

1^{ère} session 2022

Métiers de la relation client



Le Bac Pro Métiers du commerce se décline en 2 options.

➤ Option B : Prospection clientèle et valorisation de l'offre commerciale

Le bac pro Métiers du commerce et de la vente, option B, forme des élèves à prospecter une clientèle potentielle. L'élève apprend à élaborer un projet et une stratégie de prospection, à construire un fichier clients, à concevoir des outils d'aide à la prospection (fiche prospect, plan d'appel, lettre de publipostage), à exploiter et analyser les résultats, et à savoir en rendre compte auprès de son équipe en transmettant les informations du terrain au responsable commercial et en suivant de façon permanente la satisfaction de la clientèle.

Son activité nécessite soit des déplacements en visite de clientèle, y compris en démarchage à domicile, soit une relation client à distance, sur des horaires de travail d'une amplitude variable. Le titulaire du baccalauréat professionnel « Métiers du commerce et de la vente », détenteur de l'option B, peut, par ailleurs, être conduit à effectuer une partie de son activité au sein de son entreprise pour accueillir des clients ou pour réaliser des tâches de préparation et de suivi des ventes.

Lors du démarchage, il incite ses interlocuteurs à acheter en utilisant un argumentaire fondé sur la documentation dont il dispose. Il peut être amené à effectuer une démonstration et à négocier les conditions de la vente (prix, délais, quantités, conditions de paiement). Il prend ensuite la commande. Son rôle consiste également à fidéliser sa clientèle en lui rendant visite ou en la contactant régulièrement.

Les produits ou services dont il a la charge ne nécessitent pas de connaissances techniques très approfondies. Pour réaliser ses objectifs, il prospecte les clients potentiels par courrier, téléphone ou contact direct. Il alimente son fichier informatisé en y ajoutant des informations concernant les prospects et les clients.

Il participe en outre à la mise en place et à la réalisation de manifestations commerciales décidées par son entreprise et il en exploite les retombées.

Il organise son travail en autonomie. Il fait preuve d'initiative, de dynamisme et de persévérance. Sa mobilité géographique ou fonctionnelle est encouragée. Il met en œuvre les techniques de prospection ainsi que les techniques relationnelles et les techniques de vente. Par ailleurs, il développe et exploite son portefeuille clients dans le respect de la politique de l'entreprise. Il applique les règles de droit spécifiques à la relation client de son secteur d'activité. Il peut être conduit à travailler en équipe au sein de son organisation pour atteindre les objectifs fixés. Il assure une remontée des informations du terrain auprès de sa hiérarchie. Il doit adopter des comportements et des attitudes conformes à la diversité des contextes relationnels, notamment au niveau des codes vestimentaires et langagiers. Il doit enfin respecter les règles de confidentialité et de déontologie professionnelle.

Le titulaire de ce diplôme travaille généralement comme attaché commercial salarié d'une entreprise, avec le statut de VRP. Après quelques années d'expérience, il peut évoluer vers des postes de responsable d'équipe de vente. Il peut aussi devenir représentant multiscarte ou agent commercial. Il travaille alors pour plusieurs entreprises. Enfin une partie de sa rémunération est en général variable, proportionnelle aux ventes, au développement de sa clientèle, à l'évolution du chiffre d'affaires de l'entreprise et à la satisfaction de la clientèle.

Débouchés

Le titulaire du baccalauréat professionnel « Métiers du commerce et de la vente », quand il est salarié, exerce ses activités dans tous les types d'organisation à finalité commerciale, ou disposant d'un service commercial ou d'une direction relation client.

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

Option B « Prospection clientèle et valorisation de l'offre commerciale » :

- conseiller relation client à distance,
- prospecteur vendeur
- commercial
- conseiller en vente directe,
- vendeur à domicile indépendant.

Accès à la Formation

Admission de droit :

- Classe de 3^e, 2^{nde} pro Métiers de la relation client

Admission conditionnelle :

CAP Employé de commerce multi-spécialités
CAP Vendeur-magasinier en pièces de rechange et équipements automobiles

Qualités requises :

- goût du contact, de la communication
- sens de la gestion et de l'organisation
- bonne présentation, bonne élocution
- autonomie



Programme

Grille horaire (a)	2 nd e	1 ^{ère}	Tle
Enseignement professionnel	330	266	260
Enseignements professionnels et français en co-intervention (b)	30	28	13
Enseignements professionnels et mathématiques-sciences en co-intervention (b)	30	14	13
Réalisation d'un chef d'œuvre	-	56	52
Prévention Santé Environnement	30	28	26
Economie-Gestion ou Economie-Droit (selon spécialité)	30	28	26
Français, Histoire-Géographie et enseignement moral et civique	105	84	78
Mathématiques	45	56	39
Langue vivante A	60	56	52
Sciences physiques et chimiques ou langue vivante B ((selon spécialité)	45	42	39
Arts appliqués et culture artistique	30	28	26
Education physique et sportive	75	70	65
Consolidation, accompagnement personnalisé et accompagnement au choix d'orientation (c) (d)	90	84	91
Période de formation en milieu professionnel (semaines)	4 à 6	6 à 8	8

(a) Volume horaire identique quelle que soit la spécialité

(b) Dotation horaire professeur égale au double du volume horaire élève

(c) Y compris heures dédiées à la consolidation des acquis des élèves

(d) En Tle : insertion professionnelle (recherche, CV, entretiens,..) ou poursuite d'études

Enseignements professionnels

- **Techniques et stratégies de prospection** : les prospects, les techniques de prospection, les supports d'une prospection, la stratégie de prospection.
- **Supports du suivi des opérations commerciales** : documents commerciaux (bon de commande, bon de livraison, facture...) et documents de suivi de clientèle.
- **Outils de gestion dans l'activité du vendeur** : gestion du temps et des frais professionnels, gestion des fichiers commerciaux informatisés, mesure de la rentabilité.
- **Développement personnel du vendeur** : bilan comportemental, projet personnel et professionnel, gestion du stress.

- **Communication** : enjeux psychosociaux et composantes de la communication, situations de communication orale interpersonnelle et de groupe, stratégies de communication orale, techniques et stratégies de communication écrite, communication visuelle.
- **Techniques de négociation commerciale** : techniques de découverte et négociation, vente en face à face, vente au téléphone.
- **Technologies de l'information et de la communication appliquées à la vente** : recherche d'informations sur Internet, logiciels de bureautique et de messagerie électronique.
- **Mercatique** : la démarche, l'étude de la demande, l'offre de l'entreprise, l'entreprise et son marché, la force de vente dans l'entreprise.
- **Économie-droit** : activité commerciale et productive de l'entreprise, gestion des ressources humaines, management, contrat de vente, contrat de travail, responsabilité de l'entreprise, statut juridique de l'entreprise, crédit et garanties accordés aux créanciers, droit du travail.

Stage

La durée de la formation en milieu professionnel est de 22 semaines, incluant la durée nécessaire à la validation du diplôme intermédiaire. Les 22 semaines sont réparties sur les trois années de formation.

Cette durée ne peut être fractionnée en plus de six périodes. Cette répartition doit prendre en compte a minima les durées de PFMP relatives au diplôme intermédiaire sur le cycle de 3 ans.

- 2 périodes de trois semaines avec, si possible, une période en Option A et une période en option B en classe de seconde professionnelle
- 2 périodes, dont une d'au moins quatre semaines obligatoirement dans l'option choisie (B) en classe de première,
- 2 périodes sur l'option choisie (B), dont une d'au moins quatre semaines, en classe de terminale. Les deux périodes sont réalisées, si possible, dans la même entreprise pour que l'élève mène à bien son projet professionnel.

Examen

Épreuves Option B	Coef.
E1 : Epreuve scientifique et technique	
Sous-épreuve E11 : Economie Droit	1.5
Sous-épreuve E12 : Mathématiques	1.5



E2 : Epreuve d'analyse et résolution de situations professionnelles Prospection clientèle et valorisation de l'offre commerciale	4
E3 : Epreuves pratiques professionnelles	
Sous-épreuve E31 : Vente - conseil	3
Sous-épreuve E32: Suivi des ventes	2
Sous-épreuve E33: Fidélisation de la clientèle et développement de la relation client	3
Sous-épreuve E34: Prévention Santé Environnement	1
E4 : Epreuve de langue vivante étrangère	2
Sous-épreuve E41: Langue vivante étrangère 1	2
Sous-épreuve E42: Langue vivante étrangère 2	2
E5 : Epreuve de Français, Histoire-Géographie et enseignement moral	
Sous-épreuve E51 : Français	2.5
Sous-épreuve E52 : Histoire-Géographie et enseignement moral	2.5
E6 : Epreuve d'arts appliqués et cultures artistiques	1
E7 : Epreuve d'éducation physique et sportive	1
Epreuves facultatives	
EF1 : Langue vivante étrangère	Pts>10
EF2	Pts>10

Statistiques

Nouveau Bac professionnel (1^{ère} session 2022)

Académie de Montpellier

Pour le Bac Pro vente

En 2018, dans l'académie de Montpellier : 190 candidats inscrits, 189 présents, 155 admis (soit 82,01% de réussite)

En 2019, dans l'Académie de Montpellier : 213 candidats inscrits, 211 présents, 171 admis (soit 81,04 % de réussite).

Pour le Bac Pro Commerce

En 2018, dans l'académie de Montpellier : 841 candidats inscrits, 838 présents, 715 admis (soit 85,32% de réussite)

En 2019, dans l'Académie de Montpellier : 943 candidats inscrits, 938 présents, 787 admis (soit 83,9 % de réussite).

Académie de Toulouse

Pour le Bac Pro vente

En 2018 : 302 candidats présents, 247 candidats admis (soit 81,8% de réussite).

En 2019 : 276 candidats présents, 217 candidats admis (soit 78,6% de réussite).

Pour le Bac Pro Commerce

En 2018 : 851 candidats présents, 732 candidats admis (soit 86% de réussite).

En 2019 : 833 candidats présents, 713 candidats admis (soit 85,6% de réussite).

Poursuite d'études

Les titulaires de Bac Pro qui ont obtenu un avis favorable du conseil de classe seront prioritaires dans les BTS correspondant à leur spécialité (en application du décret n° 2017-515 du 10 avril 2017 sur l'expérimentation Bac Pro/BTS).

Le bac pro a pour premier objectif l'insertion professionnelle mais, avec un très bon dossier une poursuite d'études est envisageable. Par exemple :

- Le BTS Management commercial opérationnel
- Le BTS Négociation et digitalisation relation client
- FCIL Vendeur de produits multimédia
- MC Assistance, conseil, vente à distance

Pour connaître les poursuites d'études envisageables consultez les guides régionaux.

Ou se former en Occitanie

Académie de Montpellier

- 11 **Carcassonne**
Ensemble scolaire Saint-Louis (*Privé sous contrat*)
Lycée Charles Cros (*Public*)
- 11 **Castelnaudary**
Lycée Germaine Tillion (*Public*)
- 11 **Narbonne**
Lycée Louise Michel (*Public*)
- 30 **Bagnols-sur-Cèze**
Lycée professionnel Sainte-Marie (*Privé sous contrat*)
- 30 **Nîmes**
Lycée Gaston Darboux (*Public*)
Lycée privé de la CCI (*Privé sous contrat*)
- 30 **Saint Christol les Alès**
Lycée Jacques Prévert (*Public*)
- 34 **Béziers**
Lycée Mermoz (*Public*)
CCI Sud Formation CFA Occitanie (*Consulaire*) **A**
- 34 **Gignac**
Lycée Simone Veil (*Public ouverture sept 2020*)
- 34 **Montpellier**
Lycée professionnel Mendès France (*Public*)
Lycée Jules Ferry (*Public*)
- 34 **Pézenas**
Lycée Charles Alliés (*Public*)
- 34 **Sète**
Lycée Charles de Gaulle (*Public*)
- 66 **Perpignan**
Lycée Aristide Maillol (*Public*)
Lycée Jean Lurçat (*Public*)
Lycée Sainte-Louise de Marillac (*Privé sous contrat*)



Académie de Toulouse

- 09 Pamiers**
Lycée professionnel Les Jacobins (*Privé*)
- 12 Rodez**
Lycée professionnel Ferdinand Foch (*Public*)
- 31 Toulouse**
Lycée des métiers Gabriel Péri (*Public*)
Lycée privé des métiers Sainte-Marie St Sernin (*Privé*)
Lycée professionnel du Mirail (*public*)
Lycée professionnel ISSEC PIGIER (*privé*)
- 31 Tournefeuille**
Lycée polyvalent M.L Dissard Françoise (*public*)
- 32 Mirande**
Lycée professionnel agricole (*public*)
- 46 Cahors**
Lycée professionnel Saint-Etienne (*privé*)
- 65 Lourdes**
Lycée professionnel de l'Arrouza (*public*)
- 65 Tarbes**
Lycée professionnel Reffye (*public*)
- 81 Albi**
Lycée professionnel des métiers Toulouse-Lautrec (*public*)
- 81 Graulhet**
Lycée professionnel Dr Clément de Pémillie (*Public*)
- 81 Mazamet**
Lycée professionnel privé des métiers Jeanne d'Arc (*privé*)
- 82 Castelsarrasin**
Lycée polyvalent Jean de Prades (*public*)
- 82 Montauban**
Lycée professionnel Antoine Bourdelle (*Public*)
Lycée professionnel privé Marie Théas (*privé*)

A Formation en apprentissage



En savoir plus

Consultez les documents Onisep :

- Dossiers « Le Dico des métiers »
- Voie pro « Les métiers de la vente et du commerce »
- Parcours « Les métiers du marketing, de la vente et de la pub »

Vous les trouverez au CDI de votre établissement ou au Centre d'Information et d'Orientation (CIO)

N'hésitez pas à rencontrer un psychologue de l'Education Nationale (PSY-EN).

Les centres d'information et d'orientation dans l'académie de Montpellier

Alès
04 66 56 46 70 - ce.0300061d@ac-montpellier.fr

Bagnols sur Cèze
04 66 89 53 93 - ce.0300992r@ac-montpellier.fr

Béziers
04 67 62 45 04 - ce.0340097w@ac-montpellier.fr

Carcassonne
04 34 42 91 90 - ce.0110035d@ac-montpellier.fr

Castelnaudary
04 34 42 91 88 - ce.0110843g@ac-montpellier.fr

Céret
04 68 87 02 07 - ce.0660575s@ac-montpellier.fr

Le Vigan
04 99 92 01 72 - ce.0301647c@ac-montpellier.fr

Lunel
04 67 83 56 83 - ce.0341426r@ac-montpellier.fr

Mende
04 66 65 05 17 - ce.0480020l@ac-montpellier.fr

Montpellier Celleneuve
04 67 75 74 50 - ce.0341619a@ac-montpellier.fr

Montpellier Centre
04 67 91 32 55 - ce.0340096v@ac-montpellier.fr

Montpellier Est
04 48 18 55 10 - ce.0341482b@ac-montpellier.fr

Narbonne
04 68 32 61 75 - ce.0110036e@ac-montpellier.fr

Nîmes Centre
04 66 29 03 81 - cio.nimescentre@ac-montpellier.fr

Nîmes Ouest
04 66 27 95 00 - cio.nimesouest@ac-montpellier.fr

Perpignan
04 68 50 20 86 - ce.0660667s@ac-montpellier.fr

Pézenas
04 67 98 85 74 - ce.0341033n@ac-montpellier.fr

Prades
04 68 05 32 00 - ce.0660463v@ac-montpellier.fr

Sète
04 67 18 34 18 - ce.0340098x@ac-montpellier.fr

Les centres d'information et d'orientation dans l'académie de Toulouse

CIO Albi
Tél. 05 67 76 57 74 - cio.albi@ac-toulouse.fr

CIO Auch
05 62 05 65 20 - cio.auch@ac-toulouse.fr

CIO Cahors
Tél. 05.65.30.19.05 - valerie.ballester@ac-toulouse.fr

CIO Castelsarrasin
05 36 25 74 99 - cio.castelsarrasin@ac-toulouse.fr



CIO Castres

Tél. 05 67 76 57 90 - cio.castres@ac-toulouse.fr

CIO Condom

05 67 76 51 82 - cio.condom@ac-toulouse.fr

CIO Decazeville

05 65 43 17 88 - cio.decazeville@ac-toulouse.fr

CIO Figeac

05 67 76 55 66 - valerie.ballester@ac-toulouse.fr

CIO Foix

05 67 76 52 94 - cio.foix@ac-toulouse.fr

CIO Lourdes

05 67 76 56 43 - cio.lourdes@ac-toulouse.fr

CIO Millau

cio.millau@ac-toulouse.fr

CIO Montauban

05 63 66 12 66 - cio.montauban@ac-toulouse.fr

CIO Muret

05 67 52 40 72 - cio.muret@ac-toulouse.fr

CIO Pamiers

05 67 76 53 02 - cio.foix@ac-toulouse.fr

CIO Rodez

05 67 76 54 46 - cio.rodez@ac-toulouse.fr

CIO Saint-Gaudens

05 67 52 41 41 - cio.stgaudens@ac-toulouse.fr

CIO Tarbes

05 67 76 56 33 - cio.tarbes@ac-toulouse.fr

CIO Toulouse Centre

05.67.76.51.84 - cio.tlsecentre@ac-toulouse.fr

CIO Toulouse Mirail

05.67.52.41.63 - cio.tlsemirail@ac-toulouse.fr

CIO Toulouse Nord

05 67 52 41 80 - cio.tlsenord@ac-toulouse.fr

CIO Toulouse Ranguéil

05 67 52 41 55 - cio.tlseranguéil@ac-toulouse.fr

