



2^{nde} pro métiers de la relation client



Les classes de 2^{nde} 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^e 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^{nde} 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 2nde 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^{nde} professionnelle **métiers de la relation client** se prépare après la classe de 3^e. Les élèves choisissent, en fin de 3^e, 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^{nde} professionnelle **métiers de la relation client** les élèves passent en classe de 1^{re} 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^{re} 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