

SECONDE DES METIERS DE LA RELATION CLIENTELE

01

PRÉSENTATION

02

PROGRAMME

03

DÉBOUCHÉS

SECONDE DES METIERS DE LA RELATION CLIENT

La 2de professionnelle **métiers de la relation client** se prépare après la classe de 3e .
Les élèves choisissent, en fin de 3e cette famille de métiers s'ils sont intéressés par la vente, le commerce et l'accueil en vue de préparer une des spécialités de baccalauréat professionnel.

La 2de professionnelle **métiers de la relation client** regroupe les métiers concernés par des compétences professionnelles communes aux 2 spécialités de baccalauréat professionnel : métiers du commerce et de la vente (option A et option B) ; métiers de l'Accueil :

- Intégrer la relation client dans un cadre omnicanal,
- Assurer le suivi de la relation client,
- Collecter et exploiter l'information dans le cadre de la relation client.

Tout en travaillant sur les activités d'expression, de communication, de qualité d'accueil en face à face, téléphonique...de recherche et d'exploitation d'information : techniques d'enquête, analyse statistique ; d'identification des besoins, de la demande ;d'identification des clients, de ses profils ; de conseil en vue de réaliser une vente, de fidéliser une clientèle... de suivi de la relation-client, de service après-vente...

Après la 2de professionnelle **métiers de la relation client** , les élèves passent en 1re professionnelle dans une des deux spécialités de bac professionnel choisie :

- métiers du commerce et de la vente, (option A : animation et gestion de l'espace commercial ou option B : prospection clientèle et valorisation de l'offre commerciale) ;
- métiers de l'accueil.

PROGRAMME



ENSEIGNEMENTS PROFESSIONNELS

Relation omnicanal

Suivi, relation clients

Gestion de l'information

Environnement économique juridique et social



ENSEIGNEMENTS GENERAUX

Français-Histoire-Géographie, ECM

Mathématiques

Langues vivantes : Anglais & Espagnol

Prévention Santé Environnement

Arts appliqués et culture artistique

Education physique et sportive

PERIODE DE FORMATION
EN ENTREPRISE

1 ANNEE

PERIODE : 7 semaines de stage

Co-intervention,

DÉBOUCHÉS

Première et terminale pro :

-Métiers de l'accueil ou

-Métiers du commerce et de la vente (option A ou B)

