

BAC PRO 3 ANS

Seconde Famille de la Relation Client

(Commerce et Accueil)

Mini-stage de découverte
sur demande

La relation Client ?

C'est l'ensemble des échanges établis entre une organisation et son public via la totalité des canaux et des modes de communication disponibles.



Une pédagogie professionnelle



15 h d'enseignements professionnels
15 h d'enseignements généraux

Des rencontres et des projets
professionnels

Des salles équipées informatiquement
Une vitrine et un magasin pédagogiques

6 semaines de stage dans l'année

Les organisations concernées



Les entreprises
Les administrations
Les collectivités territoriales
Les établissements de santé
Les associations



L'enseignement professionnel

Intégrer la relation client dans un cadre « omnicanal »

- Prendre contact
- Identifier le besoin
- Identifier le client et ses caractéristiques
- Proposer une solution adaptée au parcours client



Assurer le suivi de la relation client



- Gérer le suivi de la demande
- Satisfaire le client
- Fidéliser le client

Collecter et exploiter l'information dans le cadre de la relation client

- Assurer la veille informationnelle et commerciale
- Traiter et exploiter l'information
- Diffuser l'information



L'enseignement général

- ❖ Economie - Droit
- ❖ Prévention - Santé - Environnement
- ❖ Français
- ❖ Histoire - Géographie - EMC
- ❖ Co-Intervention (matières pro et générales)
- ❖ Maths - Physiques
- ❖ LV1 - Anglais
- ❖ LV2 - Espagnol
- ❖ Arts appliqués
- ❖ EPS




Une orientation en fin d'année de seconde

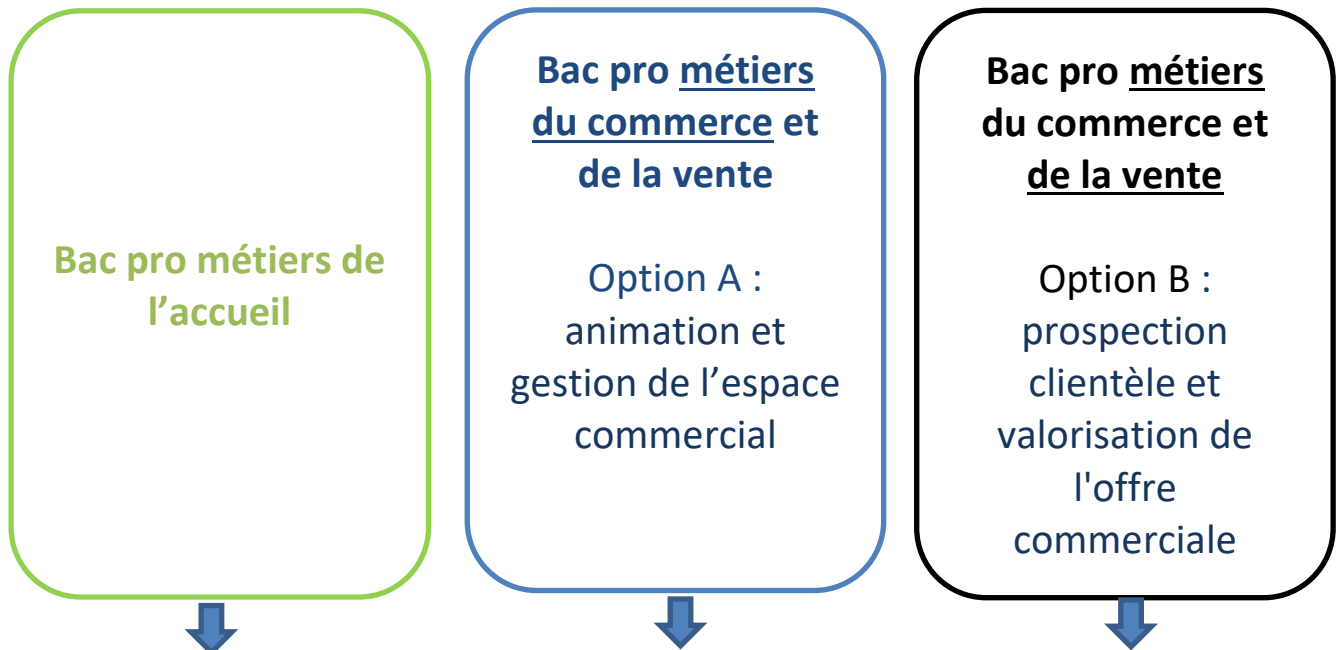


Première et Terminale

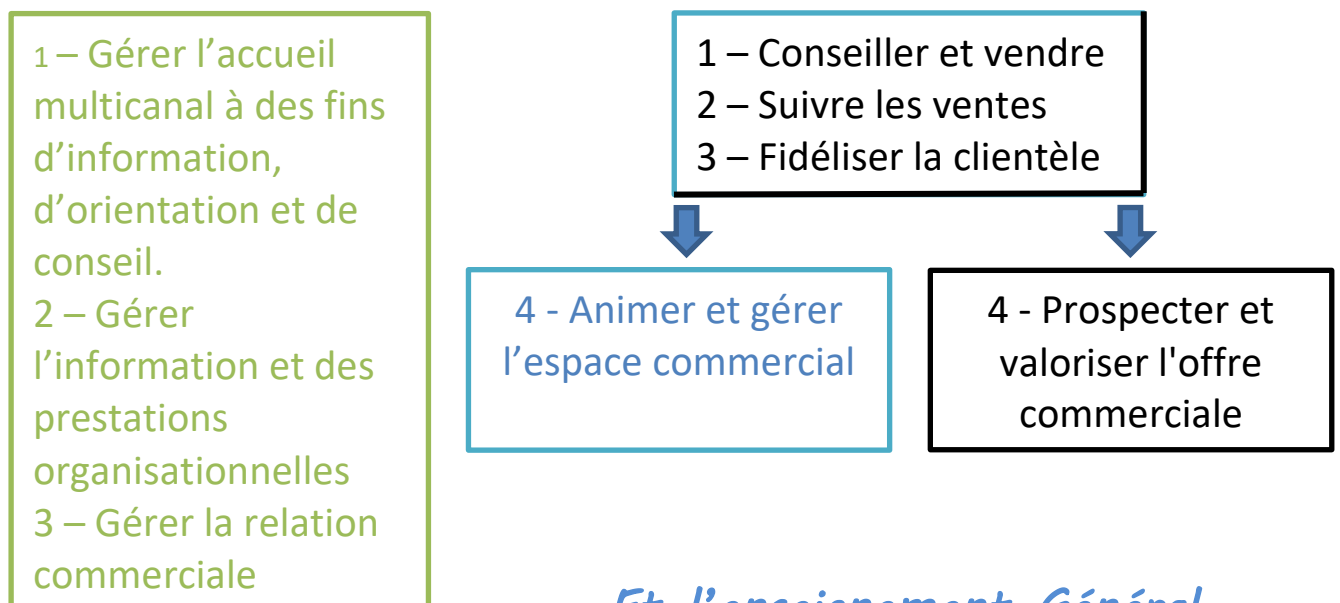
16 semaines de stage sur les 2 ans



 Pas à Loches



L'enseignement professionnel



Et l'enseignement Général



De futurs professionnels

Bac pro métiers de l'accueil

Chargé(e) d'accueil
Hôte(sse) d'accueil,
d'évènementiel
Standardiste
Téléopérateur-trice
Réceptionniste
Agent(e)d'escale

Bac pro métiers du commerce

Chef des ventes
Chef d'équipe
Manager de rayon
Responsable de
secteur

Bac pro métiers de la vente

Chargé de prospection
Délégué commercial
Technico-commercial
Chef des ventes



Ou une poursuite d'études

- ❖ BTS Négociation et digitalisation de la relation client (NDRC)
- ❖ BTS Management commercial opérationnel (MCO)
- ❖ MC Vendeur spécialisé en alimentation
- ❖ MC Assistance, conseil, vente à distance
- ❖ ...

Les qualités attendues

DISPONIBILITÉ
ECRIT
ECOUTE
EQUIPE
ANALYSE
RELATIONNEL
DYNAMISME
ORAL
AUTONOMIE
CURIOSITÉ
PRÉSENTATION
RIGUEUR
REACTIVITÉ

04/2020

