

2nde

MRC

Famille des Métiers de la Relation Client

Seconde professionnelle

DIPLÔME DE L'ÉDUCATION NATIONALE

Niveau IV – durée : 1 an

NOMBRE DE PLACES : 45

La 2nde professionnelle Métiers de la Relation Client regroupe les métiers concernés par **6 grandes compétences professionnelles** communes aux 2 spécialités de baccalauréat professionnel : métiers du Commerce et de la Vente (2 options) ; métiers de l'Accueil.

L'élève 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

<https://www.onisep.fr/Ressources/Univers-Formation/Formations/Lycees/2nde-pro-metiers-de-la-relation-client>

Conditions d'inscription & d'admission

Après la classe de 2^{nde} (procédure AFF.EL.NET)

■ QUALITÉS & COMPÉTENCES

- Goût du travail en équipe
- Goût de l'effort
- Aptitudes à la communication et à l'organisation
- Capacités d'argumentation, d'analyse et de synthèse
- Ambition et prise d'initiatives

ENSEIGNEMENT HEBDOMADAIRE

GÉNÉRAL

- Français
- Histoire- Géographie- EMC (Education Morale et Civique)
- Mathématiques
- Sciences physiques
- Langues vivantes (Anglais et Espagnol)
- EPS (Education Physique et Sportive)
- Arts appliqués & Cultures artistiques
- Accompagnement personnalisé
- Economie et gestion

PROFESSIONNEL

- Enseignement professionnel
- Co-intervention et chef d'œuvre
- PSE (Prévention – Santé – Environnement)

PÉRIODES DE FORMATION EN MILIEU PROFESSIONNEL

8 semaines dans l'année

<https://www.onisep.fr/Cap-vers-l-emploi/Stages-en-entreprises/Stages-en-entreprise-vos-questions-nos-reponses>

■ POURSUITES D'ÉTUDES

Après la 2nde professionnelle Métiers de la Relation Client, les élèves passent en 1ere professionnelle dans une des 3 spécialités de Bac Professionnel choisie :

- Métiers du Commerce et de la Vente, option A : Animation et Gestion de l'Espace Commercial et option B : Prospection Clientèle et Valorisation de l'Offre Commerciale
- Métiers de l'Accueil,