

# 2<sup>ND</sup>E PRO MRC MÉTIER DE LA RELATION CLIENT

**SOUS STATUT SCOLAIRE (STAGES ALTERNÉS) OU EN APPRENTISSAGE**

**1<sup>ère</sup> année du diplôme de niveau 4 Bac Pro MCV (Métiers du Commerce et de la Vente) de l'Éducation Nationale.**

Code diplôme 40031213, RNCP32208 (option A) / Code diplôme 40031214, RNCP32259 (option B)

## OBJECTIFS

- ▶ La 2<sup>nd</sup>e 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) ou métiers de l'accueil (ex Arcu).
- ▶ L'élève de cette 2<sup>nd</sup>e professionnelle pourra acquérir des compétences communes portant sur les activités d'expression, communication, accueil, recherche et exploitation d'information, identification des besoins, la demande, identification des clients, conseil en vue de réaliser une vente, fidélisation de la clientèle, suivi de la relation-client, service après-vente...

## MODULES DE FORMATION

- ▶ **MODULES GÉNÉRAUX** : économie - droit, mathématiques, français, histoire géographie, enseignement moral et civique, langues vivantes étrangères : anglais et espagnol, prévention santé environnement, arts appliqués et cultures artistiques, éducation physique et sportive
- ▶ **MODULES PROFESSIONNELS** : vente conseil, suivi des ventes, fidélisation de la clientèle et développement de la relation client

## DÉROULEMENT DE LA FORMATION

- ▶ Pédagogie basée sur l'alternance, école/entreprise
- ▶ Formation scolaire de 500 heures à la MFR (soit 15 semaines). Formation professionnelle dans des entreprises de distribution, de commerce, sociétés de services, administrations, sociétés commerciales...
- ▶ Rythme d'alternance : 1 semaine de MFR / 1 à 2 semaines d'entreprise
- ▶ Parcours de 1 an correspondant à la 1<sup>ère</sup> année du cycle de bac professionnel en 3 ans
- ▶ Rentrée en septembre, possibilité d'intégrer en cours d'année scolaire sur dossier (nous consulter)

## MODALITÉS D'EXAMENS

Pas d'examens en classe de 2<sup>nd</sup>e. Avis de passage en classe de 1<sup>ère</sup> par le conseil de classe, sur la base du livret scolaire.

## ADMISSION

- ▶ Sortie de 3<sup>ème</sup> et avis favorable pour un passage en 2<sup>nd</sup>e professionnelle.
- ▶ Avoir 14 ans révolus et avoir signé une convention de stage, ou avoir 15 ans et avoir signé un contrat d'apprentissage.
- ▶ Entretien de motivation avec le Directeur ou un membre de l'équipe pédagogique.

## DÉBOUCHÉS

Passage en 1<sup>ère</sup> professionnelle dans une des deux spécialités de bac 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 1<sup>ère</sup> professionnelle métiers de l'accueil, (ex bac pro accueil-relation clients et usagers (Arcu).

## LA MFR EN CHIFFRES

Consulter notre site internet



## LES + DE L'ÉTABLISSEMENT

- Possibilité d'internat dans l'établissement
- Accompagnement personnalisé
- Stage à l'étranger (Erasmus+)
- Boutique pédagogique (projet 2021)
- Établissement pouvant accueillir un public en situation de handicap
- Labellisé E3D

## COÛT DE LA FORMATION

- Frais de scolarité : aucun
- Frais d'hébergement et de restauration : nous consulter