

## BACCALAUREAT PROFESSIONNEL – SECONDE MRC

### FAMILLE DE METIERS DE LA RELATION CLIENT

#### Présentation

Après la 2<sup>de</sup> professionnelle **métiers de la relation client**, les élèves passent en 1<sup>re</sup> professionnelle dans une des deux spécialités de bac professionnel choisie : métiers du commerce et de la vente, option A : animation et gestion de l'espace commercial (ex bac pro commerce) et option B : prospection clientèle et valorisation de l'offre commerciale (ex bac pro vente)

L'élève de cette seconde professionnelle pourra acquérir des compétences communes portant sur les activités :

- d'expression, de communication, de qualité d'accueil en face à face, téléphonique...
- de recherche et d'exploitation d'information : techniques d'enquête, analyse statistique
- d'identification des besoins, de la demande ;
- d'identification des clients, de ses profils ;
- de conseil en vue de réaliser une vente, de fidéliser une clientèle...
- de suivi de la relation-client, de service après-vente...

#### Condition Matérielle

L'établissement est habilité à recevoir les boursiers nationaux. Les élèves peuvent être externes, demi-pensionnaires ou internes. Ils ont la possibilité de prendre une chambre en ville, chez des personnes connues de l'établissement.

#### Description

La famille des métiers vise à la fois à :

- Donner le temps aux élèves de construire leur projet d'orientation en leur permettant de choisir une famille de métiers en seconde puis une spécialité de baccalauréat en classe de première et de terminale.
- Acquérir une culture commune et partagée à l'échelle d'un ensemble de métiers ou d'un secteur professionnel.
- Comprendre les synergies et les interconnexions entre des métiers intervenant dans un même environnement professionnel et inscrits dans des processus communs ;
- Former les élèves à des compétences professionnelles communes aux métiers d'une même famille.

L'idée est de proposer une 2<sup>de</sup> professionnelle commune à plusieurs spécialités. De cette manière, l'élève pourra cette année-là :

- découvrir la famille de métiers qui lui plaît.
- apprendre les savoir-faire communs à tous les métiers d'un même secteur.

## Admission

La 2de professionnelle métiers de la relation client se prépare après la classe de 3e.

Les élèves choisissent, en fin de 3e, cette famille de métiers s'ils veulent acquérir des compétences professionnelles en vente, commerce et dans l'accueil en vue de préparer une des spécialités de baccalauréat professionnel.

Les élèves en apprentissage ne passent pas par ces classes de 2de pro « famille de métiers » mais entrent directement dans une 2de pro correspondant à la spécialité du bac pro choisi. Accessibilité des locaux (selon la formation) et prestations adaptées aux personnes en situation de handicap.

## Stages

7 semaines de stage pour permettre aux élèves de découvrir le milieu professionnel sous toutes ses formes. Tout au long de leur trois année, ils travaillent uniquement avec du matériel professionnel.

## Orientation

