

Bac professionnel Métier du Commerce et de la Vente (Option A) - Section européenne - statut scolaire – 3 ans

Horaire hebdomadaire		Métiers de la relation Client	Métiers du commerce		Examen
Matières		2de	1 ^{ère}	Tale	Coef. /Epreuve
Enseignements Généraux	Français Histoire géo	3,5	3	3	2,5/Ponctuelle 2,5/Ponctuelle
	Mathématiques	1,5	2	1,5	1/CCF
	LV1	2	2	2	2/CCF
	LV2	1,5	1,5	1,5	2/CCF
	Arts Appliqués	1	1	1	1/CCF
EPS		2,5	2,5	2,5	1/CCF



Matières		2de	1 ^{ère}	Tale	Coef. /Epreuve
Enseignements Professionnels (EP)	Enseignements Professionnels / - Analyse situation pro liée à la relation commerciale - Gestion accueil multicanal - Gestion information et prestations	11	9,5	10	4/Ponctuelle 4/CCF 4/CCF
	PSE	1	1	1	1/Ponctuelle
	Economie / Droit	1	1	1	1
	Chef d'œuvre		2	2	Avec épreuves pro
	Co Intervention matières générales/ EP	1	1	0,5	
Période de Formation en Milieu Professionnel (Stage en Entreprise)		7 semaines	8 semaines	8 semaines	TOTAL : 23 semaines



BAC ACCUEIL BAC COMMERCE (option A)

METIERS DE LA RELATION CLIENT



Lycée Anne Veaute
46 Boulevard Magenta - 81100 CASTRES
Tel : 05-63-59-08-53 / Email : 0810018e@ac-toulouse.fr
<https://anne-veaute.mon-ent-occitanie.fr/>
Facebook : @LPAnneVeaute



SECONDE PROFESSIONNELLE DE LA RELATION CLIENT

Cette seconde oriente vers 3 bacs, dont 2 sont préparés au lycée Anne Veaute :



**Bac Métiers du Commerce
et de la Vente**



Bac Métiers de l'Accueil

Compétences professionnelles communes en seconde MRC

Intégrer la relation client dans un cadre multicanal

- Prendre contact
- Identifier le besoin
- Identifier le client et ses caractéristiques
- Proposer une solution adaptée au parcours client

Assurer le suivi de la relation client

- Gérer le suivi de la demande
- Satisfaire le client
- Fidéliser le client

Collecter et exploiter l'information dans le cadre de la relation client

- Assurer la veille informationnelle et commerciale
- Traiter et exploiter l'information
- Diffuser l'information

Bac professionnel Métiers de l'Accueil (MA)

Section européenne - statut scolaire – 3 ans

Horaire hebdomadaire		Métiers de la relation Client	Métiers de l'accueil		Coef. /Epreuve
Matières		2de	1 ^{ère}	Tale	Examen
Enseignements Généraux	Français Histoire géo	3,5	3	3	2,5/Ponctuelle 2,5/Ponctuelle
	Mathématiques	1,5	2	1,5	1/CCF
	LV1	2	2	2	2/CCF
	LV2	1,5	1,5	1,5	2/CCF
	Arts Appliqués	1	1	1	1/CCF
	EPS	2,5	2,5	2,5	1/CCF



Matières		2de	1 ^{ère}	Tale	Coef. /Epreuve
Enseignements Professionnels (EP)	Enseignements Professionnels - Animation et gestion espace commercial - Vente-conseil - Suivi vente - Fidélisation et développement relation client	11	9,5	10	4/Ponctuelle 3/CCF 2/CCF 3/CCF
	PSE	1	1	1	1/Ponctuelle
	Economie / Droit	1	1	1	1/Ponctuelle
	Chef d'œuvre		2	2	Avec épreuves pro
	Co Intervention matières générales/ EP	1	1	0,5	
Période de Formation en Milieu Professionnel (Stage en Entreprise)		7 semaines	8 semaines	8 semaines	TOTAL : 23 semaines