

CONDITIONS pour postuler

- Pour le Bac en 2 ans : être titulaire d'un diplôme de niveau III (CAP ou BEP) ou être issu d'une classe de seconde validée.
- Pour le Bac en 3 ans : avoir suivi une 3^e générale.
- Saisie du vœu d'orientation sur Affelnet et/ou pré-inscription directe auprès de l'école.

Comment CANDIDATER ?

Contactez-nous au 05.53.35.72.72 ou par email à contact@ecoles.dordogne.cci.fr.

Un lien sera fourni vers un formulaire de candidature.

Complétez-le en indiquant les souhaits de formation.

Pour continuer...

- BTS Management Commercial Opérationnel
- BTS Négociation et Digitalisation de la Relation Client
- Mention Complémentaire ou autres...

ecoles.dordogne.cci.fr



Les écoles



APPRENTISSAGE | FORMATION INITIALE
ENSEIGNEMENT SUPÉRIEUR | FORMATION CONTINUE

Campus de la Formation Professionnelle
12, avenue Henry Deluc
24750 Boulazac-Isle-Manoire
T. 05 53 35 72 72
contact@ecoles.dordogne.cci.fr



CAP SUR LA RÉUSSITE ET L'EMPLOI !

Les écoles



BAC PRO Métiers du Commerce et de la Vente

2 ou 3 ans

COMMERCE ET VENTE



CONSEIL ET VENTE

- Veille informationnelle sur les produits et/ou les services et les concurrents
- Prise de contact
- Présentation de l'entreprise et/ou de ses produits et/ou de ses services
- Découverte, identification et analyse des besoins du client, de ses motivations et de ses freins éventuels
- Conseil d'une solution adaptée : produit et/ou service + services associés
- Argumentation d'une solution et traitement des objections
- Ventes additionnelles
- Finalisation de la vente
- Mise en place du règlement et de la livraison

SUIVI DES VENTES

- Suivi de la livraison et/ou de l'installation du produit
- Suivi du règlement du client
- Mise en place du ou des service(s) associé(s)
- Traitement des retours et des réclamations
- Collecte/remontée d'informations relatives à la satisfaction client
- Transmission des informations sur la satisfaction client
- Proposition d'amélioration de la satisfaction client

FIDÉLISATION DE LA CLIENTÈLE ET DÉVELOPPEMENT DE LA RELATION CLIENT

- Exploitation des données clients
- Mise en oeuvre des outils de fidélisation client
- Contribution à la proposition et à l'organisation des opérations de fidélisation
- Écoute et traitement des contacts, messages et/ou avis des clients
- Vente au rebond
- Participation à la mise en oeuvre d'actions de fidélisation et de développement
- Exploitation des sites marchands et des réseaux sociaux à des fins commerciales
- Évaluation des actions de fidélisation et de développement

ANIMATION ET GESTION DE L'ESPACE COMMERCIAL - OPTION A MÉTIERS DU COMMERCE

- Réalisation des commandes de produits auprès de la centrale d'achat et/ou des fournisseurs
- Gestion des commandes dans le cadre de la stratégie omnicanale de l'entreprise
- Gestion des stocks et réapprovisionnement
- Réception et contrôle des marchandises
- Calcul des prix, étiquetage des produits et sécurisation
- Participation à l'aménagement de la surface de vente, de la vitrine
- Mise en scène de l'offre commerciale | Entretien et contribution à l'hygiène et à la sécurité de l'unité commerciale
- Valorisation de l'offre sur les sites marchands et les réseaux sociaux
- Développement de la clientèle par la création de trafic dans l'unité commerciale
- Participation à la planification et à l'organisation d'actions de promotion
- Démarchage de nouveaux clients en externe
- Participation à l'évaluation des performances des actions commerciales

PROSPECTION ET VALORISATION DE L'OFFRE COMMERCIALE - OPTION B MÉTIERS DE LA VENTE

- Exploitation et mise à jour du système d'information commerciale
- Recherche et exploitation d'informations externes
- Participation à l'organisation de la prospection
- Exploitation des sites marchands et des réseaux sociaux à des fins commerciales
- Actions de promotion et de présentation de l'offre commerciale

OBJECTIFS de la formation

- Accueillir, conseiller et vendre des produits et des services associés
- Contribuer au suivi des ventes
- Participer à la fidélisation de la clientèle et au développement de la relation client

Option A « Commerce » : participer à l'animation et à la gestion d'une unité commerciale

Option B « Vente » : prospector des clients potentiels

Le PUBLIC

- Scolaire sur le Lycée Professionnel
- Apprenti (de 16 à 30 ans) sous contrat d'apprentissage (1330 h de formation sur 2 ans ou 1855 h sur 3 ans)
- Apprenti en situation de handicap : pas de limite d'âge
- Alternant (de 16 à 25 ans) sous contrat de professionnalisation (1100 h de formation sur 2 ans ou 1600 h sur 3 ans)
- Plus de 26 ans, sous condition, en contrat de professionnalisation
- Salarié ou demandeur d'emploi (parcours individualisé : nous consulter)

QUEL TYPE de structure ?

Tout type d'organisation à finalités commerciales, ou disposant d'un service commercial ou d'une direction relation client. Ces organisations s'adressent aussi bien à une clientèle de particuliers que de professionnels.

Sous **QUELLE FORME ?**

- Formation alternée ou à temps plein scolaire ponctuée de stages
- Baccalauréat professionnel : Diplôme d'État niveau IV
- 2 ou 3 ans
- Démarrage possible du contrat en entreprise : juillet (possibilité hors cycle : nous consulter)
- Début de la formation à l'École : à partir de septembre

Le PROFIL

- Goût réel pour les métiers de la Relation Client
- Écoute
- Curiosité
- Dynamisme
- Adaptabilité
- Implication
- Sens de la communication

Au PROGRAMME...

- Domaine professionnel : Suivi des ventes-vente conseil / Relation client/prospection / Animation et gestion d'un point de vente / Prévention Santé Environnement / Economie Droit
- Domaine général : Français / Mathématiques / Histoire Géographie / Langues vivantes (Anglais / Espagnol) / Arts Appliqués / Education Physique et Sportive

COÛT de la formation

- Frais de scolarité (rentrée 2020)
Lycée : 400 €/an - Apprentissage : gratuit.
- Cotisation association AGIS : 5 € /an