

BAC PRO MRC

Option métiers du commerce et de la vente option A Animation et gestion de l'espace commercial

Métiers de la Relation Clients

Présentation Formation

Le BAC PRO MRCU appartient à la famille des métiers de la relation client.

Cette famille regroupe tous les métiers qui interviennent ensemble, conjointement ou successivement, dans les échanges établis entre une organisation (entreprise, administrations centrales, collectivités territoriales, établissements de santé...) et son public (clients, usager, adhérents, membres...) via la totalité des canaux et des modes de communication (les médias sociaux, les apps mobiles, le Chat*, les Chatbots*, les réalités virtuelles, la publicité en ligne ciblée, les-mails, internet, le téléphone ou le face à face.) disponible avec l'objectif d'entretenir avec eux une relation efficiente et pérenne pour mener à bien leur mission.

Dès votre entrée en 2nd MRC, trois options vous seront proposées :

- Option A : métiers du commerce et de la vente option A
Animation et gestion de l'espace commercial
- Option B : métiers du commerce et de la vente option B
Prospection-clientèle et valorisation de l'offre commerciale

Vous pourrez poursuivre en 1^{ère} BAC PRO métiers du commerce et de la vente option A Animation et gestion de l'espace commercial au LP les Gorges.

Nous vous accompagnerons pour intégrer un autre lycée qui pourra vous proposer une 1^{ère} BAC PRO métiers du commerce et de la vente option B prospection-clientèle et valorisation de l'offre commerciale ou une 1^{ère} BAC PRO métiers de l'accueil.

A travers un enseignement général et un enseignement professionnel spécialisé, le lycéen est formé aux différentes tâches comme :

- Intégrer la relation client dans un cadre « omnicanal » ;
- Assurer le suivi de la relation client ;
- Collecter et exploiter l'information dans le cadre de la relation client.

Le titulaire du bac pro Métiers du commerce et de la vente, option A ; doit faire preuve du sens de l'accueil, de qualités d'écoute et de disponibilité. C'est un employé commercial qui intervient dans tout type d'unité commerciale (physique ou virtuelle) afin de mettre à la disposition de la clientèle les produits correspondant à sa demande. Autonome en entretien de vente, il exerce son activité sous l'autorité d'un responsable. Son activité, au sein d'une équipe commerciale, consiste à participer à l'approvisionnement, à la vente, à la gestion commerciale.

Profil requis :

Vous aimez l'échange, les relations humaines et êtes sensible aux problématiques issues des domaines de la vente et de la communication.

Parcours professionnel

La poursuite d'études est possible pour les bacheliers les plus motivés en intégrant un BTS tertiaire (Management Commercial et Opérationnel, Négociation et digitalisation de la relation client ; Support à l'action managériale ; Tourisme...) ou en choisissant la filière supérieure (DUT, Licences pro...).

Contenu de la formation

Heures de formation sur le cycle :

Enseignement Professionnel = 1260 heures

- ❖ Découpé en 4 pôles
- ❖ Pole 1 : conseil et vente
- ❖ Pole 2 : suivi des ventes
- ❖ Pole 3 : fidélisation de la clientèle et développement de la relation client
- ❖ Pole 4 : 4A : animation et gestion de l'espace commercial
- ❖ 4B : prospection et valorisation de l'offre commerciale

Enseignement Général = 995 heures

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

Période de Formation en Milieu Professionnel :

22 semaines réparties sur les 3 ans

Durée

3 années scolaires...

Profil Formateur

Enseignants de l'Education Nationale...