

SECONDE Métiers Relation Clients

LES MATIÈRES

Co-Intervention

Enseignement général

Mathématiques
Français
Histoire géographie
Deux langues
EPS
Arts appliqués

Enseignement professionnel :

Intégrer la relation client dans un cadre « omnicanal »
Assurer le suivi de la relation client
Collecter et exploiter l'information dans le cadre de la relation client
Economie Droit et PSE

LES PFMP

2*3 semaines



LES

DÉBOUCHÉS

Soit continuer en première baccalauréat professionnel des métiers du commerce et de la vente:

Option A : Animation et gestion de l'espace commercial

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

Soit continuer en première baccalauréat professionnel des métiers de l'accueil

Renseignements pratiques

Lycée professionnel Charles Baudelaire
Avenue des Comtes de Champagne,
77100 Meaux

www.lpbaudelaire.fr

01 60 09 07 05

Public visé

Tous les élèves de troisième.



Le lycée professionnel est une voie de réussite pour les élèves motivés.

Le lycée Charles Baudelaire met tout en œuvre pour faciliter la réussite au baccalauréat, ainsi que la poursuite d'études et l'intégration dans le monde professionnel.



SECONDE famille de Métiers Relation Clients

MRC

VERS UN BACCALAURÉAT PROFESSIONNEL :

- Des métiers du commerce et de la vente
- Des métiers de l'accueil.



Lycée Professionnel
Charles Baudelaire

BACCALAURÉAT PROFESSIONNEL des métiers du commerce et de la vente :

Option A : Animation et gestion de l'espace commercial

Son activité s'exerce essentiellement au sein d'une unité commerciale, physique ou à distance. Vous faites preuve du sens de l'accueil, de qualités d'écoute et de disponibilité. Vous devez adopter des comportements et des attitudes conformes à la diversité des contextes relationnels, notamment au niveau des codes vestimentaires et langagiers. Vous faites preuve de rigueur dans la gestion et l'organisation de l'espace de vente. Vous devez pouvoir travailler en équipe tout en faisant preuve d'autonomie et de responsabilité et vous participez à la mise en place et à la réalisation de manifestations commerciales décidées par l'entreprise.



LES MATIÈRES

Co-Intervention et Chef d'œuvre

Enseignement général

Mathématiques
Français
Histoire géographie
Deux langues
EPS
Arts appliqués

Enseignement professionnel :

Conseil et vente
Suivi des ventes
Fidélisation de la clientèle
Animation et gestion
Économie Droit
PSE

LES PFMP

2*4 semaines en première

2*4 semaines en terminale

LES DÉBOUCHÉS

Employé(e) commercial(e),
Vendeur, vendeuse qualifié(e)
Vendeur spécialiste.

Le lycée C. Baudelaire a mis en place une cordée avec le BTS MCO pour faciliter la poursuite d'études.

BACCALAURÉAT PROFESSIONNEL des métiers du commerce et de la vente :

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

Son activité nécessite soit des déplacements en visite de clientèle, y compris en démarchage à domicile, soit une relation client à distance. Vous travaillez en autonomie. Vous faites preuve d'initiative, de dynamisme et de persévérance. Votre mobilité géographique est encouragée. Vous mettez en œuvre les techniques de prospection ainsi que les techniques relationnelles et les techniques de vente. Vous adoptez des comportements et des attitudes conformes à la diversité des contextes relationnels, notamment au niveau des codes vestimentaires et langagiers.

LES MATIÈRES

Enseignement général

Mathématiques
Français
Histoire géographie
Deux langues
EPS
Arts appliqués

Enseignement professionnel :

Conseil et vente
Suivi des ventes
Fidélisation de la clientèle
Prospection clientèle
Économie Droit
PSE

Co-Intervention

Chef d'œuvre

LES PFMP

2*4 semaines en première

2*4 semaines en terminale

LES DÉBOUCHÉS

Commercial(e) relation client à distance,
Conseiller en vente directe,
Vendeur à domicile indépendant,
Commercial,
Représentant commercial.

BACCALAURÉAT PROFESSIONNEL des métiers de l'accueil.

Il exerce des fonctions de chargé d'accueil, de standardiste, de télé-conseiller. Il peut également occuper des postes d'agent multiservices d'accueil dans les hôpitaux ou être agent d'accueil ou agent d'escale dans les transports. Vous possédez des aptitudes dans une langue étrangère, les outils téléphoniques évolués, les logiciels de bureautique ainsi que les logiciels spécifiques à l'accueil. Formé aux techniques relationnelles, vous traitez les demandes en face-à-face ou par téléphone, évaluez la satisfaction de l'interlocuteur, prenez en charge les réclamations. Vous avez également des compétences commerciales. Vous savez vendre des services ou produits liés à l'accueil et participez à la fidélisation de la clientèle.

LES MATIÈRES

Enseignement général

Mathématiques
Français
Histoire géographie
Deux langues
EPS
Arts appliqués

Enseignement professionnel :

Accueil multicanal
Interface à des fins organisationnelles
Interface dans la relation commerciale
Économie Droit
PSE

Co-Intervention

Chef d'œuvre

LES PFMP

2*4 semaines en première

2*4 semaines en terminale

LES DÉBOUCHÉS

Standardiste,
Hôte(sse) événementiel(le)
Télé-hôte(sse), télé-conseiller(ère)
Agent d'accueil, agent d'escale.
Réceptionniste.