

### Objectifs de la Formation

La 2<sup>nd</sup>e 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 (options A et B).

L'élève de cette 2<sup>nd</sup>e professionnelle pourra acquérir des compétences communes portant sur les activités :

- D'expression, de communication, de qualité d'accueil en face à face, téléphonique, etc. ;
- 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.

Le titulaire du **baccalauréat professionnel Métiers du commerce et de la vente, Option A** (Animation et gestion de l'espace commercial) s'inscrit dans une démarche commerciale active.

Son activité consiste à accueillir, conseiller et vendre des produits et des services associés ; il contribue au suivi des ventes et participe à la fidélisation de la clientèle et au développement de la relation client.

Le titulaire du diplôme (Option A), participe à l'animation et à la gestion d'une unité commerciale.

### Débouchés / secteurs d'activité :

En tant que salarié, le titulaire du diplôme exerce ses activités dans tous les types d'organisations à finalité commerciale ou disposant d'un service commercial ou d'une direction relation-client.

Ces organisations s'adressent à une clientèle de particuliers (grand public), mais aussi à des utilisateurs et des prescripteurs professionnels tels que des entreprises, des administrations, des professions libérales, des artisans, des distributeurs...

Le titulaire de ce diplôme peut prétendre à des postes tels que : Vendeur conseil, Vendeur qualifié, Vendeur spécialiste, Conseiller de vente, Assistant commercial, Télé-conseiller, Assistant administration des ventes, Chargé de clientèle.

### Accès à la formation

Les élèves entrent en 2<sup>nd</sup>e baccalauréat professionnelle famille métiers de la relation client (MRC) en vue de préparer cette spécialité en classe de 1<sup>ère</sup>.

Il se prépare après la classe de 3<sup>ème</sup> ou de 2<sup>nd</sup>e.

Les élèves titulaires de certains CAP du même secteur peuvent également préparer cette formation en 2 ans sous certaines conditions.

### Modalités d'inscription

La procédure d'orientation a lieu selon un calendrier fixé chaque année par une circulaire de l'Inspection Académique. Vous devez constituer votre dossier d'orientation avec l'établissement actuel de l'élève sachant que la saisie des vœux est réalisée par ce dernier. Les admissions dépendent des notes, de l'avis du chef d'établissement d'origine et de l'ordre des vœux du candidat.

### Poursuite d'études

Le baccalauréat professionnel métiers du commerce et de la vente option A permet une poursuite d'études en :

- Mentions complémentaires (exemples : Vendeur spécialisé en alimentation ou Assistance, conseil, vente à distance) ;
- Brevet de technicien supérieur (BTS) assurances,
- Brevet de technicien supérieur (BTS) banque, conseiller de clientèle (particuliers) ;
- Brevet de technicien supérieur (BTS) commerce international ;
- Brevet de technicien supérieur (BTS) communication ;
- Brevet de technicien supérieur (BTS) comptabilité et gestion ;
- Brevet de technicien supérieur (BTS) conseil et commercialisation de solutions techniques ;
- Brevet de technicien supérieur (BTS) gestion de la PME ;
- Brevet de technicien supérieur (BTS) management commercial opérationnel ;
- Brevet de technicien supérieur (BTS) négociation et digitalisation de la relation client ;
- Brevet de technicien supérieur (BTS) professions immobilières ;
- Brevet de technicien supérieur (BTS) support à l'action managériale ;
- Brevet de technicien supérieur (BTS) tourisme ;
- Brevet de technicien supérieur agricole (BTSA) technico-commercial.

## Volume horaire élève de formation

	2 <sup>nde</sup>	1 <sup>ère</sup>	Term.	Total
<b>Total enseignements professionnels</b>	<b>450</b>	<b>420</b>	<b>390</b>	<b>1 260</b>
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
Economie-droit	30	28	26	84
<b>Total enseignements généraux</b>	<b>360</b>	<b>336</b>	<b>299</b>	<b>995</b>
Français, histoire-géographie et enseignement moral et civique	105	84	78	267
Mathématiques	45	56	39	140
Langue vivante A	60	56	52	168
Langue vivante B (Espagnol ou Allemand)	45	42	39	126
Arts appliqués et culture artistique	30	28	26	84
Éducation physique et sportive	75	70	65	210
Consolidation, accompagnement personnalisé et accompagnement au choix d'orientation	90	84	91	265
<b>Total des heures</b>	<b>900</b>	<b>840</b>	<b>780</b>	<b>2 520</b>
<b>Période de formation en milieu professionnel (semaines)</b>	<b>6</b>	<b>8</b>	<b>8</b>	<b>22</b>

## Nous contacter

### Lycée Jules Le Cesne

Lycée des Métiers de l'Hôtellerie et des Services

33 rue de Fleurus

76 600 Le Havre

Par tél : +(33) 2 35 22 41 31

Par Courriel : [0760062e@ac-rouen.fr](mailto:0760062e@ac-rouen.fr)

Site internet : [lyceejuleslecesne.fr](http://lyceejuleslecesne.fr)

