

<http://dumezil-lyc.spip.ac-rouen.fr/?Classe-de-seconde-pro-Metiers-de-la-relation-client>



# Classe de seconde pro Métiers de la relation client

- Formations - Voie professionnelle -



Date de mise en ligne : samedi 7 mars 2020

---

Copyright © Lycée Georges Dumézil - Tous droits réservés

---



La 2de 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 (ex Arcu).

### **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...

### **Les poursuites d'études**

Après la 2de professionnelle métiers de la relation client , les élèves passent en 1re professionnelle dans une des deux spécialités de bac professionnel choisie : métiers du commerce et de la vente, option A : animation et gestion de l'espace commercial (ex bac pro commerce) et option B : prospection clientèle et valorisation de l'offre commerciale (ex bac pro vente) ; ou en 1re professionnelle métiers de l'accueil, (ex bac pro accueil-relation clients et usagers (Arcu).

### **Exemples de formations possibles**

- Bac pro **Métiers de l'accueil** (ex bac pro Accueil - relation clients et usagers)
- Bac pro **Métiers du commerce et de la vente option A** animation et gestion de l'espace commercial (ex bac pro commerce)
- Bac pro **Métiers du commerce et de la vente option B** prospection clientèle et valorisation de l'offre commerciale (ex bac pro vente)