Orientation post-seconde professionnelle

Métiers de la Relation Clients MRC

La seconde professionnelle MRC a pour but :

- d'**acquérir des compétences** 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...

- de se **professionnaliser** en visant l'acquisition de premières compétences professionnelles d'un secteur

- d'**affirmer progressivement son choix de spécialité** de baccalauréat professionnel.

La seconde professionnelle MRC regroupe

Les métiers concernés par 6 grandes compétences professionnelles communes aux spécialités de baccalauréat professionnel sont :

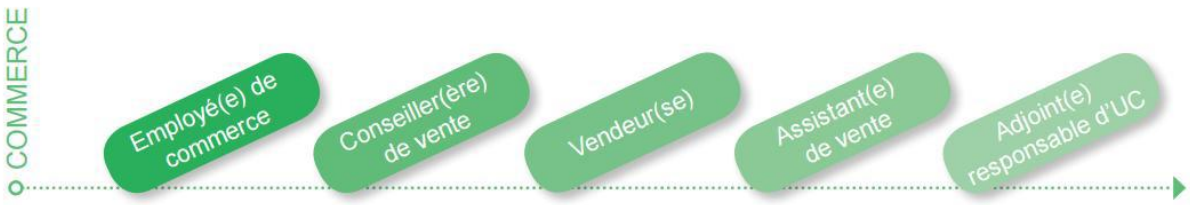
- Métiers du commerce et de la vente (option A)

- Métiers du commerce et de la vente (option B)

- Métiers de l'accueil

A l'issue de la seconde l'élève doit donc choisir entre 3 spécialités. Les élèves suivent un module d'accompagnement personnalisé pour les aider dans leur choix. Pour éclairer ce choix nous vous présentons les principales caractéristiques de chacune des trois spécialités proposées au lycée Maurice Genevoix.

METIERS DU COMMERCE ET DE LA VENTE (OPTION A)
COMMERCE



Lieu de travail et PFMP :

Travail en unité commerciale : magasin, grande surface, grande surfaces spécialisées, magasin d'usine.

Activités :

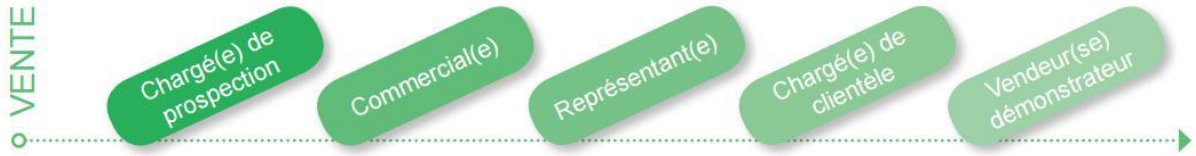
- Vend, conseille et fidélise le client
- Participe à l'approvisionnement
- Participe à l'animation du magasin
- Assure la gestion commerciale

Qualités requises :

- Persévérance et dynamisme
- Sourire et sens de l'écoute
- Rigueur

Le client va à la rencontre du vendeur

METIERS DU COMMERCE ET DE LA VENTE (OPTION B)
VENTE



Lieu de travail et PFMP :

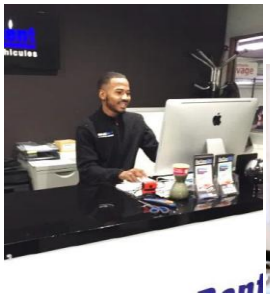
Travail en entreprise chez le client ou au téléphone : téléprospection, vente à distance, concessionnaire automobile, agence de location de voitures, agence immobilière, société proposant des animations commerciales, sociétés d'assurance

Activités :

- Prospecter la clientèle
- Négocier des ventes de biens ou de services
- Participer au suivi et à la fidélisation des clients

Qualités requises :

- Autonomie et dynamisme
- Persévérance
- Sens du contact



Le commercial va à la rencontre du client

METIERS DE L'ACCUEIL

Lieu de travail et PFMP :

Dans les services accueil, en face à face ou au téléphone : Mairie, collectivités territoriales, CPAM, CAF, SNCF, agence de voyage, Aéroport, Siège social d'entreprise, cliniques, hôpitaux, service après vente.

Activités :

- Accueillir, renseigner et répondre aux demandes
- Evaluer la satisfaction et traiter les réclamations
- Vendre des services (factures et encaissements)
- Effectuer des taches de gestion et d'administration

Qualités requises :

- Sens du relationnel
- Sourire, courtoisie
- Excellente présentation

L'usager va à la rencontre de l'hôte d'accueil

Les disciplines enseignées :

Tous les enseignements sont dispensés en demi-groupe (15 élèves)

- Prévention-Santé Environnement
- Economie –Droit
- Enseignement Professionnel
- Co-intervention français/enseignement professionnel
- Co-intervention mathématiques /enseignement professionnel
- Chef d'œuvre Accompagnement personnalisé Français histoire géographie .ECM
- Mathématiques
- 2 Langues vivantes
- Arts-Appliqués
- Education physique et sportive

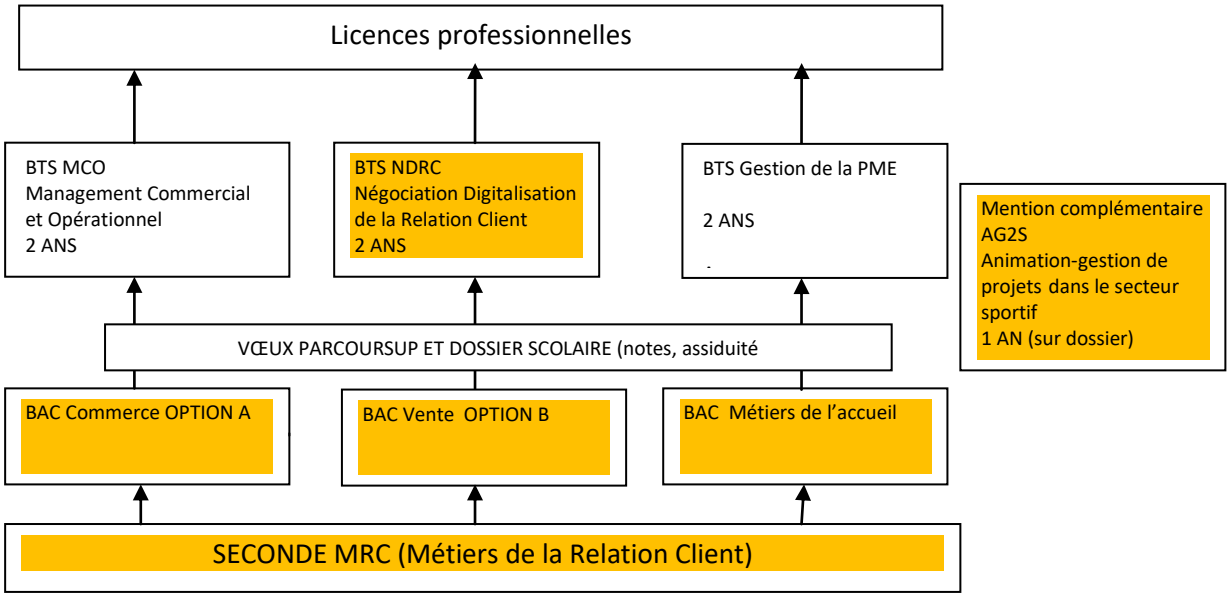
Les équipements

- Vidéo projecteur
- Matériel et logiciels professionnels
- Salles équipées d'ordinateurs et réseau WIFI établissement pour travailler avec des tablettes

Les périodes formation en entreprise

22 semaines sur les trois ans

La poursuite d'études (principaux BTS, d'autres BTS sont possibles)



Au lycée Maurice Genevoix