



BACCALAUREATS PROFESSIONNELS

Famille des Métiers de la Relation Client

(Section Européenne / Mobilité Anglais-Espagnol -Italien)

La mission globale

La relation client peut être définie comme l'ensemble des échanges établis entre une organisation et son public via la totalité des canaux et des modes de communication disponibles. Elle s'inscrit dans un contexte de révolution digitale. De nouvelles générations de publics apparaissent. Hyper-connectés, exigeants, en recherche de produits ou de services personnalisés et disponibles immédiatement. Mobiles, plus autonomes, moins fidèles, ils se réfèrent aux conseils de leurs pairs via les réseaux sociaux.

Les organisations doivent apporter une réponse réellement personnalisée aux demandes de ces publics, optimiser la communication vers ces derniers. La relation client doit donc s'appuyer sur une collecte et une analyse très poussées des données générant une connaissance des publics beaucoup plus fine.

Malgré l'avènement du digital, l'interaction humaine tient une place stratégique dans la relation client. Toutes les enquêtes réalisées jusqu'à présent indiquent en effet que les publics préfèrent interagir avec des êtres humains plutôt que de passer exclusivement par des canaux digitaux.

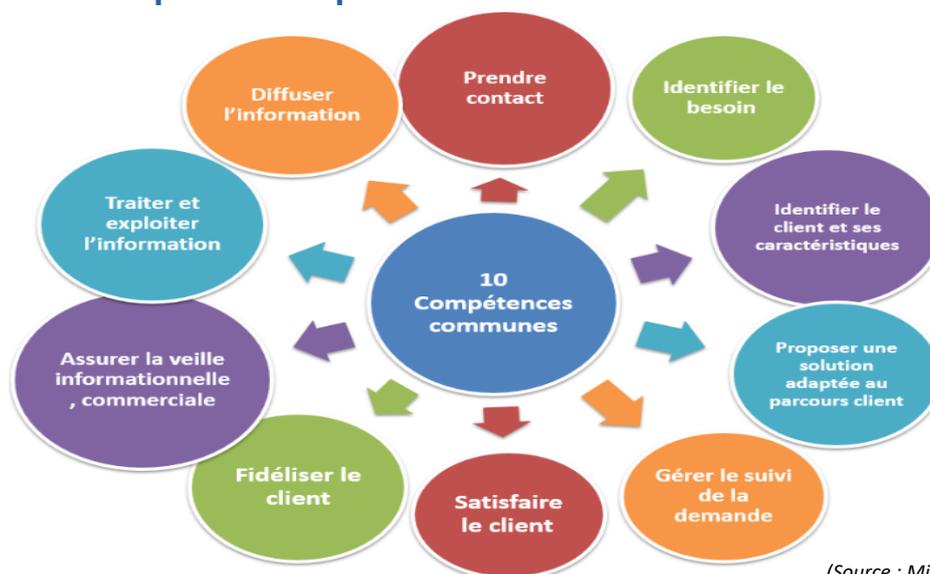
(Source : Vade Mecum Famille des Métiers de la Relation Client)

L'année de Seconde Métiers de la Relation Client

Il s'agit d'une année de professionnalisation à l'issue de laquelle l'élève choisit l'un des trois baccalauréats relevant du champ des Métiers de la Relation Clients :

- Accueil
- Option A Animation et gestion de l'espace commercial
- Option B Prospection clientèle et valorisation de l'offre commerciale

Des compétences professionnelles communes



(Source : Ministère de l'Éducation Nationale)

CAMPUS VINCENT DE PAUL—Site Lycée Professionnel Privé des Métiers

1 Rue Chiron—84000 AVIGNON

Tel: 04 90 27 23 90 - lpp@vincentdepaul84.com

www.vincentdepaul84.com

BAC PRO Métiers de la relation client (Spécialités)	Accueil	Option A Animation et gestion de l'espace commercial	Option B Prospection Clientèle et valorisation de l'offre commerciale
Profil du titulaire	<p>Le titulaire de ce diplôme travaille en relation avec la clientèle ou avec un public d'usagers.</p> <p>Il occupe des fonctions d'accueil, de commercialisation, d'assistance. Il contribue à véhiculer l'image de l'entreprise et ses valeurs, il en est l'ambassadeur.</p> <p>Il contribue à la fidélisation du public.</p> <p>Il développe des compétences commerciales : il connaît les caractéristiques de la clientèle, de l'offre de l'entreprise et sait vendre des services.</p> <p>Il participe à la mise en place et au suivi de projets notamment évènementiels.</p> <p>Formé aux techniques relationnelles interpersonnelles, professionnel de la communication il sait répondre aux demandes en face à face, par téléphone par voie numérique... évaluer la satisfaction de l'interlocuteur, traiter les réclamations.</p> <p>L'évolution des technologies de l'information et de la communication, l'exigence accrue du public rend cette fonction stratégique et nécessite la présence de professionnels impliqués et compétents.</p>	<p>Le titulaire de ce diplôme exerce son activité auprès de la clientèle actuelle et potentielle d'une unité commerciale physique ou à distance.</p> <p>Il assure des missions qui relèvent de la gestion des achats, de l'organisation de la vente, de l'animation commerciale et du suivi des performances.</p> <p>Il utilise en permanence les technologies de l'information et de la communication.</p> <p>Il conseille, vend et assure le suivi des ventes.</p> <p>Il a aussi pour mission de fidéliser la clientèle et développer la relation commerciale.</p>	<p>Le titulaire de ce diplôme est en charge de l'organisation et de la réalisation d'opérations de prospection ayant pour objectifs d'alimenter ou de qualifier un portefeuille de prospects et d'augmenter la notoriété de l'entreprise en vue de la réalisation de ventes.</p> <p>Les actions de prospection peuvent avoir lieu en face à face ou à distance selon les conditions.</p> <p>Les contextes de valorisation de l'offre peuvent être variés (foire, salons, showroom...).</p> <p>Il conseille, vend et assure le suivi des ventes.</p> <p>Il a aussi pour mission de fidéliser la clientèle et développer la relation commerciale.</p>
Profil des entreprises d'accueil des stagiaires	<p>De larges possibilités s'offrent aux élèves : petites et moyennes entreprises, dans tous les grands groupes mais aussi dans les organismes publics : entreprises du secteur du Tourisme, de la Banque ou des Assurances, la Poste, les Transports, l'Immobilier, les concessions, la Grande distribution, le secteur de l'évènementiel, de l'Hôtellerie-Restauration, les Administrations, les Associations etc.</p>	<p>Tous types d'unités commerciales physiques ou virtuelles. Grande distribution spécialisée ou non : hypermarchés, supermarchés (sport, électroménager, culture, textile, bricolage, jouets, multimédia...)</p> <p>Commerces de détail ou de gros quel que soit le secteur d'activité</p>	<p>Distributeurs, concessionnaires, grossistes, sociétés de vente de prestations telles que l'entretien, la location, la communication publicitaire, l'assurance, l'immobilier, de biens de consommation courante, de petits équipements.</p> <p>Ces entreprises s'adressent aussi bien à une clientèle de particuliers que de professionnels .</p>

BACCALAUREATS PROFESSIONNELS

Famille des Métiers de la Relation Client

(Section Européenne / Mobilité Anglais-Espagnol -Italien)

Le profil pour intégrer les formations Métiers de la Relation Client

Niveau requis : Classe de 3^{ème} ou Fin de 2^{nde} générale

Qualités requises

- Bon relationnel, sens de l'écoute, disponibilité
- Polyvalence
- Capacité à travailler en équipe
- Prise d'initiatives et ouverture d'esprit
- Autonomie et sens des responsabilités
- Bonne gestion du stress
- Sens de l'analyse, force de proposition
- Résistance physique : station debout fréquente, amplitude horaire parfois importante

Autres blocs de compétences

Enseignements professionnels :

- Mathématiques
- Economie et Droit
- PSE

Enseignements généraux :

- Français
- Histoire-géographie, enseignement moral et civique
- Langues vivantes 1 et 2
(Anglais- Espagnol- Italien)
- Arts appliqués et cultures artistiques
- EPS

Co intervention en français et en mathématiques

Réalisation d'un chef d'œuvre, réalisation concrète qui signe l'accomplissement des talents et des compétences d'un élève dans sa spécialité

Des atouts pour réussir son projet post-bac :

- Renforcement en français, mathématiques et anglais en seconde
- Philosophie (en Terminale)
- Possibilité de préparer : le Brevet d'Initiation Aéronautique (BIA)

La pratique en milieu professionnel

22 semaines de stage sur 3 ans

Et après les baccalauréats Métiers de la Relation Client

Poursuite d'études

BTS Management Commercial Opérationnel
BTS Négociation et Digitalisation de la Relation Client
BTS Tourisme
BTS Professions immobilières
BTS Assurances
BTS Technico-commercial
BTS Gestion de la PME
BTS Support à l'Action Managériale
BTS Banque- conseiller de clientèle ...

...

Insertion professionnelle

Chargé(e) d'accueil, d'évènementiel
Téléconseiller
Réceptionniste
Agent d'escale
Vendeur conseil
Chargé de clientèle
Conseiller relation client à distance
Commercial

CAMPUS VINCENT DE PAUL—Site Lycée Professionnel Privé des Métiers

1 Rue Chiron—84000 AVIGNON

Tel: 04 90 27 23 90 - lpp@vincentdepaul84.com

www.vincentdepaul84.com