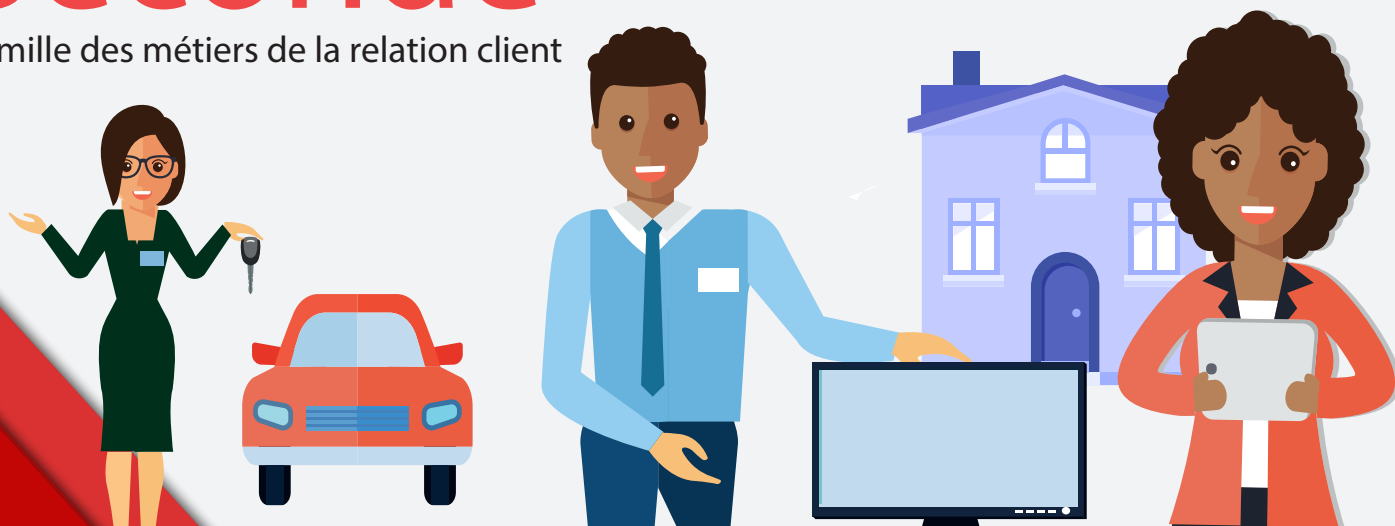


Seconde

Famille des métiers de la relation client



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 une seconde langue. Des heures d'accompagnement permettent de consolider les connaissances.

La 2nde 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) et métiers de l'accueil.



Condition d'accès

- Après la classe de 3ème,
- Seconde générale ou technologique dans le cadre d'une passerelle.



Stage en entreprise

- Deux stages de 3 semaines sont à effectuer au cours de l'année scolaire.



Après la seconde

- 2 options possibles au lycée Saint-Germain pour le bac pro métiers du commerce et de la vente
- Option A : animation et gestion de l'espace commercial
 - Option B : prospection clientèle et valorisation de l'offre commerciale

Les compétences développées en classe de seconde

- Expression, communication, qualité de l'accueil en face à face, téléphonique...
- Recherche et exploitation d'information : techniques d'enquête, analyse statistique ;
- Identification des besoins, de la demande ;
- Identification des clients, de ses profils ;
- Conseil en vue de réaliser une vente, fidéliser une clientèle...
- Suivi de la relation-client, du service après-vente...