



Lycée Professionnel JDA

BACCALAURÉAT PROFESSIONNEL METIERS DE LA RELATION CLIENT (en 3 ans)

┆ METIERS DU COMMERCE ET DE LA VENTE

┆ METIERS DE L'ACCUEIL

Accès : Après une classe de 3^{ème} générale
de 3^{ème} Prépa Pro



Objectifs de la formation :

Métiers de l'accueil

L'activité du titulaire du Bac Pro « Métier de l'Accueil » s'exerçant dans les services au public va déboucher sur des secteurs d'activité très divers d'où la nécessité d'acquérir des compétences :

D'ordre relationnel :

Capacité à communiquer à l'oral
comme à l'écrit

D'ordre commercial :

Connaissance de l'entreprise, des
"produits" et du marché

Relevant de la gestion

Techniques :

Suivant le secteur d'activité

Les missions :

- Accueil
- Information,
- Conseil
- Assistance
- Orientation

Métiers du Commerce et de la Vente

Le(la) vendeur(euse) représentant un
homme(femme) de relations doit pouvoir
être un(e) spécialiste de son marché.

Sa mission :

- Prospecter
- Vendre
- Fidéliser

Le vendeur doit :

- Anticiper les évolutions
technologiques et s'y adapter.
- Communiquer avec la clientèle.

Durée et contenu de la formation

L'enseignement s'organise se répartit sur 3 ans avec 22 semaines de stage réparties sur les trois périodes

ENSEIGNEMENT PROFESSIONNEL

Accueil face à face et au téléphone

Vente de produits et services

Gestion de l'accueil

Prévention Santé Environnement

Économie et Droit

Travaux Professionnels sur poste
informatique

Activités de projet

ENSEIGNEMENT PROFESSIONNEL

Prévention Santé Environnement

Prospecter Négociier

Suivre et fidéliser la clientèle

Économie et Droit

Technologie de l'information
et de la communication appliquée à la vente

Activités de projet



Lycée Professionnel JDA

| GRILLE HORAIRE | | | | |
|--|----------------|----------------|--------------|------------------|
| BACCALAURÉAT PROFESSIONNEL | | | | |
| <small>Volume horaire de référence (a) correspondant à une durée de 84 semaines d'enseignement, 22 semaines de PFMP et 2 semaines d'examen</small> | | | | |
| | Seconde | Première | Terminale | Total sur 3 ans |
| ENSEIGNEMENTS PROFESSIONNELS | | | | |
| Enseignement professionnel | 330 | 266 | 260 | 856 |
| Enseignements professionnels et français en co-intervention (b) | 30 | 28 | 13 | 71 |
| Enseignements professionnels et mathématiques-sciences en co-intervention (b) | 30 | 14 | 13 | 57 |
| Réalisation d'un chef d'œuvre | - | 56 | 52 | 108 |
| Prévention-santé-environnement | 30 | 28 | 26 | 84 |
| Économie-gestion ou économie-droit (selon la spécialité) | 30 | 28 | 26 | 84 |
| | 450 h | 420 h | 390 h | 1 260 h |
| ENSEIGNEMENTS GÉNÉRAUX | | | | |
| Français, histoire-géographie et enseignement moral et civique | 105 | 84 | 78 | 267 |
| Mathématiques | 45 | 56 | 39 | 140 |
| Langue vivante A | 60 | 56 | 52 | 168 |
| Sciences physiques et chimiques ou langue vivante B (selon les spécialités) | 45 | 42 | 39 | 126 |
| Arts appliqués et culture artistique | 30 | 28 | 26 | 84 |
| Éducation physique et sportive | 75 | 70 | 65 | 210 |
| | 360 h | 336 h | 299 h | 995 h |
| Consolidation, accompagnement personnalisé et accompagnement au choix d'orientation (c) (d) | 90 h | 84 h | 91 h | 265 h |
| TOTAL DES HEURES | 900 h | 840 h | 780 h | 2 520 h |
| PERIODE DE FORMATION EN MILIEU PROFESSIONNEL | 4 à 6 semaines | 6 à 8 semaines | 8 semaines | 18 à 22 semaines |

- ❖ **Accompagnement et aide individualisée**
- ❖ **Moyens pédagogiques adaptés :**
 - salles informatiques en réseau
 - salle de communication
- ❖ **Entraînements aux examens :**
 - bacs Blancs
 - contrôle systématique du travail effectué
 - entraînement à l'oral
- ❖ **Exigences professionnelles**
 - ponctualité et assiduité en cours
 - rigueur dans le travail
 - sens de l'organisation

Accueil : Débouchés

- Services clientèles dans les entreprises de grande distribution, des banques, des compagnies d'assurance, des agences immobilières, des compagnies de transport, des administrations, des mairies, des cités scolaires.
- Activités liées au tourisme
- Poursuite d'études possible vers un BTS.

Vente : Débouchés

- Commercial terrain
- Agent Commercial
- Assistant commercial
- Poursuite d'études : BTS NRC (Négociations Relations Clients)

Liens avec le monde de l'entreprise

- Exigence de dynamisme et d'une bonne tenue pendant les stages en entreprise.
- L'élève, mis en présence des activités de l'entreprise, doit y trouver matière pour une véritable formation et pour l'acquisition d'une certaine autonomie.
- Le suivi des stages est assuré par l'équipe des professeurs en lien étroit avec le tuteur au sein de l'entreprise. Une grille d'évaluation est établie pour chaque période.