PRO Métiers du Commerce et de la Vente (2 Options)
Bac PRO Métiers de l'Accueil

Réforme 2019

Formation

1

Les Baccalauréats du champ **Métiers de la Relation Clientèle** sont des diplômes de qualification professionnelle de niveau 4. Ils se préparent en 3 ans avec une année de formation de 2nde professionnelle commune aux 2 spécialités de baccalauréat (Métiers du Commerce et de la Vente avec 2 options / Métiers de l'Accueil) :



La formation comporte **22 semaines de formation en milieu professionnel réparties sur 3 ans** :

- ✓ Au cours des périodes de formation en entreprise, l'apprenant doit acquérir ou approfondir des compétences professionnelles en situation réelle de travail et améliorer sa connaissance du milieu professionnel et de l'emploi.
- ✓ Chaque stage donne lieu à une évaluation réalisée par le référent professionnel (tuteur, ou responsable.) ainsi qu'un professeur de l'équipe pédagogique.

2nde professionnelle commune
Métiers de la Relation Clientèle (MRC)

Objectifs et Compétences

La 2nde professionnelle « Métiers de la Relation Clientèle » permet d'acquérir les compétences communes et se positionner sur les spécialités de 1^{ère} et Terminale :

Compétences :

- ✓ *L'accueil et l'information du client (accueillir, répondre à la demande, prendre congé)*
- ✓ *Le suivi et la prospection des clients (prospection par écrit ou par téléphone)*
- ✓ *La conduite d'un entretien de vente (connaître les produits, la clientèle, mener l'entretien vente, conclure la vente)*

Qualités attendues

- ✓ Aptitude à la communication, à l'expression.
- ✓ Qualités en gestion
- ✓ Autonomie
- ✓ Sens du relationnel
- ✓ Sens du contact humain, de l'écoute, de la responsabilité
- ✓ Aptitude à l'accueil
- ✓ Qualités en communication écrite et orale

FICHE ONISEP

2nde MRC : <http://www.onisep.fr/Ressources/Univers-Formation/Formations/Lycees/Classe-de-seconde-pro-Metiers-de-la-relation-client>

LYCEE PROFESSIONNEL CAMILLE JULLIAN

50, Bd de La Barasse – 13011 MARSEILLE

Mél. : ce.0130068d@ac-aix-marseille.fr / Tél. : 04 91 88 83 00



Diplômes des Métiers de la Relation Clientèle

Bac PRO Métiers du Commerce et de la Vente (2 Options)
Bac PRO Métiers de l'Accueil

Réforme 2019

Bac Pro
Métiers du Commerce
et de la Vente (MCV)

Option A :
Animation et Gestion de l'espace commercial

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

2

Objectifs et Compétences

Le baccalauréat professionnel MVC forme des professionnels capables, sous l'autorité d'un responsable, de mener l'ensemble des activités propres aux métiers du commerce et de la vente et travaillant dans tout type d'unités commerciales.

Compétences :

- ✓ *Conseiller et vendre : Assurer la veille commerciale, réaliser les ventes dans un cadre omnicanal ...*
- ✓ *Suivre les ventes : Suivre les commandes, mettre en œuvre les services associés, traiter les réclamations, s'assurer de la satisfaction du client ...*
- ✓ *Fidéliser la clientèle et développer la relation client*

Avec 2 options :

- ⇔ *A = Animation et Gestion de l'espace commercial*
- ⇔ *B = Prospection clientèle et valorisation de l'offre commerciale*

Qualités

- ✓ Sens des responsabilités
- ✓ Disponibilité
- ✓ Mobilité géographique
- ✓ Écoute
- ✓ Rigueur
- ✓ Goût du travail en équipe
- ✓ Bonne présentation
- ✓ Qualités de communication

Débouchés – Postes - ...

Insertion professionnelle

⇔ *Option A = Animation et Gestion de l'espace commercial*

Au sein d'une unité commerciale (magasin), physique ou à distance, de toute taille, généraliste ou spécialisée, dans laquelle peuvent être réalisées des activités de production (magasin, magasin d'usine, vente sur le lieu de production, etc.), de transformation ou de distribution

Sur des postes : Employé de commerce, vendeur, adjoint de responsable, Agent commercial, assistant commercial

⇔ *Option B = Prospection clientèle et valorisation de l'offre commerciale*

Au sein d'une entreprise où 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.

Sur des postes : Commercial ou attaché commercial, Chargé de prospection ou de clientèle, conseiller relation clientèle à distance ou en vente directe,

Poursuite études

- ✓ BTS Management Commercial Opérationnel
- ✓ BTS Négociation et Digitalisation de la Relation Client
- ✓ BTS Professions immobilières

FICHES ONISEP

Option A : <http://www.onisep.fr/Ressources/Univers-Formation/Formations/Lycees/Bac-pro-Metiers-du-commerce-et-de-la-vente-option-A-animation-et-gestion-de-l-espace-commercial-ex-bac-pro-commerce>

Option B : <http://www.onisep.fr/Ressources/Univers-Formation/Formations/Lycees/Bac-pro-Metiers-du-commerce-et-de-la-vente-option-B-prospection-clientele-et-valorisation-de-l-offre-commerciale-ex-bac-pro-vente>

LYCEE PROFESSIONNEL CAMILLE JULLIAN
50, Bd de La Barasse – 13011 MARSEILLE
Mél. : ce.0130068d@ac-aix-marseille.fr / Tél. : 04 91 88 83 00



Diplômes des Métiers de la Relation Clientèle

Bac PRO Métiers du Commerce et de la Vente (2 Options)
Bac PRO Métiers de l'Accueil

Réforme 2019

Bac Pro Métiers de l'Accueil

Objectifs et Compétences

Le baccalauréat professionnel MVC forme des professionnels qui, sous l'autorité d'un responsable, travaille en relation avec la clientèle ou avec un public d'usagers.

Compétences :

- ✓ A la gestion de l'accueil multicanal à des fins d'information, d'orientation et de conseil (Gérer les activités, prendre contact, identifier et traiter la demande, gérer les flux et les conflits)
- ✓ A la gestion de l'information et des prestations organisationnelles (gérer l'information, les prestations internes et externes et contribuer à la mise en œuvre de projet lié à l'accueil)
- ✓ A la gestion de la relation commerciale (développement de la gestion commerciale, satisfaction et fidélisation client, gestion des réclamations)

Qualités

- ✓ La maîtrise de l'expression écrite et orale
- ✓ Un bon niveau en langues vivantes
- ✓ Une bonne présentation corporelle et vestimentaire
- ✓ Le sens du service et de l'organisation, le sens de l'écoute, de la résistance au stress, de la politesse

Débouchés – Postes - ...

Inscription professionnelle

Dans le secteur de l'hôtellerie, du tourisme, du transport, de la santé ou encore dans le service après-vente des grandes enseignes de la grande distribution ou au sein d'une administration publique

Sur des postes : chargé d'accueil, de standardiste, de téléconseiller, téléopérateur, agent d'escale

Poursuite études

- ✓ BTS Management Commercial Opérationnel
- ✓ BTS Négociation et Digitalisation de la Relation Client
- ✓ BTS Professions immobilières
- ✓ BTS Assurance
- ✓ BTS Transports

FICHES ONISEP

<http://www.onisep.fr/Ressources/Univers-Formation/Formations/Lycees/Bac-pro-Metiers-de-l-accueil-ex-bac-pro-Accueil-relation-clients-et-usagers>

LYCEE PROFESSIONNEL CAMILLE JULLIAN
50, Bd de La Barasse – 13011 MARSEILLE
Mél. : ce.0130068d@ac-aix-marseille.fr / Tél. : 04 91 88 83 00