

# 2nde BAC Pro MRC

## → 2nde Métiers de la Relation Client

### Publics concernés :

Élèves sortant de 3ème.

*Des passerelles sont possibles pour des parcours individualisés de formation.*

### Équipements / Accès / Accessibilité :

**Équipements** : Salles de cours avec vidéo projection et salles techniques avec matériels spécialisés.

**Accès** : Ligne de bus, et gare à proximité. (+ d'infos sur notre site/rubrique contact).

**Accessibilité PMR** : Totale.

### Profil(s) Formateur(s) :

Enseignants de l'Education Nationale.

### Réussite & Satisfaction :

*Nouvelle formation.*

### Profil et pré-requis :

La seconde MRC permet d'accéder au BAC Pro Métiers de l'Accueil qui appartient à la Famille des Métiers de la Relation Client et qui forme des professionnels chargés d'accueil, des standardistes, de téléconseillers, mais aussi des agents multiservices dans les hôpitaux ou des agents d'escale dans les transports. Il faudra maîtriser une langue étrangère, des outils téléphoniques évolués, les logiciels de bureautique et les logiciels métiers.

### Objectifs de la Formation / Aptitudes et compétences :

Vous pourrez acquérir des compétences d'expression, de communication, de qualité d'accueil, de recherche et d'exploitation d'informations, d'identification des besoins et de la demande, d'identification des profils-clients, de conseils et de fidélisation, de suivi de la relation-client, de service après-vente.

Après la 2de BAC Pro Métiers de la Relation Client, vous poursuivrez en 1ère BAC Pro dans une des deux spécialités choisies :

- Métiers de l'accueil

- Métiers du commerce et de la vente option A : animation/gestion de l'espace commercial,

option B : prospection clientèle/valorisation de l'offre commerciale.

Vous pourrez poursuivre en 1ère BAC Pro METIERS DE L'ACCUEIL au Lycée ISER-Bordier. L'accès au BTS Tourisme pourrait être envisagé par une orientation des stages en BAC Pro.

### Contenus et durée de la Formation :

**DURÉE** du cycle de formation : 3 années scolaires

**Enseignement Professionnel = 1260 heures** (pour le cycle) Découpé en 4 pôles :

- o Pôle 1 : conseil et vente.
- o Pôle 2 : suivi des ventes
- o Pôle 3 : fidélisation de la clientèle et développement de la relation client
- o Pôle 4 : 4A : animation/gestion espace commercial 4B : prospection/valorisation offre commerciale

**Enseignement Général = 995 heures** (pour le cycle)

**Consolidation, accompagnement** personnalisé et préparation à l'orientation = 265 heures

**Périodes de formation en entreprises** : 22 semaines réparties sur les 3 ans.

### Méthodes mobilisées & Modalités d'évaluation :

Référentiel de formation et conditions d'examens Education Nationale.

*Examen final en fin de cycle et Contrôle en Cours de Formation.*

### Modalités d'inscription & Tarifs :

POUR S'ORIENTER : C'EST AFFELNET !

**POUR CANDIDATER** : Dossier SUR NOTRE SITE (rubrique formations)

**Tarifs** : disponibles SUR NOTRE SITE (rubrique formation/onglet tarifs)