

# Métiers de la Relation Client

## Classe de seconde Pro MRC Métiers de la relation client

Classe de seconde Bac Pro MRC commune pour une orientation en fin d'année vers 2 Bacs Professionnels du champ des métiers

- ✚ Bac Pro Métiers du Commerce et de la Vente (2 options possibles)
  - Option A : animation et gestion de l'espace commercial
  - option B : prospection clientèle et valorisation de l'offre commerciale



- ✚ Bac Pro Métiers de l'Accueil



### En classe de seconde

6 semaines de Période de Formation en Milieu Professionnel

Ces stages vont permettre aux jeunes une réelle découverte des métiers afin d'infirmer ou de confirmer les vœux d'orientation des élèves vers 2 bacs pro.

## BAC PRO MA BAC PRO Métiers de l'Accueil

### Les métiers

- Hôte(sse) d'accueil (tous secteurs)
- Hôte(sse) standardiste
- Chargé(e) d'accueil, assistant(e) d'accueil (tous secteurs)
- Hôte(sse) évènementiel(le)
- Agent multiservices d'accueil (hôpitaux)
- Agent d'accueil, agent d'escale (domaine du transport)



### Objectifs de la formation

- Réaliser un accueil téléphonique et physique (face à face)
- Organiser et gérer la fonction d'accueil
- Assurer des tâches administratives courantes liées à l'accueil
- Vendre des services ou des produits associés à l'accueil

### Qualités requises pour la formation

- Sens de l'écoute
- Politesse et courtoisie
- Disponible et serviable
- Discrétion et réserve
- Résistance au stress
- Sens de l'organisation
- Souci de la qualité
- Sens de l'initiative pour faire face aux situations imprévues
- Excellente présentation



### Poursuite d'études

- BTS Support à l'action Managériale, BTS Gestion de la PME
- BTS Management des unités commerciales, BTS Négociation et digitalisation de la relation client
- BTS technico-commercial

## Bac Pro MCV

### BAC PRO Métiers du Commerce et de la Vente

#### Les métiers

- commerçant(e) en alimentation
- télévendeur (euse)
- vendeur (euse) en magasin
- Conseiller(ère) commercial(e)
- Conseiller(ère) de clientèle
- Conseiller(ère) en vente
- Employé(e) de commerce
- Employé(e) de libre-service



#### Objectifs de la formation

Les objectifs du bac pro commerce sont de donner des compétences en vente centrées sur la relation client en unité commerciale.

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. Autonome en entretien de vente, il exerce son activité sous l'autorité d'un responsable.

#### Qualité requise pour la formation

**Sourire et tenue soignée :** Le sourire aux lèvres, le vendeur arbore une tenue impeccable et sait garder son sang-froid en toutes circonstances.

**Le sens du service :** Écoute, disponibilité, amabilité. Une bonne expression orale est un atout non négligeable.

**La connaissance des produits :** le vendeur connaît toutes les caractéristiques des produits qu'il vend.



#### Poursuite d'étude

- BTS Management des unités commerciales
- BTS Négociation et digitalisation de la relation client
- BTS technico-commerciale, BTS Gestion de la PME

## Tous les chemins mènent à votre avenir

### SANTÉ

#### Baccalauréat Professionnel

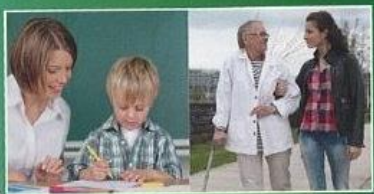
**ASSP** : Accompagnement Soins et Services à la Personne option Structure ou Domicile.

#### Qualités requises :

Patient, sociable, discret, dynamique, avoir l'esprit d'équipe, tolérant.

#### Secteurs d'activités :

Le BAC PRO ASSP donne accès à une diversité d'emplois selon l'option "domicile" ou "structure" choisie. Vous travaillerez auprès d'enfants, de personnes âgées, de malades ou de personnes handicapés.



### TERTIAIRE

#### Baccalauréat Professionnel Gestion Administration Commerce

**ARCU** : Accueil Relation Clients Usagers

#### Qualités requises :

Goût du contact, sociable, excellente présentation, discrétion, courtois, maîtrise d'une langue étrangère, sens de l'organisation, adaptabilité.

#### Secteurs d'activités :

Un BAC PRO TERTIAIRE débouche sur des carrières en grande distribution, hôtellerie, commerce, PME, association, administration ou collectivités.



### INDUSTRIE

#### Baccalauréat Professionnel

**MEI** : Maintenance des Équipements Industriels

**MELEC** : Métiers de l'électricité et ses environnements connectés

**OBM** : Ouvrages du Bâtiment  
Métallerie C.A.P. SM : Serrurier  
Métallier

#### Qualités requises :

Curiosité, sens de l'organisation, rigueur, esprit d'équipe, patience, adresse, persévérance.

#### Secteurs d'activités :

Votre qualification vous permettra d'intégrer le bâtiment (Artisans, PME) ou l'industrie (automobile, agro-alimentaire, ferroviaire, pharmaceutique).

