

# SECONDE Métiers Relation Clients

## LES MATIÈRES

### 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 Nouveauté 2023 :



Allocation versées 10 euros par jour

## LES DÉBOUCHÉS

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

[www.lpbaudelaire.fr](http://www.lpbaudelaire.fr)

01 60 09 07 05

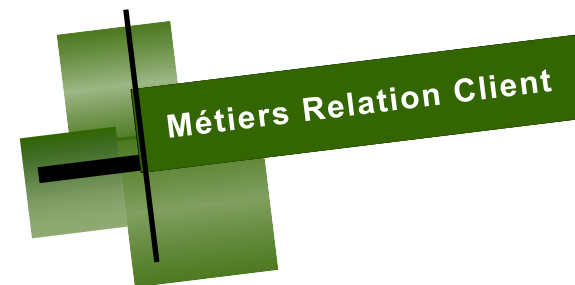
## Public visé

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

### **PFMP**

2\*4 semaines en première  
2\*3 semaines en terminale

Nouveautés 2023 : Allocations versées de 15 euro en première et 20 en terminale

Nouveauté 2024 : Choix en terminale de 2 parcours :

- Poursuite d'étude
- Préparation à l'insertion professionnelle

### **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

### **LES PFMP**

2\*4 semaines en première  
2\*3 semaines en terminale

Nouveautés 2023 : Allocations versées de 15 euro en première et 20 en terminale

Nouveauté 2024 : Choix en terminale de deux parcours :

- Poursuite d'étude
- Préparation à l'insertion professionnelle

### **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'escalade 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

### **LES PFMP**

2\*4 semaines en première  
2\*3 semaines en terminale

Nouveautés 2023 : Allocations versées de 15 euro en première et 20 en terminale

Nouveauté 2024 : Choix en terminale de 2 parcours :

- Poursuite d'étude
- Préparation à l'insertion professionnelle

### **LES DÉBOUCHÉS**

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