

Les nouveaux baccalauréats professionnels de la famille des « **métiers de la relation client** » ont pour objectif de former des professionnels aux métiers de l'accueil, du commerce et de la vente dans un environnement de plus en plus digitalisé.

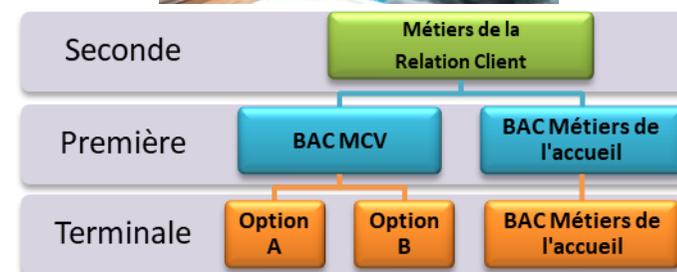
Après une Seconde indifférenciée, centrée sur l'acquisition de compétences telles que le sens de l'accueil, l'écoute et la relation client, l'élève s'orientera soit vers le baccalauréat « **métiers du commerce et de la vente** », soit vers le baccalauréat « **métiers de l'accueil** ».

Pour le baccalauréat des « **métiers de l'accueil** », l'accent sera mis sur la formation aux techniques relationnelles et à la prise en charge des clients et usagers dans différentes structures. Une formation particulière aux usages des outils bureautiques et digitaux sera dispensée afin de préparer les élèves à leurs futurs environnements de travail. Ils doivent aussi acquérir durant leur formation des compétences commerciales afin de vendre des produits et services liés à l'accueil.

Pour les baccalauréats « **métiers du commerce et de la vente** », les apprentissages sont articulés autour de trois pôles en classe de Première : « conseiller et vendre », « suivre les ventes » et « fidéliser la clientèle et développer la relation client ». Cela permet d'acquérir des compétences sur les multiples facettes du métier de vendeur. En classe de **Terminale**, l'élève s'orientera soit vers une **option A (animer et gérer l'espace commercial)**, soit vers une **option B (prospector et valoriser l'offre commerciale)**. Tout en consolidant ses acquis de Première, il développera un savoir-faire plus spécifique.

L'enseignement professionnel se base sur des cas concrets et l'élève est mis en situation de résolution de problèmes au travers de scénarios au plus proche de la réalité. Il développe ainsi des compétences réellement opérationnelles dans le monde du travail.

À l'issue de la formation, des poursuites d'études sont envisageables en B. T. S. (Management Commercial Opérationnel, Négociation et Digitalisation de la Relation Client, gestion de la P. M. E., communication, commerce international ...).



### À RETENIR

- \* une Seconde indifférenciée, famille des « métiers de la relation client » ;
- \* sur 3 ans, 20 semaines de stage en entreprise ;
  - \* un accent mis sur les outils digitaux ;
  - \* 2 magasins pédagogiques et un espace dédié aux « métiers de l'accueil » ;
- \* en moyenne, 14 heures d'enseignement professionnel par semaine ;
- \* des poursuites d'études, notamment en B. T. S. ...