

BAC PRO - MRC

Famille de Métiers de la Relation Client

OBJECTIFS DE LA FORMATION :

La 2de professionnelle métiers de la relation client regroupe les métiers concernés par 6 grandes compétences professionnelles communes aux 2 spécialités de baccalauréat professionnel : métiers du commerce et de la vente (2 options) ; métiers de l'accueil.

L'élève de cette 2de professionnelle pourra acquérir des compétences communes portant 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...

QUALITÉS REQUISES :

Aptitude à la communication, sens de l'écoute et des responsabilités, capacité d'anticipation, capacité d'adaptation, capacité de traitement et d'analyse. Autonomie, esprit d'équipe, curiosité, sens de l'organisation, réactivité.

A L'ISSUE DE LA 2NDE :

L'élève doit s'orienter (sous réserve des places disponibles et en fonction de ses résultats) vers l'une des 3 spécialités proposées dans cette famille de métiers MRC :

- Métiers du commerce et de la vente option A Animation et gestion de l'espace commercial (spécialité assurée au Lycée Diadème)
- Métiers du commerce et de la vente option B Prospection-clientèle et valorisation de l'offre commerciale (spécialité assurée au Lycée Diadème)
- Métiers de l'accueil (spécialité assurée au Lycée Diadème)

POURSUITES D'ÉTUDES POSSIBLES (ACCÈS FAVORISÉ EN BTS)

- BTS Management Commercial Opérationnel (spécialité assurée au Lycée Diadème)
- BTS Négociation et Digitalisation de la Relation Client (spécialité assurée au Lycée Diadème)
- BTS GPME (spécialité assurée au Lycée Diadème)
- Et autres BTS...

DURÉE DE LA FORMATION :

Trois ans dont 22 semaines obligatoires de périodes de formation en milieu professionnel, certaines périodes pouvant se dérouler à l'étranger dans le cadre des échanges européens.

La répartition horaire de la seconde à la terminale :

MATIÈRES ENSEIGNÉES	SECONDE	PREMIÈRE	TERMINALE	TOTAL
	Par semaine	Par semaine	Par semaine	
Français, Histoire - Géographie et EMC	3,5 h	3 h	3 h	267 h
Langue vivante A	2 h	2 h	2 h	168 h
Langue vivante B	1,5 h	1,5 h	1,5 h	126 h
Mathématiques	1,5 h	2 h	1,5 h	140 h
Arts appliqués et culture artistique	1 h	1 h	1 h	84 h
Éducation Physique et Sportive	2,5 h	2,5 h	2,5 h	210 h
Enseignement professionnel	11 h	9,5 h	10 h	856 h
Enseignements professionnels et français (co-inter)	1 h	1 h	0,5 h	71 h
Enseignements prof. et mathématiques (co-inter)	1 h	0,5 h	0,5 h	57 h
Réalisation d'un chef d'œuvre	-	2 h	2 h	108 h
Prévention-santé-environnement	1 h	1 h	1 h	84 h
Économie-droit	1 h	1 h	1 h	84 h
Consolidation, accompagnement personnalisé et accompagnement au choix d'orientation	3 h	3 h	3,5 h	265 h
Formation en milieu professionnel	6 semaines	8 semaines	8 semaines	22 semaines
TOTAL	30 h	30 h	30 h	

Renseignements : DDFPT : Ophélie NORTES : ddf3@lycpira.education.pf