



Lycée polyvalent  
 Section d'Enseignement  
 Professionnel  
 Louis Audouin-Dubreuil

B BACCALAUREAT PROFESSIONNEL MRC

Métiers Relations Clients



[www.lyceeaudouindubreuil.fr](http://www.lyceeaudouindubreuil.fr) ☎ : 05 46 33 38 00  
 1 rue Philippe Jannet BP 35 17415 Saint Jean d'Y

Horaires de la formation en seconde	
Matières	Horaires
Français, Hist-géo, EMC	3 h 30
Mathématiques	1 h 30
L.V. A	2 h 00
LV B	1 h 30
Arts appliqués et cultures artistiques	1 h 00
Éducation Physique et Sportive	2 h 30
Enseignement professionnel	11 h 00
Co-intervention enseignement Professionnel et français	1 h 00
Co-intervention enseignement Professionnel et math	1 h 00
Economie-droit	1 h 00
Prévention-Santé-Environnement	1 h 00
<b>HORAIRE CLASSE</b>	<b>30 h 00</b>

LES PROJETS DURANT LES TROIS ANS



Accueil des spectateurs lors de soirées culturelles proposées à la salle Aliénor d'Aquitaine et sous chapiteau à St Jean d'Angély.



Accueil des scolaires et du public sur l'île d'Aix à la rencontre d'auteurs de livres de jeunesse.



Challenge de vente de chocolat de Noël



« Défilé de mode rime avec élèves sur le devant de la scène »



## LES OBJECTIFS DE FORMATION EN SECONDE

### LA RELATION CLIENT

- . Comment prendre contact avec un client ?
- . Comment prendre contact avec une relation de service ?
- . Comment prendre contact sur un salon Professionnel ?
- . Comment découvrir les attentes du client ?
- . Comment identifier et traiter la demande dans une administration ?
- . Comment repérer les caractéristiques et les attentes du client ?
- . Comment répondre aux attentes du client ?
- . comment réaliser une vente et mettre en œuvre les services associés ?

### LE SUIVI ET LA FIDELISATION DU CLIENT

- . Comment repérer les caractéristiques du marché et du client ?
- . Comment satisfaire et fidéliser la clientèle dans une relation de service ?
- . Comment développer la relation client lors de « portes ouvertes » ?
- . Comment contribuer au développement de la relation commerciale
- . Comment s'assurer de la satisfaction du client ?
- . Comment traiter les réclamations clients ?
- . Comment proposer un parcours d'achat adapté au client ?
- . Comment valoriser l'offre commerciale ?
- . Comment gérer simultanément les activités ?
- . Comment gérer des prestations externes et internes ?

## P.F.M.P. : Période de Formation en Milieu

### Professionnel

Durant ces années scolaires, les élèves effectueront 22 semaines de PFMP réparties de la façon suivante :

- . 6 semaines en Seconde (2x3)
- . 8 semaines en Première (2x4)
- . 8 semaines en Terminale (2x4)

### DANS QUEL TYPE D'ENTREPRISE ?

En seconde, il faut effectuer obligatoirement

#### - Une pfmp dans le domaine de l'accueil :

- . Secteur de tourisme : Campings, Office de Tourisme, Chaînes thermales, Auberge de jeunesse...
- . Secteur sportif : club de sport, de remise en forme
- . Collectivités territoriales
- . Espaces culturels, Musée, Bibliothèque
- . Centre de loisirs
- . Cliniques, hôpitaux, services de santé

#### - Une pfmp dans le domaine de

#### La vente

- . Agence immobilière
- . Assurances
- . Concessions

#### Ou du commerce

- . Grande distribution
- . Boutiques
- . Grandes surfaces spécialisées

## QUEL MÉTIER APRÈS UN BAC PRO ?

### En accueil :

- . Hôte(sse) opérateur/opératrice ? événementielle, standardiste
- . Télé-hôte(sse), téléconseiller
- . Agent multi-services d'accueil (hôpitaux)
- . Agent d'accueil, agent d'escalade

### En commerce :

- . Vendeur (vendeuse) dans la grande distribution
- . Vendeur (vendeuse) spécialisé(e)
- . Vendeur (vendeuse) à distance, Télévendeur
- . Chef de rayon ou responsable de rayon

### En vente :

- . Représentant, commercial ou attaché commercial,
- . Prospecteur vendeur,
- . Chargé de prospection, chargé de clientèle,
- . Vendeur à domicile, vendeur démonstrateur

**Le contact fréquent, avec le client ou l'utilisateur, implique des règles strictes et une tenue vestimentaire « adaptée, soignée et neutre ».**

### POURSUITES D'ÉTUDES

