

1<sup>ère</sup> session 2022

Métiers de la relation client



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

### ➤ Option A : Animation et gestion de l'espace commercial

Le titulaire du baccalauréat professionnel « Métiers du commerce et de la vente » s'inscrit dans une démarche commerciale active.

Son activité consiste à :

- accueillir, conseiller et vendre des produits et des services associés,
- contribuer au suivi des ventes,
- participer à la fidélisation de la clientèle et au développement de la relation client.

Selon les situations, il pourra aussi :

- prospecter des clients potentiels,
- participer à l'animation et à la gestion d'une unité commerciale.

Et cela, dans le but de participer à la construction d'une relation client durable.

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.

les objectifs du bac pro Métiers du commerce et de la vente, option A, sont de donner des compétences centrées sur l'animation et la gestion de l'espace commercial. Il doit faire preuve du sens de l'accueil, de qualités d'écoute et de disponibilité. 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 du bac pro doit faire preuve du sens de l'accueil, de qualités d'écoute et de disponibilité.

C'est un employé commercial qui intervient dans tout type d'unité commerciale (physique ou virtuelle) afin de mettre à la disposition de la clientèle les produits correspondant à sa demande. Son activité, au sein d'une équipe commerciale, consiste à participer à l'approvisionnement, à la vente, à la gestion commerciale.

Il doit faire preuve de rigueur dans la gestion et l'organisation de l'espace de vente, dans le respect des règles de son entreprise. Il doit pouvoir travailler en équipe tout en faisant preuve d'autonomie et de responsabilité. Il peut enfin participer à la mise en place et à la réalisation de manifestations commerciales décidées par son entreprise et en exploiter les retombées.

Cette activité peut se dérouler sur des horaires variables, avec une certaine amplitude, en relation avec le rythme de l'activité commerciale de l'entreprise. Elle s'exerce le plus souvent en station debout.

Il peut trouver du travail dans : les entrepôts d'entreprise de transport et de logistique, d'entreprise industrielle et commerciale de tous secteurs, d'entreprise d'entreposage, de préparation de commandes, de conditionnement, d'emballage et d'expédition, Il est plus ou moins polyvalent ou spécialisé : réceptionnaire, gestionnaire de stocks, préparateur de commandes, agent d'expédition, magasinier ou employé d'un service logistique.

### **Unité professionnelle facultative « secteur sportif » en baccalauréat professionnel (se renseigner auprès des établissements)**

Cette épreuve vise à évaluer l'aptitude du candidat à expliciter une situation professionnelle relative à la prise en compte des spécificités des publics et des structures d'exercice dans le champ professionnel du secteur sportif, d'une part, et à la mise en œuvre d'un projet d'animation dans ce champ, d'autre part.

L'unité professionnelle facultative « Secteur sportif » est ouverte aux candidats sous statut scolaire qui :

- Ont suivi dans un établissement public local d'enseignement ou un établissement d'enseignement privé sous contrat en classes de première et terminale une formation permettant l'acquisition des compétences du référentiel figurant en annexe 1 du présent arrêté ;
- Justifient d'au moins 6 semaines de périodes de formation en milieu professionnel dans une structure du secteur sportif, cette durée étant ramenée à 4 semaines pour la spécialité du baccalauréat professionnel.

L'épreuve comporte une situation d'évaluation réalisée au cours de la dernière année de formation conduisant à la délivrance du diplôme. Elle est conduite à partir du dossier professionnel du candidat. L'évaluation repose sur une épreuve orale durant laquelle le candidat témoigne des compétences développées dans le cadre de son parcours de formation à l'appui du document de synthèse extrait de son dossier professionnel.

La commission d'évaluation dispose au préalable d'un temps de lecture du dossier professionnel du candidat. À partir d'un descriptif de situation professionnelle rédigé et proposé par le candidat, la commission d'évaluation détermine une



problématique professionnelle en lien avec la méthodologie de projet pour laquelle elle lui demande d'exposer et de justifier une adaptation de sa pratique professionnelle. Le candidat dispose d'un temps de préparation de 15 minutes afin de prendre connaissance de la problématique transmise par la commission d'évaluation. Lors de l'exposé (10 minutes), le candidat retrace tout d'abord son expérience et sa professionnalité dans le champ d'activité de l'animation sportive assortie d'une auto-évaluation des compétences, partagées ou complémentaires à celles du diplôme auquel il est candidat. Puis, il propose une adaptation de la situation décrite.

Compétences :

**Prise en compte des spécificités des publics et de la structure d'exercice :** Communiquer dans les situations de la vie professionnelle Prendre en compte les caractéristiques des publics dans leurs environnements dans une démarche d'éducation à la citoyenneté Contribuer au fonctionnement d'une structure.

**Mise en œuvre et évaluation d'un projet d'animation s'inscrivant dans le projet de la structure :** Concevoir un projet d'animation Promouvoir un projet Participer à la conduite d'un projet d'animation Assurer le cadrage d'un projet Évaluer un projet d'animation

### 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 A « Animation et gestion de l'espace commercial » :

- employé commercial,
- d'assistant administration des ventes
- vendeur spécialiste.
- chargé de clientèle
- télé-conseiller

### Accès à la formation

#### Admission de droit :

- Classe de 3<sup>e</sup>, 2<sup>nde</sup> pro Métiers de la relation client

#### 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 <sup>nde</sup>	1 <sup>ère</sup>	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

- **Démarche mercatique :** le marché, la demande appliquée au point de vente, l'offre de l'unité commerciale.
- **Plan de marchéage 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.
- **Mercatique appliquée à un produit.**
- **Gestion commerciale des produits :** l'approvisionnement, la commande, le réassortiment, la réception, le prix de vente, la facturation et les paiements.
- **Gestion des stocks :** le cadre et la gestion économique des stocks.
- **Marchandisage :** l'espace vente, l'implantation des linéaires, les produits dans le linéaire.
- **Indicateurs de gestion :** l'analyse et le suivi des ventes.



- **Environnement du point de vente** : la réglementation en matière d'hygiène et de sécurité, les instances de contrôle, la démarche qualité.
- **Déterminants de la communication** : les dimensions et les techniques.
- **Communication orale professionnelle** : techniques de communication et situations de conflit face au client et au sein de l'équipe.
- **Communication écrite** : l'écrit professionnel et sa place dans la communication, la valorisation des messages.
- **Communication visuelle** : les principaux supports.
- **Communication commerciale**.
- **Communication appliquée à la vente** : entretien en face à face et au téléphone.
- **Technologies de la communication appliquées à la vente** : les réseaux et la transmission des données, les logiciels de bureautique, de gestion commerciale et de la relation client.

### 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 (A) en classe de première,

2 périodes sur l'option choisie (A), 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 A	Coef.
<b>E1 : Epreuve scientifique et technique</b>	
Sous-épreuve E11 : Economie Droit	1,5
Sous-épreuve E12 : Mathématiques	1,5
<b>E2 : Epreuve d'analyse et résolution de situations professionnelles Animation et gestion de l'espace commercial</b>	4
<b>E3 : Epreuves pratiques professionnelles</b>	
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
<b>E4 : Epreuve de langue vivante étrangère</b>	2
Sous-épreuve E41: Langue vivante étrangère 1	2
Sous-épreuve E42: Langue vivante étrangère 2	2
<b>E5 : Epreuve de Français, Histoire-Géographie et enseignement moral</b>	
Sous-épreuve E51 : Français	2,5
Sous-épreuve E52 : Histoire-Géographie et enseignement moral	2,5
<b>E6 : Epreuve d'arts appliqués et cultures artistiques</b>	1
<b>E7 : Epreuve d'éducation physique et sportive</b>	1
<b>Epreuves facultatives</b>	
<b>EF1 : Langue vivante étrangère</b>	Pts>10
<b>EF2</b>	Pts>10

### 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) modifié par le décret no 2021-227 du 26 février 2021 relatif aux modalités particulières d'admission dans une section de techniciens supérieurs pour les titulaires d'un baccalauréat professionnel.

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

- MC Assistance, conseil, vente à distance
- BTS Management commercial opérationnel
- BTS Négociation et digitalisation de la relation client
- BTSA technico-commercial option alimentation et boissons
- BTSA technico-commercial option univers jardins et animaux de compagnie
- BTSA technico-commercial option vins, bières et spiritueux

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

### Ou se former en Occitanie

#### **Ariège (09)**

Ferrières-sur-Ariège - Lycée professionnel Jean Durroux (Public) /

#### **Aude (11)**

Carcassonne - Lycée privé Saint-Louis (Privé) /  
Carcassonne - Lycée professionnel Charles Cros (Public) /  
Castelnaudary - Lycée Germaine Tillion (Public) /  
Lézignan-Corbières - Lycée Ernest Ferroul (Public) /

#### **Aveyron (12)**

Millau - Lycée professionnel Jean Vigo (Public) /  
Rodez - Lycée professionnel Ferdinand Foch (Public) /



Rodez - Lycée

professionnel privé Louis Querbes (Privé) /

Villefranche-de-Rouergue - Lycée professionnel Raymond Savignac (Public) /

### Gard (30)

Alès - Lycée professionnel privé cévenol (Privé) /

Bagnols-sur-Cèze - Lycée Albert Einstein (Public) /

Bagnols-sur-Cèze - Lycée professionnel privé Sainte-Marie (Privé) /

Beaucaire - Lycée professionnel Paul Langevin (Public) /

Le Vigan - Lycée André Chamson (Public) /

Nîmes - Lycée privé de la Chambre de commerce et d'industrie (Privé) /

Nîmes - Lycée privé Saint-Vincent de Paul (Privé) /

Nîmes - Lycée professionnel Gaston Darboux (Public) /

Saint-Christol-lès-Alès - Lycée Jacques Prévert (Public) /

### Haute-Garonne (31)

Colomiers - Lycée professionnel privé ORT Maurice Grynfogel (Privé) /

Muret - lycée polyvalent Pierre d'Aragon (Public) /

Revel - Collège privé sous contrat La Providence (Privé) /

Saint-Gaudens - Lycée professionnel Elisabeth et Norbert Casteret (Public) /

Toulouse - lycée polyvalent Bellevue (Public) /

Toulouse - lycée polyvalent Raymond Naves (Public) /

Toulouse - Lycée professionnel du Mirail (Public) /

Toulouse - Lycée professionnel Gabriel Péri (Public) /

Toulouse - Lycée professionnel privé ISSEC PIGIER (Privé) /

Toulouse - Lycée professionnel privé Myriam (Privé) /

Toulouse - Lycée professionnel privé Sainte-Marie Saint-Sernin (Privé) /

Toulouse - Lycée professionnel privé Skhole d'art (Privé) /

Tournefeuille - lycée polyvalent M. L Dissard Françoise (Public) /

### Gers (32)

Auch - Lycée professionnel Pardailhan (Public) /

Mirande - lycée polyvalent Alain Fournier (Public) /

Nogaro - lycée polyvalent d'Artagnan (Public) /

Samatan - Lycée professionnel Clément Ader (Public) /

### Hérault (34)

Béziers - Lycée professionnel Jean Mermoz (Public) /

Béziers - Lycée professionnel privé Sacré-Coeur (Privé) /

Castelnau le Lez - Lycée Georges Pompidou (Public) /

La Grande-Motte - Lycée privé La Merci Littoral (Privé) /

Lodève - Lycée Joseph Vallot (Public) /

Lunel - Lycée Louis Feuillade (Public) /

Montpellier - Lycée privé Nevers (Privé) /

Montpellier - Lycée professionnel Jules Ferry (Public) /

Montpellier - Lycée professionnel Pierre Mendès France (Public) /

Pézenas - Lycée professionnel Charles Alliès (Public) /

Sète - Lycée Charles de Gaulle (Public) /

### Lot (46)

Cahors - Lycée professionnel Clément Marot (Public) /

Gourdon - Lycée polyvalent Léo Ferré (Public) /

### Lozère (48)

Marvejols - Lycée privé Saint-Joseph (Privé) /

Saint-Chély-d'Apcher - Lycée Théophile Roussel (Public) /

### Hautes-Pyrénées (65)

Lourdes - Lycée professionnel de l'Arrouza (Public) /

Monléon-Magnoac - lycée polyvalent Notre-Dame de Garaison (Privé) /

Tarbes - Lycée professionnel Reffye (Public) /

### Pyrénées-Orientales (66)

Andorre-la-Vella - Lycée Comte de Foix (Public) /

Céret - Lycée Déodat de Séverac (Public) /

Perpignan - Lycée Aristide Maillol (Public) /

Perpignan - Lycée Jean Lurçat (Public) /

Perpignan - Lycée privé Sainte-Louise de Marillac (Privé) /

Prades - Lycée Charles Renouvier (Public) /

### Tarn (81)

Albi - Lycée professionnel privé Saint-Dominique (Privé) /

Albi - Lycée professionnel Toulouse-Lautrec (Public) /

Castres - Lycée professionnel Anne Veaute (Public) /

Castres - Lycée professionnel privé Notre-Dame (Privé) /

Graulhet - Lycée professionnel Docteur Clément de Pémillé (Public) /

Mazamet - Cité scolaire de Mazamet - Lycée professionnel Marie-Antoinette Riess (Public) /

### Tarn-et-Garonne (82)

Castelsarrasin - lycée polyvalent Jean de Prades (Public) /

Montauban - lycée polyvalent Antoine Bourdelle (Public) /

Montauban - Lycée professionnel privé Marie Théas (Privé) /

Montech - lycée polyvalent Olympe de Gouge (Public) /

I formation initiale

A formation en apprentissage

 Internat/ Hébergement possible



### En savoir plus

Retrouvez sur <https://documentation.onisep.fr/>

les publications disponibles (collections Diplômes, Dossiers, Parcours, Zoom sur les métiers, Pourquoi pas moi ?, Handi +)

**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 49 05 80 81 - [ce.0300061d@ac-montpellier.fr](mailto:ce.0300061d@ac-montpellier.fr)

Bagnols sur Cèze  
04 49 05 80 85 - [ce.0300992r@ac-montpellier.fr](mailto:ce.0300992r@ac-montpellier.fr)

Béziers  
04 67 62 45 04 - [ce.0340097w@ac-montpellier.fr](mailto:ce.0340097w@ac-montpellier.fr)

Carcassonne  
04 34 42 91 90 - [ce.0110035d@ac-montpellier.fr](mailto:ce.0110035d@ac-montpellier.fr)

Castelnaudary  
04 34 42 91 88 - [ce.0110843g@ac-montpellier.fr](mailto:ce.0110843g@ac-montpellier.fr)

Céret  
04 68 87 02 07 - [ce.0660575s@ac-montpellier.fr](mailto:ce.0660575s@ac-montpellier.fr)

Lunel  
04 48 18 55 30 - [ce.0341426r@ac-montpellier.fr](mailto:ce.0341426r@ac-montpellier.fr)

Mende  
04 30 43 51 95 - [ce.0480020l@ac-montpellier.fr](mailto:ce.0480020l@ac-montpellier.fr)

Montpellier Celleneuve  
04 48 18 55 60 - [ce.0341619a@ac-montpellier.fr](mailto:ce.0341619a@ac-montpellier.fr)

Montpellier Esplanade  
04 48 18 55 10 - [ce.0341482b@ac-montpellier.fr](mailto:ce.0341482b@ac-montpellier.fr)

Narbonne  
04 68 32 61 75 - [ce.0110036e@ac-montpellier.fr](mailto:ce.0110036e@ac-montpellier.fr)

Nîmes  
04 49 05 80 80 - [ce.0301328f@ac-montpellier.fr](mailto:ce.0301328f@ac-montpellier.fr)

Perpignan  
04 11 64 23 66 - [ce.0660667s@ac-montpellier.fr](mailto:ce.0660667s@ac-montpellier.fr)

Pézenas  
04 48 18 55 75 - [ce.0341033n@ac-montpellier.fr](mailto:ce.0341033n@ac-montpellier.fr)

Prades  
04 11 64 23 55 - [ce.0660463v@ac-montpellier.fr](mailto:ce.0660463v@ac-montpellier.fr)

Sète  
04 67 67 31 00 - [ce.0340098x@ac-montpellier.fr](mailto: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](mailto:cio.albi@ac-toulouse.fr)

CIO Auch  
05 62 05 65 20 - [cio.auch@ac-toulouse.fr](mailto:cio.auch@ac-toulouse.fr)

CIO Cahors  
Tél. 05.65.30.19.05 - [cio.figeac@ac-toulouse.fr](mailto:cio.figeac@ac-toulouse.fr)

CIO Castelsarrasin  
05 36 25 74 99 - [cio.castelsarrasin@ac-toulouse.fr](mailto:cio.castelsarrasin@ac-toulouse.fr)

CIO Castres  
Tél. 05 67 76 57 90 - [cio.castres@ac-toulouse.fr](mailto:cio.castres@ac-toulouse.fr)

CIO Condom  
05 67 76 51 82 - [cio.condom@ac-toulouse.fr](mailto:cio.condom@ac-toulouse.fr)

CIO Decazeville  
05 65 43 17 88 - [cio.decazeville@ac-toulouse.fr](mailto:cio.decazeville@ac-toulouse.fr)

CIO Figeac  
05 67 76 55 66 - [cio.figeac@ac-toulouse.fr](mailto:cio.figeac@ac-toulouse.fr)

CIO Foix  
05 67 76 52 94 - [cio.foix@ac-toulouse.fr](mailto:cio.foix@ac-toulouse.fr)

CIO Lourdes  
05 67 76 56 43 - [cio.lourdes@ac-toulouse.fr](mailto:cio.lourdes@ac-toulouse.fr)

CIO Millau  
[05 65 60 98 20 - cio.millau@ac-toulouse.fr](mailto:cio.millau@ac-toulouse.fr)

CIO Montauban  
05 63 66 12 66 - [cio.montauban@ac-toulouse.fr](mailto:cio.montauban@ac-toulouse.fr)

CIO Muret  
05 67 52 40 72 - [cio.muret@ac-toulouse.fr](mailto:cio.muret@ac-toulouse.fr)

CIO Pamiers  
05 67 76 53 02 - [cio.foix@ac-toulouse.fr](mailto:cio.foix@ac-toulouse.fr)

CIO Rodez  
05 67 76 54 46 - [cio.rodez@ac-toulouse.fr](mailto:cio.rodez@ac-toulouse.fr)

CIO Saint-Gaudens  
05 67 52 41 41 - [cio.stgaudens@ac-toulouse.fr](mailto:cio.stgaudens@ac-toulouse.fr)

CIO Tarbes  
05 67 76 56 33 - [cio.tarbes@ac-toulouse.fr](mailto:cio.tarbes@ac-toulouse.fr)

CIO Toulouse Centre  
05.67.76.51.84 - [cio.tlsecentre@ac-toulouse.fr](mailto:cio.tlsecentre@ac-toulouse.fr)

CIO Toulouse Mirail  
05.67.52.41.63 - [cio.tlsemirail@ac-toulouse.fr](mailto:cio.tlsemirail@ac-toulouse.fr)

CIO Toulouse Nord  
05 67 52 41 80 - [cio.tlsenord@ac-toulouse.fr](mailto:cio.tlsenord@ac-toulouse.fr)

CIO Toulouse Rangueil  
05 67 52 41 55 - [cio.tlserangueil@ac-toulouse.fr](mailto:cio.tlserangueil@ac-toulouse.fr)

