

BAC Pro métiers du commerce et de la vente

Objectifs

Préparation au diplôme de l'Education Nationale, par le biais de l'alternance (contrat d'apprentissage, contrat de professionnalisation, demandeurs d'emploi)

Diplômé du niveau 4, le titulaire du bac pro MCV, participe activement à la démarche commerciale de l'entreprise :

- Il accueille, conseille et vend,
- Il participe au suivi des ventes,
- Il contribue à la fidélisation et au développement de la clientèle.

Durée de la formation

3 ans après la sortie du collège
(3^{ème})
2 ans si titulaires d'un CAP EPC
En alternance CFA et entreprise

Equipements nécessaires à la formation

Ordinateur équipé de logiciels Word et power point - Clé USB

Présentiel et/ou E-learning/FOAD

- Tous les moyens permettant les apprentissages (exercices, capitalisation de l'expérience professionnelle, jeux de rôles, exposés, film, vidéo...)
- Supports pédagogiques
- Salles de cours, vitrine, plateaux techniques, concours...
- Voyage d'étude dans une des grandes capitales européennes

Préparation à l'examen

BAC PRO - Métiers du commerce et de la vente
Option A : Animation et gestion de l'espace commercial
Option B Prospection clientèle et valorisation de l'offre commerciale

Blocs de compétences	Listes des compétences
<p>Option A : Animation et gestion de l'espace commercial U2- Animation et gestion de l'espace commercial</p> <p>Option B : Prospection clientèle et valorisation de l'offre commerciale U2 Prospection clientèle et valorisation de l'offre commerciale</p>	<p>Animer et gérer l'espace commercial :</p> <ul style="list-style-type: none"> Assurer les opérations préalables à la vente Rendre l'unité commerciale attractive et fonctionnelle Développer la clientèle <p>Prospecter et valoriser l'offre commerciale :</p> <ul style="list-style-type: none"> 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
<p>Options A et B U31- Vente-Conseil</p>	<p>Conseiller et vendre :</p> <ul style="list-style-type: none"> Assurer la veille commerciale Réaliser la vente dans un cadre omni canal Assurer l'exécution de la vente
<p>Options A et B U32 – Suivi des ventes</p>	<p>Suivre les ventes :</p> <ul style="list-style-type: none"> 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
<p>Options A et B U33 - Fidélisation de la clientèle et développement de la relation client</p>	<p>Fidéliser la clientèle et développer la relation client :</p> <ul style="list-style-type: none"> 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 Évaluer les actions de fidélisation et de développement de la clientèle.
<p>Unité U 12 Mathématiques</p>	<p>Statistique et probabilités</p> <ul style="list-style-type: none"> Exploiter des données ; Apprendre à identifier, classer, hiérarchiser l'information ; Interpréter un résultat statistique (critiquer et argumenter) ; Gérer des situations simples relevant des probabilités. <p>Algèbre – Analyse</p> <ul style="list-style-type: none"> Traduire en langage mathématique et résoudre des problèmes conduisant à une équation du second degré ; Introduire les suites numériques ; Introduire la fonction dérivée d'une fonction dérivable ; Construire et exploiter des représentations graphiques ; introduire la notion de calcul intégral et de primitives dans le cadre du programme complémentaire.
<p>Français/ Histoire Géographie</p>	<p>Lire et étudier des poèmes. S'interroger sur les processus de la création artistique. Se repérer dans une œuvre romanesque en suivant le parcours d'un personnage. Saisir les cohérences et continuité narratives dans une œuvre longue. Se construire par la rencontre de personnages et de destins riches et variés</p>

	<p>Mémoriser et s'approprier les notions Se repérer Contextualiser Exploiter les outils spécifiques aux disciplines Mener et construire une démarche historique ou géographique et la justifier Collaborer et échanger en histoire-géographie</p>
<p>U41 Langue vivante étrangère</p> <p>- Langue vivante A : compétences de niveau B1+ du CECRL</p> <p>- Langue vivante B : compétences de niveau A2+ du CECRL</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Comprendre la langue orale • Comprendre un document écrit • S'exprimer à l'écrit • S'exprimer à l'oral en continu • Interagir à l'oral dans des situations de la vie quotidienne, sociale et • Professionnelle
<p>U7 EPS</p>	<p>Développer sa motricité</p> <ul style="list-style-type: none"> · S'organiser pour apprendre et savoir s'entraîner · Exercer sa responsabilité dans un engagement personnel et solidaire · Construire durablement sa santé · Accéder lucidement au patrimoine culturel



Programme de la formation

Technologie et Pratique professionnelles

Animer, gérer, vendre Tout un programme

GRUPE DE COMPETENCES 1 : CONSEILLER ET VENDRE

1. Identifier les composantes du prix
2. Le marché et la zone de chalandise
3. Les méthodes de vente
4. Caractériser les produits
5. La préparation de l'entretien de vente
6. La prise de contact en face-à-face ou à distance
7. L'analyse et la reformulation des besoins et attentes
8. Le conseil et la proposition de solutions
9. L'argumentation et le traitement des objections
10. La finalisation de l'entretien de vente
11. L'exécution de la vente

GRUPE DE COMPETENCES 2 : SUIVRE LES VENTES

1. Assurer le suivi de la commande et de la livraison
2. Le suivi des services associés
3. La mesure de la satisfaction et l'analyse de ses outils
4. La gestion des réclamations
5. L'exploitation des données pour s'assurer de la satisfaction du client

GRUPE DE COMPETENCES 3 : FIDELISER ET DEVELOPPER LA RELATION CLIENT

1. La réalisation d'une action de fidélisation
2. L'analyse et la mesure des ventes au rebond
3. Mesure et analyse de la fidélisation et de la relation client (FDRC)
4. Le suivi et les propositions d'amélioration à des fins de fidélisation

POUR L'OPTION A

GRUPE DE COMPETENCES 4 A : ANIMER ET GERER L'ESPACE DE VENTE

1^{ère} partie :

ASSURER LES OPERATIONS PREALABLES A LA VENTE

1. Participer à l'approvisionnement et préparer les commandes
2. La réception et le stockage des marchandises
3. La gestion des déchets et les règles d'hygiène et de sécurité
4. Les opérations d'inventaire et la lutte contre la démarque

2^{ème} partie :

RENDRE L'UNITE COMMERCIALE ATTRACTIVE ET FONCTIONNELLE

5. Le merchandising de séduction
6. Le merchandising de gestion
7. L'e-merchandising

3^{ème} partie :

DEVELOPPER LA CLIENTELE

8. Le développement du trafic de l'UC

9. La communication commerciale
10. Les performances de l'action commerciale dans l'UC

POUR L'OPTION B
GROUPE COMPETENCES 4B :
PROSPECTER ET VALORISER L'OFFRE COMMERCIALE

1^{ère} partie : Rechercher et analyser les informations à des fins d'exploitation

1. La force de vente
2. Le Système d'information commercial (SIC) et l'organisation de la prospection

2^{ème} partie : Participer à la conception d'une opération de prospection

3. La segmentation et le ciblage de clientèle
4. La fixation des objectifs
5. La sélection des techniques de prospection
6. La prévision des coûts et des moyens d'une opération de prospection

3^{ème} partie : Mettre en œuvre une opération de prospection

7. La planification de l'opération de prospection
8. La création d'une base de données
9. Les OAP et les OAV en face-à-face et à distance
10. La prise de contact et le plan de découverte
11. L'argumentation, le traitement des objections et la finalisation de la vente

4^{ème} partie : Suivre et évaluer l'action de la prospection

12. Le traitement et suivi des contacts
13. Evaluer l'action de prospection

5^{ème} partie : Valoriser les produits et/ou les services

14. L'offre commerciale
15. La mise en valeur de l'offre commerciale

Economie - Droit

Le contexte économique de l'activité professionnelle

- Les métiers et le contexte professionnel
- Les organisations
- Les entreprises

Le cadre juridique de l'organisation

- La place du droit dans l'organisation de la vie publique et des relations sociales
- Les sujets de droit et leurs prérogatives
- La mise en œuvre du droit

Les relations sociales dans les organisations

- Les ressources humaines
- Le déroulement de carrière
- Les relations collectives au travail

La création de richesse

- La production et l'organisation du travail
- La création de richesse par l'entreprise
- La croissance et le développement économique

L'organisation des échanges

- La notion de marché
- Le cadre juridique des échanges

La régulation économique

- La régulation du marché par le droit
- La régulation de l'activité économique par les pouvoirs publics
- Les revenus, leur répartition et la redistribution

Prévention Santé Environnement

- Gestion des ressources naturelles et développement durable
- Prévention des risques
- Prévention des risques dans le secteur professionnel
- Cadre réglementaire de la prévention dans l'entreprise
- Effets physiopathologiques des risques professionnels
- Approche par le risque
- Approche par l'accident

Mathématiques

- Statistiques à une variable
- Statistiques à deux variables
- Fluctuation d'une fréquence selon les échantillons, probabilités
- Suites numériques
- Fonctions de la forme $f + g$ et $k f$
- Du premier au second degré
- Approcher une courbe avec des droites
- Fonction dérivée et étude des variations d'une fonction
- Fonctions exponentielles et logarithme décimal
- Fonctions logarithme népérien et exponentielle de base e
- Primitives

Langue vivante : Anglais

Dans les situations et les actes de la vie quotidienne, personnelle, sociale et citoyenne :

- Usages et règles de savoir-vivre, formules de politesse, habitudes et modes de vie,
- Géographie et démographie
- Traditions, us et coutumes, folklore, contes et légendes
- Spécificités alimentaires et spécialités culinaires nationales et régionales
- Grands événements historiques, dates marquantes, personnages historiques
- Tourisme, formes d'hébergements et de restauration

Dans les situations et les actes de la vie professionnelle :

- Codes sociaux et comportementaux adéquats aux diverses situations de communication
- Données chiffrées, systèmes de mesure ...
- Le monde du travail
- Modalités de candidature et codes de l'entretien d'embauche
- Vocabulaire des outils professionnels, des équipements, des tenues vestimentaires, du service après-vente ...

Français /Histoire-géographie

Français :

- Créer, fabriquer : l'invention et l'imaginaire
- Lire et suivre un personnage : itinéraires romanesques

Histoire-Géographie

- Hommes et femmes au travail en métropole et dans les colonies françaises (XIXe siècle - première moitié du XXe siècle)
- Guerres européennes, guerres mondiales, guerres totales
- La recomposition du territoire urbain en France : métropolisation et périurbanisation
- L'Afrique, un continent en recomposition
- France et monde depuis 1945
- Le jeu des puissances dans les relations internationales depuis 1945
- Vivre en France en démocratie depuis 1945
- Programme de géographie :
- Les hommes face aux changements globaux
- L'accès aux ressources pour produire, consommer, se loger et se déplacer
- Les sociétés et les risques : anticiper, réagir, se coordonner et s'adapter

Education physique et sportive

- CA1 : l'élève réalise sa performance motrice maximale, mesurable à une échéance donnée.
- CA2 : l'élève adapte son déplacement à des environnements variés et/ou incertains.
- CA3 : l'élève réalise une prestation corporelle destinée à être vue et appréciée.
- CA4 : l'élève conduit un affrontement interindividuel ou collectif pour gagner.
- CA5 : l'élève réalise et oriente son activité physique pour développer ses ressources et s'entretenir

Arts appliqués :

- P1 : appréhender son espace de vie.
- P2 : construire son identité culturelle
- P3 : élargir sa culture artistique
- P4 : projet d'art appliqués