



## 2<sup>nde</sup> pro métiers de la relation client



### Les classes de 2<sup>nde</sup> professionnelle

La seconde professionnelle, organisée par famille de métiers, regroupe plusieurs spécialités de bacs professionnels.

En seconde professionnelle, l'emploi du temps est constitué à 60 % par des enseignements professionnels et à 40 % par des cours en français, mathématiques, langue, histoire-géo, EMC, EPS, arts appliqués et selon les spécialités de physique-chimie ou d'une 2<sup>e</sup> langue. Des heures d'accompagnement permettent de consolider les connaissances en français et en mathématiques selon le test de positionnement passé en début de seconde. Un accompagnement à l'orientation aide les lycéens à se déterminer pour une spécialité de baccalauréat professionnel pour le passage en première.

### A savoir

La 2<sup>nde</sup> 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 de cette 2<sup>nde</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, 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 admissions

La 2<sup>nde</sup> professionnelle **métiers de la relation client** se prépare après la classe de 3<sup>e</sup>. Les élèves choisissent, en fin de 3<sup>e</sup>, cette famille de métiers s'ils veulent acquérir des compétences professionnelles en vente, commerce et dans l'accueil en vue de préparer une des spécialités de baccalauréat professionnel.

### Les poursuites d'études

Après la 2<sup>nde</sup> professionnelle **métiers de la relation client** les élèves passent en classe de 1<sup>re</sup> 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 et option B : prospection clientèle et valorisation de l'offre commerciale ; ou en 1<sup>re</sup> professionnelle métiers de l'accueil.

### Exemple(s) de formation(s) possible(s) :

#### Au lycée Coëtlogon :

- **Bac pro Métiers du commerce et de la vente option A animation et gestion de l'espace commercial**
- **Bac pro Métiers du commerce et de la vente option B prospection clientèle et valorisation de l'offre commerciale**

Dans un autre lycée :

- Bac pro Métiers de l'accueil