



# **BAC PRO METIERS DU COMMERCE ET DE LA VENTE**

## **Option A : Animation et Gestion de l'Espace Commercial**

### **Famille des métiers de la relation client**

#### **OBJECTIFS**

Le titulaire du Bac Pro Métiers de la Relation Client sont des techniciens qui interviennent dans des unités commerciales de toute taille, sous la direction d'un manager ou en autonomie.

Il doit être capable de:

- Vendre des biens ou des services de toutes natures,
- Connaitre les techniques de vente et d'après-vente,
- Organiser des actions commerciales,
- Prospecter une clientèle,
- Préparer des documents administratifs et comptables liés aux achats et aux ventes pour les transmettre au service concerné.

#### **CONTENU DE LA FORMATION**

Formation Générale :

- LV1 Anglais
- LV2 Espagnol / Italien
- Français
- Histoire/Géographie/Education Morale et Civique
- Mathématiques
- Arts Appliqués
- PSE
- Economie / Droit
- Education Physique et Sportive

Enseignements Professionnels et Technologiques:

- L'entreprise et son environnement
- Techniques d'expression, de communication,
- Techniques d'accueil en face à face, téléphonique...
- Recherche et d'exploitation d'information : techniques d'enquête, analyse statistique
- Identification des besoins, de la demande
- Identification des clients, de ses profils ;
- Techniques de conseil en vue de réaliser une vente, de fidélisation d'une clientèle...
- Techniques de suivi de la relation-client, de service après-vente..

#### **DEBOUCHES PROFESSIONNELS A L'ISSUE DE LA FORMATION :**

Les diplômés s'insèrent dans des unités commerciales de toutes tailles. Entreprises industrielles possédant des points de vente spécialisés ou généralistes, commerciales (grossistes, distributeur, magasins,...) ou de services ( services administratifs ou financiers, service du personnel...).

Ils exercent les métiers de:

- Employé de Commerce,
- Employé de libre-service,
- Conseiller de vente,
- Adjoint de Chef de rayon et éventuellement Chef de rayon,
- Gérant de petites unités commerciales traditionnelles...
- Commercial, représentant, chargé de prospection

#### **POURSUITES EVENTUELLES D'ETUDES:**

Le Bac Pro débouche sur la vie active mais il est possible de poursuivre des études en 1 an avec une mention complémentaire (MC) ou en 2 ans en Brevet de Technicien Supérieur (BTS).

Exemple de formations possibles:

- BTS Management Commercial Opérationnel
- BTS Négociation et Digitalisation de la Relation Client
- BTS Tourisme
- BTS Immobilier
- BTS Commerce International