

DOMAINE de la RELATION CLIENTS

VENTE et COMMERCE

Principales formations du domaine :

CAP Equipier Polyvalent de Commerce (remplace 6 anciens CAP du domaine)

Bac Pro Métiers de l'Accueil

Bac Pro Métiers du Commerce et de la Vente - Option Animation et Gestion de l'Espace Commercial

Bac Pro Métiers du Commerce et de la Vente - Prospection Clientèle et prospection de l'offre Commerciale

Bac Pro Métiers de l'Accueil

- ↳ J'accède à la vidéo de la Formation
- ↳ J'accède à la vidéo du métier n°1
- ↳ J'accède à la vidéo du métier n°2
- ↳ J'accède à la fiche descriptive

Bac Pro Métiers du Commerce et de la Vente – Option Animation et Gestion de l'Espace Commercial

- ↳ J'accède à la fiche formation ONISEP
- ↳ J'accède à la fiche métier
- ↳ J'accède à la fiche descriptive

Bac Pro Métiers du Commerce et de la Vente - Prospection Clientèle et prospection de l'offre Commerciale

- ↳ J'accède à la fiche formation ONISEP
- ↳ J'accède à la vidéo du métier n°1
- ↳ J'accède à la vidéo du métier n°2
- ↳ J'accède à la fiche descriptive

CAP Equipier Polyvalent de Commerce

- ↳ J'accède à la fiche formation ONISEP
- ↳ J'accède à la fiche du métier n°1
- ↳ J'accède à la vidéo du métier n°2
- ↳ J'accède à la fiche descriptive

Objectifs

Ce bac pro forme des chargés de l'accueil exerçant dans toutes organisations susceptibles de recevoir des visiteurs, des clients, des usagers et du trafic téléphonique.

Le titulaire de ce diplôme exerce des fonctions de chargé d'accueil, de standardiste, de téléconseiller. Il peut également occuper des postes d'agent multiser-vices d'accueil dans les hôpitaux ou être agent d'accueil ou agent d'escale dans les transports.

Il maîtrise au moins une langue étrangère, les outils téléphoniques évolués, les logiciels de bureautique ainsi que les logiciels spécifiques à l'accueil.

Formé aux techniques relationnelles, il traite les demandes en face-à-face ou par téléphone, évalue la satisfaction de l'interlocuteur, prend en charge les réclamations.

Il a également des compétences commerciales. Il connaît les caractéristiques de la clientèle et sait vendre des services ou produits liés à l'accueil et participe à la fidélisation de la clientèle.

Métier de la relation client

La seconde professionnelle est commune aux baccalauréats :

- Métiers du commerce et de la vente option A Animation et gestion de l'espace commercial
- Métiers du commerce et de la vente option B Prospection-clientèle et valorisation de l'offre commerciale
- Métiers de l'accueil

Le choix précis du baccalauréat se fait en fin de seconde.

Onisep tv



Réforme en cours



Enseignements professionnels et enseignements généraux liés à la spécialité	Horaires hebdomadaires moyens
Enseignements professionnels	13 h 45 environ
Économie-gestion	1 h
Prévention-santé-environnement	1 h
Français et/ou maths et/ou langue vivante et/ou sciences physiques et chimiques et/ou arts appliqués	1 h 45 environ
Enseignements généraux	
Français, histoire-géographie, éducation civique	4 h 30
Mathématiques, Sciences physiques et chimiques	4 h environ
Langues vivantes	2 h environ
Arts appliqués-cultures artistiques	1 h
EPS	2 h ou 3 h
TOTAL HORAIRES HEBDOMADAIRES	32 h environ
Accompagnement personnalisé	2 h 30

Ces horaires, donnés à titre indicatif, peuvent varier d'un établissement et d'une année à l'autre.

Enseignements pro

- **Expression orale** : code de politesse, registres de langage, langage verbal et non verbal, interculturalité, postures, gestuelle.
- **Procédure d'accueil en face à face** : prise de contact, filtrage, assistance, gestion des flux, techniques d'entretien et prévention des situations difficiles.
- **Accueil téléphonique** : enjeux, étapes et techniques de filtrage ; apprentissage des standards téléphoniques.
- **Techniques de fidélisation** et outils de mesure de la satisfaction (enquêtes et autres outils).



22 semaines de périodes de formation en milieu professionnel, réparties sur 3 ans.

Ludivine,
hôtesse d'accueil

Le diplôme ne fait pas tout

Je n'avais aucune vocation particulière. Un job d'été, alors que j'étais étudiante en anglais et en italien, m'a permis de tester le terrain. Un poste d'hôtesse d'accueil s'est libéré pour cause de congé maternité. Cela s'est prolongé. J'y suis depuis 3 ans.

Le diplôme ne fait pas tout, mais il est indispensable de se cultiver en permanence pour ne pas ressembler à la caricature de la fille sympa... mais pas intelligente. C'est mon challenge quotidien.



Et après ?

Le Bac Professionnel permet l'entrée sur le marché du travail dès l'obtention du diplôme. Il est aussi possible de poursuivre ses études en :

- BTS Tourisme
- BTS Support à l'action managériale
- BTS Gestion de la PME
- BTS Management commercial opérationnel
- BTS Négociation et digitalisation de la relation client
- MC Assistance, conseil, vente à distance
- MC Accueil réception

Quels métiers ?

Il peut exercer son activité, par exemple, dans le service relations clientèle d'une grande entreprise, dans une petite société prestataire de services ou dans l'administration.

- hôte - hôtesse d'accueil
- agent - agente d'accueil
- agent - agente de réception
- agent - agente d'information



LES RESSOURCES DISPONIBLES

Publications ONISEP consultables dans **le kiosque au CDI ou au CIO** et avec **Onisep services**

www.onisep.fr/lille



Objectifs

Ce bac pro forme à vendre, conseiller, participer à la fidélisation de la clientèle, développer la relation client, à l'animation de la surface de vente, aux opérations d'information et aux ventes promotionnelles, et à assurer la gestion commerciale attachée à sa fonction : approvisionnement, mise en place, gestion de l'unité commerciale.

L'élève apprend à animer une surface de vente en mettant en place une signalétique, des actions de merchandising, des facteurs d'ambiance et des actions promotionnelles.

Il acquiert des techniques de gestion qui lui permettent de réaliser le réassortiment, de préparer les commandes, de gérer les stocks, de participer à l'inventaire et de mesurer les performances commerciales des promotions.

Il apprend les règles d'hygiène et de sécurité liées au personnel, aux clients, aux produits, aux équipements et aux locaux.

Enfin, les enseignements en techniques de vente lui donnent les capacités de présenter un produit, de conseiller le client en argumentant, de conclure une vente et de contribuer à la fidélisation de la clientèle.

Métier de la relation client

La seconde professionnelle est commune aux baccalauréats :

- Métiers du commerce et de la vente option A Animation et gestion de l'espace commercial
- Métiers du commerce et de la vente option B Prospection-clients et valorisation de l'offre commerciale
- Métiers de l'accueil

Le choix précis du baccalauréat se fait en fin de seconde.

Onisep tv



Réforme en cours



Enseignements professionnels et enseignements généraux liés à la spécialité	Horaires hebdomadaires moyens
Enseignements professionnels	13 h 45 environ
Économie-gestion	1 h
Prévention-santé-environnement	1 h
Français et/ou maths et/ou langue vivante et/ou sciences physiques et chimiques et/ou arts appliqués	1 h 45 environ
Enseignements généraux	
Français, histoire-géographie, éducation civique	4 h 30
Mathématiques, Sciences physiques et chimiques	4 h environ
Langues vivantes	2 h environ
Arts appliqués-cultures artistiques	1 h
EPS	2 h ou 3 h
TOTAL HORAIRES HEBDOMADAIRES	32 h environ
Accompagnement personnalisé	2 h 30

Ces horaires, donnés à titre indicatif, peuvent varier d'un établissement et d'une année à l'autre.

Enseignements pro

- **Démarche mercatique** : le marché, la demande appliquée au point de vente, l'offre de l'unité commerciale.
- **Plan de merchandising de l'unité** : les produits, le prix, la distribution, la communication.
- **Mercatique de fidélisation** : les facteurs de fidélisation, les techniques de fidélisation et mercatique après-vente, les outils de mesure de la satisfaction.
- **Gestion commerciale des produits** : l'approvisionnement, la commande, le réassortiment, la réception, le prix de vente, la facturation et les paiements.
- **Merchandising** : l'espace vente, l'implantation des linéaires, les produits dans le linéaire.



22 semaines de périodes de formation en milieu professionnel, réparties sur 3 ans.

Vladimir, vendeur en micro-informatique

La particularité de la grande distribution, c'est le libre service; on a donc un peu moins de contact avec les clients. Ici on met en rayon, on gère les stocks, et ensuite on renseigne le client, mais seulement s'il le demande.

Vendre exige d'être à l'écoute et surtout d'argumenter sur des produits que l'on connaît parfaitement pour répondre au plus près des attentes de nos clients. Nous recevons beaucoup de fournisseurs, ça nous permet de nous tenir au courant des nouveautés, de sélectionner les produits et, dans ce secteur, ça change très vite. Je me suis initié à la micro-informatique sur le tas, puisque j'ai une formation de vendeur généraliste au départ. Mais avec un peu de curiosité, on y arrive !



Quels métiers ?

Le Bac professionnel Métiers du commerce option A forme pour des postes d'assistant d'administration des ventes, de vendeur ou d'employé commercial :

- Commerçant - commerçante en alimentation
- Commercial - commerciale à bord des trains
- Télévendeur - télévendeuse
- Vendeur - vendeuse en magasin

Et après ?

Le Bac Professionnel permet l'entrée sur le marché du travail dès l'obtention du diplôme. Il est aussi possible de poursuivre ses études en :

- BTS Management commercial opérationnel
- BTS Négociation et digitalisation de la relation client
- MC Assistance, conseil, vente à distance
- MC Vendeur spécialisé en alimentation



LES RESSOURCES DISPONIBLES

Publications ONISEP consultables dans le kiosque au CDI ou au CIO et avec Onisep services

www.onisep.fr/lille



Objectifs

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. Par ailleurs, il acquiert les techniques de négociation lui permettant de préparer la visite chez le client, de présenter les produits ou les services, d'argumenter, de traiter les objections, et de négocier les prix et les conditions de vente.

Enfin, il est préparé à suivre et à fidéliser une clientèle en réalisant des comptes rendus de visite, des mises à jour de fichiers clients, en suivant l'exécution des commandes, des livraisons et du paiement, en analysant les résultats et la rentabilité, en transmettant les informations du terrain au responsable commercial et en suivant de façon permanente la satisfaction de la clientèle.

Métier de la relation client

La seconde professionnelle est commune aux baccalauréats :

- Métiers du commerce et de la vente option A Animation et gestion de l'espace commercial
- Métiers du commerce et de la vente option B Prospection-clientèle et valorisation de l'offre commerciale
- Métiers de l'accueil

Le choix précis du baccalauréat se fait en fin de seconde.

Onisep tv



Réforme en cours



Enseignements professionnels et enseignements généraux liés à la spécialité	Horaires hebdomadaires moyens
Enseignements professionnels	13 h 45 environ
Économie-gestion	1 h
Prévention-santé-environnement	1 h
Français et/ou maths et/ou langue vivante et/ou sciences physiques et chimiques et/ou arts appliqués	1 h 45 environ
Enseignements généraux	
Français, histoire-géographie, éducation civique	4 h 30
Mathématiques, Sciences physiques et chimiques	4 h environ
Langues vivantes	2 h environ
Arts appliqués-cultures artistiques	1 h
EPS	2 h ou 3 h
TOTAL HORAIRES HEBDOMADAIRES	32 h environ
Accompagnement personnalisé	2 h 30

Ces horaires, donnés à titre indicatif, peuvent varier d'un établissement et d'une année à l'autre.

Enseignements pro

- **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.



22 semaines de périodes de formation en milieu professionnel, réparties sur 3 ans.

Florent,
attaché commercial

Mes clients sont mes amis

Mon statut de VRP fait que je suis propriétaire de ma clientèle. Je représente les produits de dix-sept confiseurs auprès de commerçants de la confiserie. Tout se joue lors de l'entretien. Convaincre, c'est bien là le cœur du métier. Le bon de commande signé, j'assure également le suivi de la vente (respect des délais de livraison, règlement des litiges...).



J'aime surtout les relations que j'ai avec mes clients, qui, pour certains, sont devenus mes amis. Je suis indépendant, et donc libre de m'organiser comme je le souhaite. Mais plus je travaille, plus je gagne d'argent. Je touche un salaire fixe plus une commission proportionnelle au chiffre d'affaire.

Et après ?

Le Bac Professionnel permet l'entrée sur le marché du travail dès l'obtention du diplôme. Il est aussi possible de poursuivre ses études en :

- BTS Management commercial opérationnel
- BTS Négociation et digitalisation de la relation client

Quels métiers ?

Le diplômé occupe des postes de commercial, chargé de prospection, prospecteur vendeur, vendeur démonstrateur ou représentant. Il peut être salarié sous l'autorité d'un chef de vente ou d'un directeur ou indépendant. Il exerce dans des entreprises commerciales, de services ou de production, hors secteurs réglementés et produits à technicité très pointue.

- Commercial – commerciale à bord des trains
- Télévendeur – télévendeuse
- Vendeur magasinier – vendeuse magasinière en fourniture automobile



LES RESSOURCES DISPONIBLES

Publications ONISEP consultables dans le kiosque au CDI ou au CIO et avec Onisep services

www.onisep.fr/lille

