

# 2nde BAC. PRO. FAMILLE DES MÉTIER S DE LA RELATION CLIENT



**Public concerné** : Élèves issus de 3ème de collège

## L'objectif de la famille des métiers

L'organisation par famille de métiers en classe de seconde propose un cadre sécurisant. Il permet aux élèves déjà déterminés de consolider leur choix et donne à ceux qui s'étaient construits une représentation erronée de leur futur métier l'opportunité de se diriger vers une spécialité de la famille correspondant le mieux à leurs aspirations. Dans la perspective d'une insertion professionnelle ou d'une poursuite d'études réfléchies, chaque élève est ainsi accompagné dans la construction d'un projet professionnel personnalisé lui permettant de préparer son parcours de formation.



## Spécialités accessibles en classe de 1ère

- Bac Pro métiers du commerce et de la vente, animation et gestion de l'espace commercial (Option A)
- Bac Pro métiers du commerce et de la vente, prospection clientèle et valorisation de l'offre commerciale (Option B)
- Bac Pro métiers de l'accueil



## Les métiers de demain

La relation client peut être définie comme l'ensemble des échanges établis entre une organisation et son public.

Si l'entreprise et ses clients sont des acteurs habituels, les administrations, les collectivités territoriales, les établissements de santé, les associations cherchent aussi à optimiser leurs échanges avec leurs usagers, adhérents, ... etc.

Ces relations sont aujourd'hui devenues complexes, sous l'effet de la digitalisation. Communication, adaptabilité, autonomie, travail en équipe et créativité sont autant de compétences que doivent maintenant maîtriser les professionnels de l'accueil, du commerce et de la vente pour relever les défis de la relation client.

## Les Périodes de Formation en Milieu Professionnel (P. F. M. P.)

Les périodes de formation en milieu professionnel font partie intégrante et obligatoire de la formation.

Elles impliquent un rapport particulier avec l'entreprise. L'élève n'y applique pas seulement ce qu'il a appris au lycée ; l'entreprise est le lieu où il acquiert certaines compétences professionnelles définies dans le diplôme qui ne peuvent être obtenues qu'au contact de la réalité professionnelle. Elles sont des occasions privilégiées et constituent un facteur déterminant d'insertion.

- ▶ 08 semaines en classe de 2nde
- ▶ 16 semaines en 1ère et terminale

