

# Bac Professionnel Métiers de la Relation Client



## Professionnel des métiers du commerce et de la vente, ou des métiers d'accueil

### Seconde professionnelle Métiers de la Relation Client

Expression, communication, qualité d'accueil  
Recherche et exploitation d'informations  
Identification des besoins et des demandes  
Identification des clients, des profils  
Conseil, vente, fidélisation  
Suivi de la relation-client, SAV

#### Option A

### 1<sup>ère</sup> et Terminale Métiers du Commerce et de la Vente

Animation et gestion de l'espace  
commercial

#### Compétences

Accueil  
Approvisionnement  
Vente  
Gestion commerciale

Tout type d'unité commerciale :  
physique ou virtuelle

#### Option B

### 1<sup>ère</sup> et Terminale Prospection clientèle et valorisation de l'offre commerciale

Animation et gestion de l'espace  
commercial

#### Compétences

Commercial  
Prospection  
Négociation  
Vente  
Gestion de fichier clients/prospects  
Gestion commerciale

INITIAL

### Durée de la formation

3 ans

### Pour qui ?

Formation accessible à tout élève issu de la classe de troisième

### Stages

22 semaines sur toute la formation

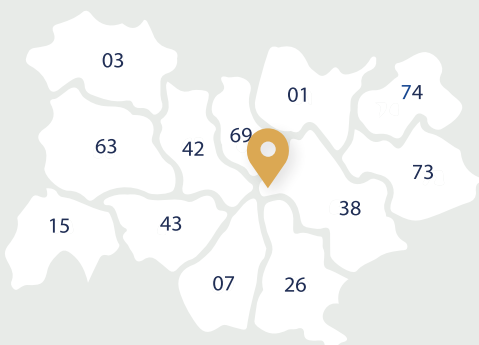
## Institution Robin

Campus de Sainte Colombe  
Impasse de l'Eglise  
69560 Sainte Colombe

### Contact

Lycée Polyvalent  
04.74.53.09.78  
[robin-vienne@institution-robin.fr](mailto:robin-vienne@institution-robin.fr)

[www.institution-robin.com](http://www.institution-robin.com)



## Contenu de la formation & Programme

### Bac Pro Métiers de la Relation Client

#### Profils et qualités requises

- Sens du contact, de l'animation
- Sens de la gestion et de l'organisation
- Aptitude à la communication avec la clientèle mais aussi avec les partenaires internes et externes
- Sens de l'écoute active
- Aptitude à anticiper et à mesurer les risques
- Sens des responsabilités
- Dynamisme, état d'esprit positif

#### 1 formation professionnelle commerciale

**Animer :** Grâce à diverses actions, les élèves organisent l'offre des produits la plus attractive possible

**Gérer :** Les élèves sont initiés à l'organisation et à la gestion (approvisionnement, réassort, gestion de l'espace de vente, gestion des risques, performances...)

**Vendre :** Les élèves se préparent à la vente et à l'après-vente... c'est-à-dire à la fidélisation de la clientèle

#### Economie et Droit

#### Protection Santé Environnement

#### + 1 formation générale

- Expression et ouverture sur le monde
- Français
- Mathématiques
- Langue vivante 1 : Anglais
- Langue vivante 2 : Espagnol ou Italien
- Arts appliqués
- Education Physique et Sportive

#### Exemple de formations poursuivies

- **BTS Management Commercial Opérationnel (Bac+2)**
- **BTS Négociation & Digitalisation de la Relation Client (Bac+2)**
- BTSA Technico-commercial (Bac+2)
- MC Vendeur spécialisé en alimentation
- MC Assistance, conseil, vente à distance