

### Qualités requises

- ▶ Amabilité et disponibilité
- ▶ Autonomie
- ▶ Esprit d'équipe
- ▶ Aptitude à communiquer
- ▶ Dynamisme
- ▶ Rigueur
- ▶ Organisation
- ▶ Écoute du client...

### Généralités

Le Bac Pro **M**étiers du **C**ommerce et de la **V**ente s'adresse aux élèves désirant travailler directement en contact avec des clients. La 2<sup>de</sup> professionnelle **M**étiers de la **R**elation **C**lient regroupe les compétences des 2 spécialités de baccalauréat professionnel : **M**étiers du **C**ommerce et de la **V**ente : Option A «Animation et gestion de l'espace commercial», Option B «Prospection clientèle et valorisation de l'offre commerciale» et les métiers liés à l'accueil.

L'élève de cette 2<sup>de</sup> 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 et des profils types,
- ▶ de conseil en vue de réaliser une vente, de fidéliser les clients,
- ▶ de suivi de la relation-client, de service après-vente ...

Une coloration «**Aménagement et décoration de l'habitat**» est proposée aux élèves volontaires à partir de la 1<sup>ère</sup>.

### Insertion professionnelle

Le titulaire d'un Bac Pro MCV peut accéder, par exemple, à des emplois de :

- ▶ vendeur-conseil ;
- ▶ conseiller de vente ;
- ▶ conseiller commercial ;
- ▶ assistant commercial ;
- ▶ télé-conseiller ;
- ▶ assistant administration des ventes, chargé de clientèle...

### Accès à la formation

La 2<sup>de</sup> professionnelle Métiers de la Relation Client se prépare après la classe de 3<sup>ème</sup>.

### Poursuite d'études

Si le bac pro a pour objectif premier l'insertion professionnelle, une poursuite d'études est envisageable voire conseillée notamment en BTS : BTS NDRC, BTS MCO, BTS Professions Immobilières, CS SNO, CS Vendeur-Conseil en Produits Techniques pour l'Habitat.

### PFMP

Durant les 3 années de formation au lycée, l'élève doit effectuer **20** semaines de **P**ériode de **F**ormation en **M**ilieu **P**rofessionnel (PFMP). Ces stages sont évalués et font partie intégrante de la formation car ils permettent d'appliquer et de compléter les enseignements théoriques et pratiques dispensés en cours. L'élève effectuera 6 semaines de PFMP (2x3 semaines) dès la classe de seconde.

Nouveauté rentrée  
**2026**

à partir de la 1<sup>ère</sup> Bac Pro MCV option A ou B, un module optionnel est proposé aux élèves.

«**Aménagement et décoration de l'habitat**»

Lycée des Métiers des Services

**CAMILLE CLAUDEL**

57 avenue du Maréchal de Lattre de Tassigny

14070 CAEN Cedex 05

<http://claudel.etab.ac-normandie.fr>

ce.0140019v@ac-normandie.fr

Tél. : 02.31.53.16.16

Fax : 02.31.53.16.27

