

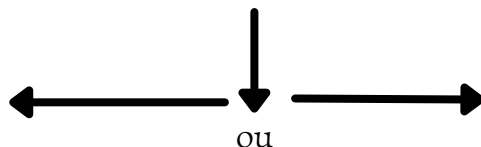
BAC PROFESSIONNEL MRC

Métiers de la Relation Clients

2^{nde} : MÉTIERS DE LA RELATION CLIENT

On découvre les 2 domaines (commerce/vente et accueil)

1^{ère} et Term bac pro
Métiers de l'accueil



1^{ère} et Term bac pro Métiers du
commerce et de la vente

CONDITIONS D'ADMISSION en 2^{nde} : Élèves issus d'une classe de 3^{ème} générale, prépa-métiers ou d'une classe de 2^{nde} générale et technologique. (Positionnement possible à partir d'une 1^{ère} générale ou technologique).

QUALITÉS SOUHAITÉES : Bonne présentation, dynamisme, capacité à communiquer, écouter et convaincre, sens des responsabilités, esprit d'initiative

CONTENU DE LA FORMATION :

Période de formation : 20 semaines sur les 3 ans

HORAIRES DE LA CLASSE DE SECONDE :



ENSEIGNEMENT PROFESSIONNEL	Nbr d'heures
Enseignement professionnels	12
Economie Droit	1
Co-Intervention Français – Enseignement professionnel	0.5
Co-Intervention Mathématique – Enseignement professionnel	0.5
Accompagnement personnalisé – Soutien Orientation	1

ENSEIGNEMENT GENERAL	Nbr d'heures
Français-Histoire/Géographie	4
Mathématiques	2
LV1 - Anglais	2
LV2 - Espagnol	1.5
EPS	2.5
Prévention Santé Environnement	1
Arts Appliqués	1

CHAMP D'ACTIVITÉ :



La classe de seconde : permet de découvrir et réaliser les activités de base communes aux 2 bacs :

Prendre contact en face à face, par téléphone ou en utilisant toutes les nouvelles technologies
 Identifier la demande du client ou de l'utilisateur - Traiter les informations recueillies
 Proposer des solutions : produits et/ou services - Fidéliser
 Un stage dans chaque domaine (commerce - vente/accueil) aide au choix pour la classe de 1^{ère}

1^{er} ou Term Bac pro métiers de l'accueil :

Le chargé de l'accueil peut exercer dans différents lieux (entreprises, hôtels, administrations, gares, services hospitaliers...)

- Il participe à l'accueil physique et téléphonique
- Il gère les flux d'entrée et de sortie de personnes en entreprise
- Il organise et gère son espace de travail
- Il réalise quelques tâches administratives et/ou des opérations commerciales.

1^{er} ou Term Bac Pro métiers du commerce et de la vente :

Le titulaire de ce bac : Accueille, conseille et vend des produits et des services associés - Contribue au suivi des ventes - Participe à la fidélisation de la clientèle et au développement de la relation client.

Selon l'option choisie, il pourra aussi :

- Participer à l'animation et à la gestion du rayon : magasin (option A)
- ou** Participer à la prospection de clients potentiels (option B)