

BAC PRO

Seconde PRO MRC

FAMILLE DES MÉTIERS DE LA RELATION CLIENTS

Type de formation :

Formation sur 1 an

Domaine(s) de formation :

Efficacité professionnelle / Accueil

Commerce / Vente

PUBLIC ET PRÉ-REQUIS

Elève de 3ème générale ou 3ème des métiers.
La classe de Seconde PRO MRC permet d'acquérir des compétences professionnelles communes à la famille des métiers de l'accueil, du commerce et de la vente. Elle a pour objectif l'obtention de l'un des BAC PRO en 3 ans suivants :

- Métiers de l'accueil
- 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

PROFIL

- Volontaire
- Aptitude à la communication, à l'expression
- Sens du contact humain, de l'écoute, de la responsabilité
- Aptitude à l'accueil
- Autonomie

PÉRIODES DE FORMATION EN MILIEU PROFESSIONNEL

6 semaines réparties en 2 périodes de 3 semaines dans le secteur de l'accueil, du commerce et de la vente.

HORAIRE EN SDE PRO MRC	
ENSEIGNEMENT GÉNÉRAL	11 h 30
Français	1 h 30
Histoire-Géographie/EMC	2 h 00
Mathématiques	1 h 30
LVA	2 h 00
LVB	1 h 30
Arts Appliqués	1 h 00
EPS	2 h 00
ENSEIGNEMENT PROFESSIONNEL	15 h 00
Enseignement Professionnel	11 h 00
Co-Intervention	2 h 00
Economie-Droit	1 h 00
Prévention-Santé-Environnement	1 h 00
Accompagnement Personnalisé	1 h 00
Consolidation	1 h 00
Aide à l'orientation	1 h 00




COMPÉTENCES COMMUNES AUX 3 SPÉCIALITÉS

- Intégrer la relation client dans un cadre « omnicanal » : Prendre contact, identifier le besoin, proposer une solution.
- Assurer le suivi de la relation client.
- Collecter et exploiter l'information dans le cadre de la relation client.

SITE MONT-HÉRY

1 Rue de la Fraternité / 51000 Châlons-en-Champagne

03 26 69 32 70 / www.ozanam-lycee.fr /  @OzanamLyceeChalons

PROGRAMME

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 ...

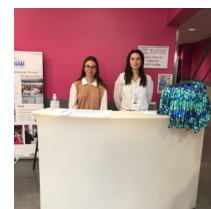
NIVEAU DE DIPLÔME

Diplôme de l'Éducation Nationale
BAC PRO - Niveau 4

CONTINUITÉ

Après la Seconde PRO MRC, 2 choix s'offrent aux élèves qui souhaitent continuer dans la même famille des Métiers de la Relation Clients :

- 1ère BAC PRO MA (Métiers de l'Accueil)
- 1ère BAC PRO MCV (Métiers du Commerce et de la Vente) avec 2 options :
Option A : Animation et gestion de l'espace commercial
Option B : Prospection clientèle et valorisation de l'offre commerciale



VOS INTERLOCUTEURS

Mme COSSENET
Responsable de l'Enseignement Professionnel
secretariat.direction@ozanam-lycee.fr
03 26 69 32 70

Mme VONCK
Secrétariat de l'Enseignement Professionnel
sandrine.vonck@ozanam-lycee.fr
03 26 69 32 70