



## Option B

### Prospection clientèle et valorisation de l'offre commerciale

#### LES COMPÉTENCES ATTENDUES

#### Prospecter et valoriser l'offre commerciale

### VERS QUELS MÉTIERS

- ☞ Vendeur-conseil,
- ☞ Conseiller de vente,
- ☞ Conseiller commercial,
- ☞ Assistant commercial,
- ☞ Télé-conseiller,
- ☞ Assistant administration des ventes,
- ☞ Chargé de clientèle,
- ☞ Conseiller relation client à distance,
- ☞ Conseiller en vente directe,
- ☞ Vendeur à domicile indépendant,
- ☞ Commercial,
- ☞ Représentant commercial.

### FORMATION EN MILIEU SCOLAIRE

#### Enseignement Professionnel

14 heures /semaine

CONSEIL ET VENTE	SUIVI DES VENTES	FIDÉLISATION DE LA CLIENTELE ET DÉVELOPPEMENT DE LA RELATION CLIENT	PROSPECTER ET VALORISER L'OFFRE COMMERCIALE
✓ Assurer la veille commerciale	✓ Assurer le suivi de la commande du produit et ou du service	✓ Traiter et exploiter l'information ou le contact client	✓ Rechercher et analyser les informations à des fins d'exploitation
✓ Réaliser la vente dans un cadre omnicanal	✓ Traiter les retours et les réclamations du client	✓ Contribuer à des actions de fidélisation et de développement de la relation client	✓ Participer à la conception d'une opération de prospection
✓ Assurer l'exécution de la vente	✓ S'assurer de la satisfaction du client	✓ Évaluer les actions de fidélisation de la clientèle et de développement de la relation client	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Mettre en œuvre une opération de prospection</li> <li>✓ Suivre et évaluer l'action de prospection</li> <li>✓ Valoriser les produits et/ou les services</li> </ul>

#### Activités de projet

Travail (enseignement général et professionnel) autour d'un projet commun, qui permettra d'acquérir des compétences nouvelles (par ex. connaître et faire connaître le commerce équitable, étude documentaire sur un groupe de distribution français, historique des méthodes de vente).

Le titulaire du baccalauréat professionnel «Métiers du commerce et de la vente», détenteur de l'option A, doit faire preuve du sens de l'accueil, de qualités d'écoute et de disponibilité. 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.

Il doit faire preuve de rigueur dans la gestion et l'organisation de l'espace de vente, dans le respect des règles de son entreprise. Il doit pouvoir travailler en équipe tout en faisant preuve d'autonomie et de responsabilité. Il peut enfin participer à la mise en place et à la réalisation de manifestations commerciales décidées par son entreprise et en exploiter les retombées.

### **Enseignement Général**

**15 heures/semaine**

Mathématiques – Sciences (2h / semaine)

Prévention Santé Environnement (1h)

Espagnol (1h)

Anglais (3h)

Education artistique : arts appliqués (1h)

Français, Histoire-Géographie (4h)

EPS (Education Physique et Sportive) (2h)

Accompagnement individualisé (2h)

Option européenne (2h)

{ Civilisation Anglaise (1h)  
D N L enseignement professionnel (1h)

Certification intermédiaire : B.E.P MRCU en classe de 1<sup>ère</sup> (C.C.F)

## **FORMATION EN MILIEU PROFESSIONNEL**

---

### **Durée**

**22 Semaines sur le cycle des 3 années**

Types d'entreprises :

- ✓ Entreprises de distribution de biens et de services, avec des points de vente sédentaires ou non, de tailles variées, généralistes ou spécialisées
- ✓ Grossistes ou semi-grossistes avec espace de vente
- ✓ Entreprises de production avec espace de vente intégré (magasin d'usine)

La formation en milieu professionnel est une phase déterminante menant au diplôme. L'élève est amené à s'intégrer dans une équipe, à participer aux activités de l'entreprise et à réaliser des tâches sous la responsabilité du tuteur. Les activités confiées à l'élève, pendant les Périodes de Formation en Milieu Professionnel (PFMP), doivent permettre l'évaluation des compétences décrites dans les groupes de compétences 1 à 4 du référentiel de certification :

- ✓ Conseiller et vendre
- ✓ Suivre les ventes

- ✓ Fidéliser la clientèle et développer la relation client.
- ✓ Prospector et valoriser l'offre commerciale.

## **POURSUITE D'ÉTUDES**

---

- ✓ BTS support à l'action Managériale - BTS SAM
- ✓ BTS Commerce international à référentiel commun européen - BTS CI
- ✓ BTS Management des Unités Commerciales - BTS MUC
- ✓ BTS Négociation et Digitalisation de la Relation Client - BTS NDRC
- ✓ BTS Professions immobilières - BTS PI
- ✓ BTS Tourisme
- ✓ BTS Banques
- ✓ BTS Assurance