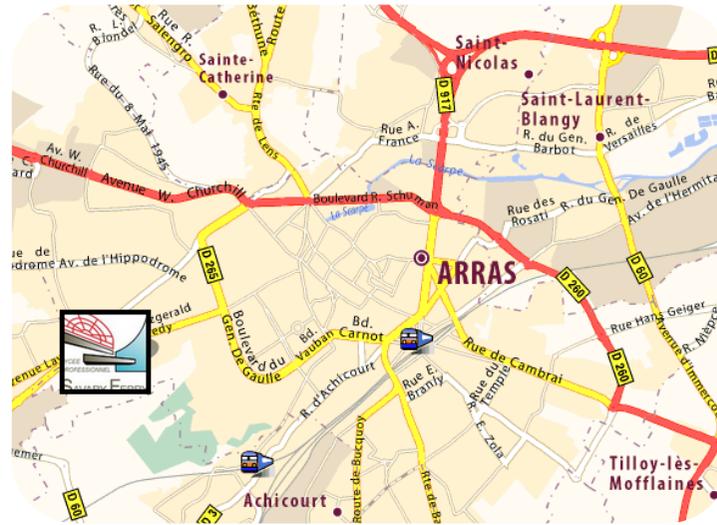


Un environnement pour réussir



14-20 Avenue Jean Zay
BP 50902
62022 **ARRAS** cedex
Téléphone : 03 21 23 83 83
Mail : ce.0620257t@ac-lille.fr
<http://www.lycee-savary-ferry-arras.fr>



Expert des marques



**Famille des Métiers
de la
Relation Client**

**Baccalauréat Professionnel
Métiers du commerce
et de la vente**

Option A : Animation et gestion de
l'espace commerciale

Option B : Prospection clientèle et
valorisation de l'offre commerciale

Le titulaire du BAC PRO

Métiers du commerce et de la vente

Professionnel du commerce et de la vente, vous serez amené(e) à:

Conseiller et vendre :

- Assurer la veille commerciale
- Réaliser la vente dans un cadre omnicanal
- Assurer l'exécution de la vente

Suivre les ventes:

- Assurer le suivi de la commande du produit et /ou du service
- Mettre en œuvre le ou les services associés
- Traiter les retours et les réclamations du client
- S'assurer de la satisfaction du client

Fidéliser la clientèle et développer la relation client:

- Traiter et exploiter l'information ou le contact client
- Contribuer à des actions de fidélisation de la clientèle et de développement de la relation client
- Evaluer les actions de la fidélisation et le développement de la relation client

OPTION A / Animer et gérer l'espace commercial :

- Assurer les opérations préalables à la vente
- Rendre l'unité commerciale attractive et fonctionnelle
- Développer la clientèle

OPTION B / Prospecter et valoriser l'offre commerciale :

- Rechercher et analyser les informations à des fins d'exploitation
- Participer à la conception d'une opération de prospection
- Mettre en œuvre une opération de prospection
- Suivre et évaluer l'action de prospection
- Valoriser les et / ou les services

Le contenu de la formation en enseignement professionnel

- Fidélisation de la clientèle et développement de la relation client
- Analyse et résolution de situations professionnelles
- Vente-conseil
- Suivi des ventes
- Économie/droit
- PSE (Prévention, Santé, Environnement)

22 semaines de périodes de formation en milieu professionnel

Quelles poursuites d'études ?

- BTS Négociation Digitalisation de la Relation Client
- BTS Management Commercial Opérationnel
- BTS Support à l'Action Managériale
- BTS Professions Immobilières
- DUT Techniques de Commercialisation
- Mention Complémentaire assistance, conseil, vente à distance

Quels métiers ?

- Conseiller re) clientèle
- Vendeur (vendeuse)
- Employé(e) libre service
- Adjoint(e) du responsable de petites enseignes commerciales.
- Commercial(e) itinérant(e)