BAC PRO

Métiers du commerce et de la vente option B

Prospection clientèle et valorisation de l'offre commerciale



Métiers de la relation client

Le Bac Pro Métiers du commerce et de la vente 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 multicarte 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.

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 des descriptifs 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.

BAC PRO

Métiers du commerce et de la vente option B

Prospection clientèle et valorisation de l'offre commerciale



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 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 3e, 2nde 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)	2nde	1ère	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.

BAC PRO

Métiers du commerce et de la vente option B

Prospection clientèle et valorisation de l'offre commerciale



- **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	2
Sous-épreuve E11 : Economie Droit	1
Sous-épreuve E12 : Mathématiques	1
E2 : Epreuve d'analyse et résolution de situations professionnelles Prospection clientèle & valorisation de l'offre commerciale	4
E3 : Epreuves pratiques professionnelles	9
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	4
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	5
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

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 :

- BTS Management commercial opérationnel
- BTS Négociation et digitalisation de la relation client
- BTSA technico-commercial option alimentation et boissons
- BTSA technico-commercial option biens et services pour l'agriculture
- BTSA technico-commercial option produits de la filière forêt bois
- BTSA technico-commercial option univers jardins et animaux de compagnie
- BTSA technico-commercial option vins, bières et spiritueux

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

Ou se former en Occitanie

Ariège (09)
Pamiers - Lycée professionnel privé Les Jacobins (Privé) /
Aude (11)
Carcassonne - Lycée privé Saint-Louis (Privé) /
Carcassonne - Lycée professionnel Charles Cros (Public) /
Castelnaudary - Lycée Germaine Tillion (Public) /
Narbonne - Lycée Louise Michel (Public) /
Aveyron (12)
Rodez - Lycée professionnel Ferdinand Foch (Public) /
Gard (30)
Bagnols-sur-Cèze - Lycée professionnel privé Sainte-Marie (Privé) /
Beaucaire - Lycée professionnel Paul Langevin (Public) /
Nîmes - Lycée privé de la Chambre de commerce et d'industrie (Privé) /
Nîmes - Lycée professionnel Gaston Darboux (Public) /
Saint-Christol-lès-Alès - Lycée Jacques Prévert (Public) /
Haute-Garonne (31)
Muret - lycée polyvalent Pierre d'Aragon (Public) /
Toulouse - Lycée professionnel du Mirail (Public) /
Toulouse - Lycée professionnel Gabriel Péri (Public) /
Toulouse - Lycée professionnel privé ISSEC PIGIER (Privé) /



Toulouse - Lycée professionnel privé Sainte-Marie Saint-Sernin (Privé) **I**
Tournefeuille - lycée polyvalent M. L Dissard Françoise (Public) **I**

Gers (32)

Mirande - Lycée professionnel agricole de Mirande (Public) **I**
Samatan - Lycée professionnel Clément Ader (Public) **I**

Hérault (34)

Béziers - Lycée professionnel Jean Mermoz (Public) **I**
Béziers - Lycée professionnel privé Sacré-Coeur (Privé) **I**
Gignac - Lycée Simone Veil (Public) **I**
Lunel - Lycée Louis Feuillade (Public) **I**
Montpellier - Lycée professionnel Jules Ferry (Public) **I**
Montpellier - Lycée professionnel Pierre Mendès France (Public) **I**
Pézenas - Lycée professionnel Charles Alliès (Public) **I**

Lot (46)

Cahors - Lycée professionnel privé Saint-Etienne (Privé) **I**

Hautes-Pyrénées (65)

Lourdes - Lycée professionnel de l'Arrouza (Public) **I**
Tarbes - Lycée professionnel Reffye (Public) **I**

Pyrénées-Orientales (66)

Perpignan - Lycée Aristide Maillol (Public) **I**
Perpignan - Lycée Jean Lurçat (Public) **I**
Perpignan - Lycée privé Sainte-Louise de Marillac (Privé) **I**

Tarn (81)

Albi - Lycée professionnel Toulouse-Lautrec (Public) **I**
Graulhet - Lycée professionnel Docteur Clément de Pémille (Public) **I**
Mazamet - Lycée professionnel privé Jeanne d'Arc (Privé) **I**

Tarn-et-Garonne (82)

Castelsarrasin - lycée polyvalent Jean de Prades (Public) **I**
Montauban - lycée polyvalent Antoine Bourdelle (Public) **I**
Montauban - Lycée professionnel privé Marie Théas (Privé) **I**
Montech - lycée polyvalent Olympe de Gouge (Public) **I**

I *formation initiale*
A *formation en apprentissage*

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 & de Toulouse