

# BAC PRO année Terminale

## METIERS DE LA RELATION CLIENT

### Commerce/Vente – MRC/MCV

#### LA FORMATION

##### OBJECTIFS

L'activité du Bac Pro Métiers de la relation client 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, il pourra aussi :

- Prospecter les clients potentiels
- Participer à l'animation et à la gestion d'une unité commerciale

Et cela dans le but de participer à la construction d'une relation client durable

##### COMPETENCES DEVELOPPEES

- Assurer la veille commerciale
- Réaliser la vente dans un cadre omnicanal
- Assurer l'exécution de la vente
- Assurer le suivi de la commande du produit et/ou du service
- Mettre en œuvre le ou les services associés
- Traiter les retours et les réclamations du client
- S'assurer de la satisfaction du client

#### LE PROGRAMME

L'enseignement professionnel s'articule sur les 3 années du Bac Pro autour de :

- Vente conseil
- Suivi de ventes
- Fidélisation de la clientèle et développement de la relation client
- Analyse et résolution de situations professionnelles

##### Durée

1 an avec environ 675 heures en centre de formation

##### Dates

De septembre année N à juin année N+1

##### Alternance

Par mois en moyenne 1 semaine en centre formation et 3 semaines sur site employeur

##### Public

Personne désireuse de

Qualités requises : dynamisme, goût pour les relations humaines et la gestion

##### Prérequis

Avoir suivi la seconde et la 1<sup>ère</sup> du Bac Pro MRC et satisfaire au passage en Terminale avec avis du conseil de classe et décision du chef d'établissement

##### Coût de la formation

En lien avec la législation de l'apprentissage

##### Code RNCP [38399](#)

« Bac Professionnel Métiers du commerce et de la vente », de niveau 4, code NSF 312, enregistré au RNCP sur décision de France Compétences avec une date d'échéance au 31 décembre 2028, délivré par le ministère de l'Éducation et de la Jeunesse

##### Conditions d'admission

Signer un contrat d'apprentissage avec un employeur

##### Suivi

Au CFA : chaque apprenti est accompagné par un formateur référent, il apporte le soutien nécessaire à la construction de son parcours de formation et il assure le lien avec le terrain professionnel

En entreprise : le suivi pédagogique est assuré par un tuteur référent désigné par la structure et par le formateur référent.

Des rencontres régulières permettent d'évaluer la progression des apprentissages.

##### Modalités pédagogiques

Méthodes interactives construites à partir des expériences et des savoirs des apprenants

Mises en situation

Travaux de groupe et incitation à l'entraide et la bienveillance

Évaluation des compétences

## LA CERTIFICATION

---

<b>Epreuve Professionnelle 1</b> <b>Epreuve scientifique et technique</b>  -Cadre de l'action professionnelle coef. 3 : CCF -Mathématiques coef.1 : CCF	<b>Epreuve Professionnelle 2</b> <b>Communication médiation</b>  Coef. 3 : Ponctuel écrit	<b>Epreuve Professionnelle 3</b> <b>Epreuve pratique</b>  -Réalisation d'actions professionnelles coef.4 : CCF -Préparation et mise en œuvre d'un projet d'activités, d'action coef.4 : CCF -Prévention Santé Environnement coef.1 : CCF
--	--	--

<b>Epreuve générale 1</b> <b>Epreuve de langues vivantes</b>  -Langue vivante 1 coef.2 : CCF -Langue vivante 2 coef.2 : CCF	<b>Epreuve générale 2</b> <b>Epreuve de français, histoire géographie et enseignement moral et civique</b>  -Français coef. 2,5 : Ponctuel écrit -Histoire-Géographie et Enseignement moral et civique coef. 2,5 : Ponctuel écrit	<b>Epreuve générale 3</b> <b>Arts appliqués et culture artistique</b>  Coef. 1 : CCF
		<b>Epreuve générale 4</b> <b>Education physique et sportive</b>  Coef. 1 : CCF

## POSSIBILITE DE VALIDER UN OU DES BLOCS DE COMPETENCES

---

Conformément au décret n° 2016-772 du 10 juin 2016, cette certification peut être obtenue :

- En parcours complet (validation de tous les blocs)
- Par validation d'un ou plusieurs blocs de compétences de manière indépendante.

Chaque bloc validé (note  $\geq 10/20$ ) donne lieu à une attestation officielle et reste acquis sans limitation de durée. Les blocs peuvent être complétés progressivement pour obtenir le diplôme complet.

## EVOLUTION PROFESSIONNELLE

---

### Secteurs et structures d'intervention du titulaire du BAC Pro MRC

#### Option A

Employé commercial  
Vendeur qualifié  
Vendeur spécialiste  
Chef des ventes  
Manager de rayon  
Au sein d'espaces commerciaux (alimentation, bien-être,  
décoration...)

#### Option B

Conseiller relation client  
Commercial  
Chargé de prospection  
Chef des ventes  
Au sein de concessions, services, ...

### Poursuite d'études

BTS Négociation et Digitalisation de la Relation  
Client  
BTS Management Commerce Opérationnel  
BTS Tourisme  
BTS Commerce International  
BTS Profession Immobilière