

Après une seconde commune aux diplômes de la **Famille des Métiers de la Relation Client** vous pourrez vous spécialiser. L'affectation dans chaque spécialité en première se fera par la plateforme AFFELNET et dépendra de votre profil et des stages effectués (notes, compétences ...)

Vous avez la volonté de rendre les autres heureux, la capacité d'apprendre rapidement, vous êtes une personne patiente ?

BAC PRO MÉTIERS DU COMMERCE ET DE LA VENTE (MCV)

L'activité consiste à :

- accueillir, conseiller et vendre des produits et des services associés,
- contribuer au suivi des ventes,
- participer à la fidélisation de la clientèle et au développement de la relation client.

Selon les situations, vous pourrez aussi :

- prospecter des clients potentiels,
- participer à l'animation et à la gestion d'un commerce.

Le BAC PRO **MCV** comprend un **bloc commun de 3 compétences (75 %)** :

- n°1 Conseiller et vendre
- n°2 Suivre les ventes
- n°3 Fidéliser la clientèle et développer la relation client

et un bloc de compétences correspondant à l'une des **2 options** de la spécialité (25%).

Option A : Animer et gérer l'espace commercial

Option B : Prospecter et valoriser l'offre commerciale

Sous conditions, possibilité de s'inscrire à l'Unité Facultative Secteur Sportif (UF2S)

Contenu de la formation

Enseignement général (12.5 h)

- Français, Histoire-Géographie, Enseignement Moral et Civique
- LV 1 (Anglais) et LV 2 (Espagnol ou Italien)
- Mathématiques
- Arts Appliqués
- Education Physique et Sportive

Enseignement professionnel (16 h)

- Enseignements de spécialité
- Économie - Droit
- Prévention - Santé - Environnement

Réalisation d'un projet, en première et en terminale

Vous avez de l'ambition, vous aimez aller à la rencontre des autres, négocier et convaincre et surtout vous êtes déterminé(e)s et organisé(e)s ?



Vous avez l'esprit d'équipe, aimeriez communiquer en langue étrangère, effectuer des tâches variées et avoir un rôle central avec de l'autonomie ?

BAC PRO MÉTIERS DE L'ACCUEIL (MA)

L'accueil est une **fonction stratégique** dans l'entreprise car c'est le premier contact des clients.

En fonction des situations de travail, la fonction d'accueil peut comprendre un ensemble **d'activités administratives, commerciales et de logistique légère**.

L'évolution des **technologies de l'information et de la communication** a profondément modifié l'environnement de travail qui est, tout comme la formation, fortement digitalisé.

Le BAC PRO « **Métiers de l'Accueil** » est organisé autour d'un **bloc de 3 compétences** :

- n°1 Gérer l'accueil multicanal à des fins d'information, d'orientation et de conseil
- n°2 Gérer l'information et des prestations organisationnelles
- n°3 Gérer la relation commerciale

La fonction commerciale s'adapte et se réinvente en permanence, nos formations aussi :

- *Utilisation d'outils de digitalisation (vitrines d'affichage dynamique, tablettes ...)*
- *Offre d'options développeuses de talents : section européenne, théâtre et secteur sportif*

- Co-intervention Français / Pôle professionnel
- Co-intervention Mathématiques / Pôle professionnel

Les périodes de formation en Milieu Professionnel (PFMP)

Les **22 semaines de formation** en entreprise font partie intégrante du cursus (6 semaines en seconde, 8 en première et 8 en terminale). Elles permettent d'acquérir et valider les compétences nécessaires à l'obtention du diplôme.

Ces périodes doivent être effectuées dans le champ de spécialité (Commerce, vente ou accueil).

Les élèves sont accompagnés dans leurs recherches et durant la PFMP par les enseignants.

Les poursuites d'études

Les 3 spécialités permettent l'accès aux mêmes formations, et particulièrement aux BTS du champ commercial.

- ♦ Management Commercial Opérationnel (MCO)
- ♦ Négociation et Digitalisation de la Relation Client (NDRC)
- ♦ Commerce international à référentiel commun européen - BTS CI
- ♦ Professions Immobilières (PI)

Durant leur scolarité des modules d'accompagnement au choix d'orientation permettent aux élèves de construire leur projet d'orientation.

De nombreuses actions sont également menées en partenariat avec la CPME, le MEDEF et les lycées du bassin (intervention de professionnels, rencontres avec des étudiants, immersions dans des BTS ...).

L'apprentissage

S'ils le souhaitent, les élèves de terminale BAC PRO ont la possibilité d'effectuer leur année de **terminale en apprentissage**, ce qui leur permet d'acquérir de l'expérience et de percevoir une rémunération tout en poursuivant leur formation au sein du lycée.



L'international

Afin de se perfectionner en langue les élèves peuvent intégrer une des 2 **Sections Européennes Communication (Anglais ou Espagnol)**.

Ils auront ainsi la possibilité d'effectuer en terminale leur dernier stage dans une entreprise en Europe (Irlande, Espagne...) et pourront avoir la mention « section européenne » inscrite sur leur diplôme.



Visitez notre site !

Lycée Tom Morel

1A avenue du capitaine ANJOT
Cran-Gevrier
74960 ANNECY



☎ 04 50 52 12 90 @ Ce.0741164n@ac-grenoble.fr
tommorrel.ent.auvergnerrhonealpes.fr

MÉTIERS DE LA RELATION CLIENTS



ANNECY



Vous êtes :

*Naturellement doté d'un bon relationnel
À l'écoute des autres et adaptable
À l'aise à l'écrit comme à l'oral*

Vous avez également le goût des chiffres et aimez relever des challenges ?

Alors une de nos formations de la relation client est pour vous !



La Région
Auvergne-Rhône-Alpes