

MÉTIERS DE LA RELATION CLIENT

Baccalauréat professionnel MÉTIERS DU COMMERCE ET DE LA VENTE
option A – ANIMATION ET GESTION DE L'ESPACE COMMERCIAL

Cette famille comprend 2 baccalauréat professionnels dont un à deux options

Baccalauréat professionnel N°1 : MÉTIERS DU COMMERCE ET DE LA VENTE

- Option A : animation et gestion de l'espace commercial*
- Option B : Prospection clientèle et valorisation de l'offre commerciale Baccalauréat

Baccalauréat professionnel N°2 : METIERS DE L'ACCUEIL

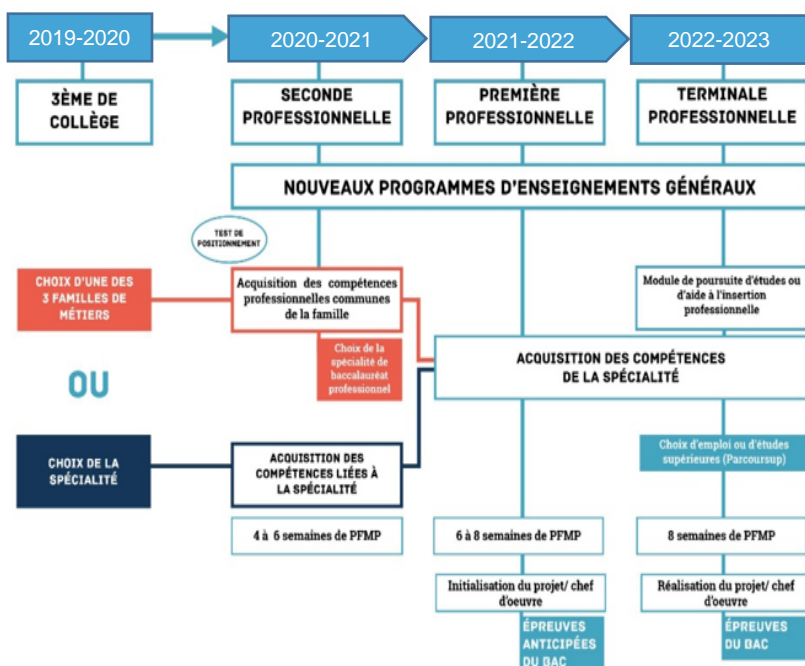
Ce qui change

En intégrant la famille des métiers de la relation client en seconde, l'élève va progressivement en découvrir les champs professionnels. 4 à 6 semaines de périodes de formation en milieu professionnel y seront consacrées.

L'élève va acquérir les compétences* communes de la « famille des métiers » sélectionnée. En renforçant sa connaissance des métiers, l'élève va choisir en toute connaissance sa spécialité professionnelle en première. Les compétences communes :

- Conseiller et vendre • Suivre les ventes • Fidéliser la clientèle et développer la relation client
- Animer et gérer l'espace commercial
- Prospecter et valoriser l'offre commerciale

PARCOURS D'UN ÉLÈVE ENTRANT EN BACCALURÉAT PROFESSIONNEL EN 2019



GRILLE HORAIRE

ENSEIGNEMENTS professionnels	Seconde	Première	Terminale	
Enseignement professionnel	330	266	260	856
Enseignements professionnels et français en co-intervention	30	28	13	71
Enseignements professionnels et mathématiques-sciences en co-intervention	30	14	13	57
Réalisation d'un chef d'œuvre	-	56	52	108
Prévention-santé-environnement	30	28	26	84
Économie-gestion ou économie-droit (selon la spécialité)	30	28	26	84
	450 h	420 h	390 h	1 260 h
ENSEIGNEMENTS généraux				
Français, histoire-géographie et enseignement moral et civique	105	84	78	267
Mathématiques	45	56	39	140
Langue vivante A	60	56	52	168
Sciences physiques et chimiques ou langue vivante B (selon les spécialités)	45	42	39	126
Arts appliqués et culture artistique	30	28	26	84
Éducation physique et sportive	75	70	65	210
	360 h	336 h	299 h	995 h
Consolidation, accompagnement personnalisé et accompagnement au choix d'orientation	90 h	84 h	91 h	265 h

I. LA FORMATION

Cœur de métier

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.

Compétences, qualités à mobiliser et conditions de travail

Le titulaire du baccalauréat professionnel « Métiers du commerce et de la vente », détenteur de l'option A, 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.

- 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.

L'activité du titulaire du baccalauréat professionnel « Métiers du commerce et de la vente » s'exerce auprès de la clientèle actuelle et potentielle de l'entreprise.

POURSUITES D'ÉTUDES

L'option A, préparée au lycée Nelson Mandela, ouvre les portes à de nombreuses formations* :

- BTS MCO : Management de l'unité commerciale
- BTS BANQUE CONSEILLER DE CLIENTEL
- BTS TOURISME
- BTS SAM : Support à l'action Managériale
- BTS ASSURANCE
- BTS NDRC : Négociation et Digitalisation de la Relation Client
- BTS TRANSPORT
- BTS COMMERCE INTERNATIONAL
- BTS COMPTABILITÉ et GESTION

*sous réserve de l'obtention du bac d'un très bon dossier en terme de notes et d'appréciations

II. L'EXERCICE DU MÉTIER

Lieux et appellations

- Vendeur-conseil • conseiller de vente • conseiller commercial • assistant commercial • télé-conseiller • assistant administration des ventes - chargé de clientèle. Certaines appellations sont plus spécifiques à l'une ou l'autre des deux options (A ou B). **Pour l'option A :** employé commercial • vendeur qualifié • vendeur spécialiste.

Le titulaire du baccalauréat professionnel « Métiers du commerce et de la vente », lorsqu'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 clients. 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...).

Conditions de travail

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 exerce le plus souvent en station debout. Son activité s'exerce essentiellement au sein d'une unité commerciale. physique ou à distance, de toute taille, généraliste ou spécialisée, dans laquelle peuvent être réalisées des activités de production (magasin d'usine, vente sur le lieu de production, etc.), de transformation ou de distribution.

Spécificités

Le magasin pédagogique est un outil central dans la formation des jeunes du baccalauréat professionnel « Métiers du commerce et de la vente ». Au lycée Nelson Mandela, les élèves évoluent dans un magasin pédagogique solidaire, géré sous forme d'entreprise école. Cet espace propose à la vente des produits issus de la filière équitable (vannerie) et biologique (épicerie). Il permet de réaliser



10 rue Pierre Vidal Naquet - BP 56509
44265 NANTES Cedex 02
Tél. 02 51 72 86 60
mél : ce.0442765s@ac-nantes.fr
Arrêt Tan "Conservatoire" : bus 26 et C5
Arrêt Tan "Île de Nantes" : bus C5 et busway 4

