

# BAC PROFESSIONNELS MRC

## Métiers de la Relation Clients

### 2<sup>nde</sup> : MÉTIERS DE LA RELATION CLIENT

On découvre les 2 domaines (commerce/vente et accueil)

1<sup>ère</sup> et Term bac pro  
Métiers de l'accueil

ou

1<sup>ère</sup> et Term bac pro Métiers  
du commerce et de la vente

**CONDITIONS D'ADMISSION en 2<sup>nde</sup>** : Élèves issus d'une classe de 3<sup>ème</sup> générale, prépa-métiers ou d'une classe de 2<sup>nde</sup> générale et technologique.  
(Positionnement possible à partir d'une 1<sup>ère</sup> générale ou technologique).

**QUALITÉS SOUHAITÉES** : Bonne présentation, dynamisme, capacité à communiquer, écouter et convaincre, sens des responsabilités, esprit d'initiative

### CONTENU DE LA FORMATION :

**Période de formation : 22 semaines sur les 3 ans**

ENSEIGNEMENT PROFESSIONNELS	Nbr d'Heures
Enseignements Professionnels	11
Economie Droit	1
Co-Intervention Français-Enseignement Professionnel	1
Co-intervention Mathématique -Enseignement Professionnel	1
Accompagnement à l'orientation -Soutien	3



ENSEIGNEMENT GENERAL	Nbr d'Heures
Français - Histoire/Géographie	3,5
Mathématiques	1,5
LV1-Anglais	2
LV2-Espagnol	1,5
Arts Appliqués	1
EPS	2,5
Accompagnement Personnalisé	3

### CHAMP D'ACTIVITÉ :

**La classe de seconde** : permet de découvrir et réaliser les activités de base communes aux 2 bacs :

Prendre contact en face à face, par téléphone ou en utilisant toutes les nouvelles technologies  
Identifier la demande du client ou de l'utilisateur - Traiter les informations recueillies  
Proposer des solutions : produits et/ou services - Fidéliser  
Un stage dans chaque domaine aide au choix pour la classe de 1<sup>ère</sup>

### 1<sup>er</sup> ou Term Bac pro métiers de l'accueil :

Le chargé de l'accueil peut exercer dans différents lieux (entreprises, hôtels, administrations, gares, services hospitaliers...)  
- Il participe à l'accueil physique et téléphonique  
- Il gère les flux d'entrée et de sortie de personnes en entreprise  
- Il organise et gère son espace de travail  
- Il réalise quelques tâches administratives et/ou des opérations commerciales.



### 1<sup>er</sup> ou Term Bac Pro métiers du commerce et de la vente :

Le titulaire de ce bac : Accueille, conseille et vend des produits et des services associés - Contribue au suivi des ventes - Participe à la fidélisation de la clientèle et au développement de la relation client.  
Selon l'option choisie, il pourra aussi :

Participer à l'animation et à la gestion du rayon :magasin (option A)

ou

Participer à la prospection de clients potentiels (option B)