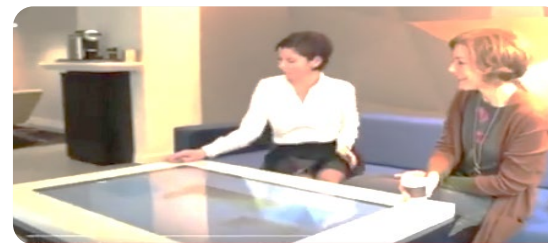
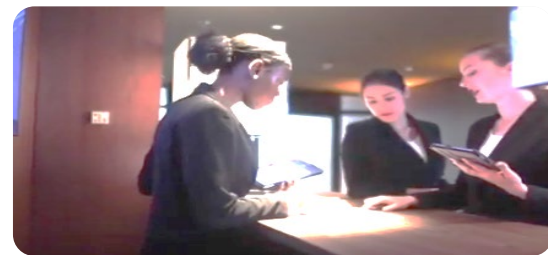


LA SECONDE MRC

MÉTIERS DE LA RELATION CLIENT

Accueil, Commerce, Vente



L'objectif de la formation

L'idée est de proposer une 2de professionnelle commune à plusieurs spécialités. De cette manière, l'élève pourra cette année-là :

- découvrir la famille de métiers qui lui plaît,
- apprendre les savoir-faire communs à tous les métiers d'un même secteur,
- choisir, à la fin de l'année de 2nde professionnelle, son métier et sa spécialité en connaissance de cause.

6 grandes compétences professionnelles

La 2^{de} professionnelle **métiers de la relation client** regroupe les métiers concernés par **6 grandes compétences professionnelles communes aux 2 spécialités de baccalauréat professionnel : métiers du commerce et de la vente (2 options) ; métiers de l'accueil.**

L'élève de cette 2^{de} professionnelle pourra acquérir des compétences communes portant sur les activités :

- d'expression, de communication, de qualité d'accueil en face à face, téléphonique ...,
- de recherche et d'exploitation d'information : techniques d'enquête, analyse statistique,
- d'identification des besoins, de la demande,
- d'identification des clients, de ses profils,
- de conseil en vue de réaliser une vente, de fidéliser une clientèle ...,
- de suivi de la relation-client, de service après-vente ...

LES POURSUITES D'ÉTUDES APRÈS LA SECONDE

La 2nde professionnelle **métiers de la relation client** se prépare après la classe de 3^ème.

Les élèves choisissent, **en fin de 3^e** cette famille de métiers s'ils sont **intéressés par l'apprentissage de compétences professionnelles communes aux secteurs de la vente, du commerce et de l'accueil** en vue de préparer une des spécialités de baccalauréat professionnel.

Les différentes filières après la seconde

Après la 2nde professionnelle **métiers de la relation client** , les élèves passent en 1^{re} professionnelle dans une des deux spécialités de bac professionnel choisie :

- **BAC PRO Métiers du commerce et de la vente - option A** : animation et gestion de l'espace commercial
- **BAC PRO Métiers du commerce et de la vente - option B** : prospection clientèle et valorisation de l'offre commerciale
- **BAC PRO Métiers de l'accueil**

Les périodes de formations en milieu professionnelle - PFMP

SECONDE :

6 semaines

PREMIÈRE

8 semaines

TERMINALE

8 semaines

22 semaines sur l'ensemble de la formation.

BACCALAURÉAT PROFESSIONNEL

Formation sur 2 ans (Première et Terminale)

Option A : Animation et Gestion de l'espace commercial

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

et les Métiers de l'Accueil

Objectif des métiers

Option A : Animation et Gestion de l'espace commercial

Intervenir dans tout type d'unité commerciale afin de vendre, conseiller, animer, assurer la gestion commerciale, .

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

Prospecter une clientèle potentielle, à négocier des ventes et à participer au suivi et à la fidélisation de cette clientèle.

Les métiers de l'accueil

Gérer l'accueil et le trafic téléphonique dans toute organisation susceptible de recevoir des visiteurs, clients ou usagers (banques, services de santé, culture, tourisme, immobiliers, ...)

Option A : Animation et Gestion de l'espace commercial

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

Les métiers de l'accueil

→ Enseignements professionnels : **55% du temps**

→ Enseignements généraux : **45% du temps**

CHEF D'ŒUVRE :

En classe de 1ère et Terminale, réalisation d'un chef d'œuvre, aboutissement d'un projet pluridisciplinaire qui vise à développer inventivité et créativité.

PFMP - 16 semaines sur deux ans

Option A : Animation et Gestion de l'espace commercial

POURSUITES D'ÉTUDE

- Brevet de technicien supérieur du domaine tertiaire (BTS)
- Management et Digitalisation des Unités Commerciales,
- Négociation Relations Clients, Commerce International,
- Profession Immobilière,
- Assistant de Manager, Tourisme ... etc)

EMPLOIS CONCERNÉS

Les emplois concernés par le commerce sont nombreux :

- Adjoint chef de rayon,
- Vendeur technicien spécialisé,
- Adjoint au responsable point de vente,
- Employé de commerce,
- Assistant de vente,
- Conseiller de vente.

Option B : Prospection clientèle et valorisation de l'offre

POURSUITES D'ÉTUDE COMMERCIALE

EMPLOIS CONCERNÉS

- Brevet de technicien supérieur du domaine tertiaire (BTS)
- Management et Digitalisation des Unités Commerciales,
- Négociation Relations Clients, Commerce International,
- Profession Immobilière,
- Assistant de Manager, Tourisme ... etc)

Les emplois concernés par le commerce sont nombreux :

- Attaché commercial,
- Vendeur représentant,
- Représentant commercial,
- Chargé(e) de clientèle,
- Conseiller relation clients à distance,
- Conseiller en vente directe

Les Métiers de l'Accueil

POURSUITES D'ÉTUDE

- Brevet de technicien supérieur du domaine tertiaire (BTS)
- Management et Digitalisation des Unités Commerciales,
- Négociation Relations Clients, Commerce International,
- Profession Immobilière,
- Assistant de Manager, Tourisme ... etc)

EMPLOIS CONCERNÉS

Les emplois concernés par l'accueil sont nombreux :

- Chargé, chargée d'accueil,
- Agent, agente d'accueil,
- Agent, agente d'accueil et d'information,
- Hôte, hôtesse d'accueil,
- Technicien, technicienne d'accueil,
- Hôte, hôtesse événementiel,
- Standardiste,
- Téléopérateur, téléopératrice, téléconseiller, téléconseillère,
- Réceptionniste,
- Agent d'escale.

Merci de votre attention.