

## CONDITIONS pour postuler

- Pour le Bac en 2 ans : être titulaire d'un diplôme de niveau III (CAP ou BEP) ou être issu d'une classe de seconde validée.
- Pour le Bac en 3 ans : avoir suivi une 3<sup>e</sup> générale.

## Comment CANDIDATER ?

Saisie du vœu d'orientation sur Affelnet  
**ET**  
pré-inscription en ligne auprès des écoles :



## Débouchés professionnels

Appellations courantes selon l'option suivie :

- Option A : vendeur qualifié, vendeur-conseil, conseiller de vente, conseiller commercial, vendeur spécialiste...
- Option B : conseiller relation client à distance, conseiller en vente directe, télé-conseiller, chargé de clientèle, commercial, représentant commercial...

## Poursuites possibles...

- BTS Management Commercial Opérationnel
- BTS Négociation et Digitalisation de la Relation Client
- BAC+2 Gestionnaire d'Unité Commerciale

[ecoles.dordogne.cci.fr](http://ecoles.dordogne.cci.fr)

## Les écoles



**CAP SUR LA RÉUSSITE ET L'EMPLOI !**



APPRENTISSAGE  
FORMATION INITIALE  
ENSEIGNEMENT SUPÉRIEUR  
FORMATION CONTINUE

Campus de la Formation Professionnelle  
12, avenue Henry Deluc  
24750 Boulazac-Isle-Manoire  
T. 05 53 35 72 72  
[contact@ecoles.dordogne.cci.fr](mailto:contact@ecoles.dordogne.cci.fr)



## Les écoles



# BAC PRO Métiers du Commerce et de la Vente

2 ou 3 ans

Option A « Animation et gestion de l'espace commercial »

Option B « Prospection clientèle et valorisation de l'offre commerciale »

**RNCP 38399**

**COMMERCE ET VENTE**



## CONSEIL ET VENTE

- Veille informationnelle sur les produits et/ou les services et les concurrents
- Prise de contact
- Présentation de l'entreprise et/ou de ses produits et/ou de ses services
- Découverte, identification et analyse des besoins du client, de ses motivations et de ses freins éventuels
- Conseil d'une solution adaptée : produit et/ou service + services associés
- Argumentation d'une solution et traitement des objections
- Ventes additionnelles
- Finalisation de la vente
- Mise en place du règlement et de la livraison

## SUIVI DES VENTES

- Suivi de la livraison et/ou de l'installation du produit
- Suivi du règlement du client
- Mise en place du ou des service(s) associé(s)
- Traitement des retours et des réclamations
- Collecte/remontée d'informations relatives à la satisfaction client
- Transmission des informations sur la satisfaction client
- Proposition d'amélioration de la satisfaction client

## FIDÉLISATION DE LA CLIENTÈLE ET DÉVELOPPEMENT DE LA RELATION CLIENT

- Exploitation des données clients
- Mise en oeuvre des outils de fidélisation client
- Contribution à la proposition et à l'organisation des opérations de fidélisation
- Ecoute et traitement des contacts, messages et/ou avis des clients
- Vente au rebond
- Participation à la mise en oeuvre d'actions de fidélisation et de développement
- Exploitation des sites marchands et des réseaux sociaux à des fins commerciales
- Evaluation des actions de fidélisation et de développement

## ANIMATION ET GESTION DE L'ESPACE COMMERCIAL - OPTION A (MÉTIER DU COMMERCE)

- Réalisation des commandes de produits auprès de la centrale d'achat et/ou des fournisseurs
- Gestion des commandes dans le cadre de la stratégie omnicanale de l'entreprise
- Gestion des stocks et réapprovisionnement
- Réception et contrôle des marchandises
- Calcul des prix, étiquetage des produits et sécurisation
- Participation à l'aménagement de la surface de vente, de la vitrine
- Mise en scène de l'offre commerciale | Entretien et contribution à l'hygiène et à la sécurité de l'unité commerciale
- Valorisation de l'offre sur les sites marchands et les réseaux sociaux
- Développement de la clientèle par la création de trafic dans l'unité commerciale
- Participation à la planification et à l'organisation d'actions de promotion
- Démarchage de nouveaux clients en externe
- Participation à l'évaluation des performances des actions commerciales

## PROSPECTION ET VALORISATION DE L'OFFRE COMMERCIALE - OPTION B (MÉTIER DE LA VENTE)

- Exploitation et mise à jour du système d'information commerciale
- Recherche et exploitation d'informations externes
- Participation à l'organisation de la prospection
- Exploitation des sites marchands et des réseaux sociaux à des fins commerciales
- Actions de promotion et de présentation de l'offre commerciale

## OBJECTIFS de la formation

Le baccalauréat professionnel « Métiers du commerce et de la vente » est décliné en deux options :

- Option A : Animation et gestion de l'espace commercial
- Option B : Prospection clientèle et valorisation de l'offre commerciale

Le titulaire de ce bac professionnel s'inscrit dans une démarche commerciale active. Son 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 l'option choisie A ou B, il contribuera soit à l'animation/gestion de l'unité commerciale (commerce) soit à la prospection de la clientèle (vente).

## Le PUBLIC

- Scolaire au sein du Lycée Professionnel
- Apprenti / sous contrat d'apprentissage : être âgé de 16 à 29 ans (possibilité à partir de 15 ans après une classe de 3ème). Pas de limite d'âge pour les personnes en situation de handicap.
- Alternant / sous contrat de professionnalisation : être âgé de 18 à 25 ans (plus de 26 ans, nous consulter).
- Tout public en Formation Continue Exécutive : parcours individualisé, salarié, demandeur d'emploi, CPF,... (nous consulter)

## QUEL TYPE de structure ?

Tout type d'organisation à finalités commerciales, ou disposant d'un service commercial ou d'une direction relation client. Ces organisations s'adressent aussi bien à une clientèle de particuliers que de professionnels.

## Sous QUELLE FORME ?

- Formation alternée ou à temps plein scolaire ponctuée de stages, sur 2 ou 3 ans
- Titre reconnu par l'Etat Niveau 4 « BAC PRO – Métiers du Commerce et de la Vente » RNCP n°38399
- Diplôme délivré par le Ministère de l'éducation nationale et de la jeunesse
- En apprentissage : 1330h de formation sur 2 ans ou 1855h sur 3 ans, selon un calendrier d'alternance CFA/entreprise
- Démarrage possible contrat/entreprise : juillet
- Début de la formation : à partir de septembre

## Le PROFIL

- Goût réel pour les métiers de la Relation Client
- Écoute ▪ Curiosité ▪ Dynamisme ▪ Adaptabilité
- Implication ▪ Sens de la communication

## Au PROGRAMME...

- Domaine professionnel : Suivi des ventes-vente conseil / Relation client/prospection / Animation et gestion d'un point de vente / Prévention Santé Environnement / Economie Droit
- Domaine général : Français / Mathématiques / Histoire Géographie / Langues vivantes (Anglais / Espagnol) / Arts Appliqués / Education Physique et Sportive

## COÛT de la formation

- Frais de scolarité (rentrée 2024)  
Au Lycée : 420 €/an - En Apprentissage : gratuit.
- Coût de matériel scolaire courant à prévoir
- Port obligatoire d'une tenue spécifique "écoles"
- Cotisation association AGIS : 5 € /an