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

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **ACTIVITE** | **BLOCS DE COMPETENCES** | **UNITES** |
| **Activité 1**Conseil et vente | **1 – Conseiller et vendre*** Assurer la veille commerciale
* Réaliser la vente dans un cadre omni canal
* Assurer l’exécution de la vente
 | U31 |
| **Activité 2**Suivi des ventes | **2 – Suivre les ventes*** Assurer le suivi de la commande du produit et ou du service
* Traiter les retours et les réclamations du client
* S’assurer de la satisfaction du client
 | U32 |
| **Activité 3**Fidélisation de la clientèle et développement de la relation client | **3 – Fidéliser la clientèle et développer la relation client*** Traiter et exploiter l’information ou le contact client
* Contribuer à des actions de fidélisation et de développement de la relation client
* Évaluer les actions de fidélisation de la clientèle et de développement de la relation client
 | U33 |
|  | **Prévention Santé Environnement*** Construire une démarche d’analyse de situation en appliquant la démarche de résolution de problème
* Analyse d’une situation professionnelle en appliquant différentes démarches : analyse par le risque, par le travail, par l’accident
* Mobiliser des connaissances scientifiques, juridiques et économiques
* Proposer et justifier les mesures de prévention adaptées
* Proposer des actions permettant d’intervenir efficacement face à une situation d’urgence
 | U34 |
| **Activité 4A**Animation et gestion de l’espace commercial | **4A – Animer et gérer l’espace commercial*** Assurer les opérations préalables à la vente
* Rendre l’unité commerciale attractive et fonctionnelle
* Développer la clientèle
 | U2 Option A |
| **Activité 4B**Prospection clientèle et valorisation de l’offre commerciale | **4B – Prospecter et valoriser l’offre commerciale*** Rechercher et analyser les informations à des fins d’exploitation
* Participer à la conception d’une opération de prospection
* Mettre en œuvre une opération de prospection
* Suivre et évaluer l’action de prospection
* Valoriser les produits et/ou les services
 | U2 Option B |
|  | **Économie-Droit*** Analyser l’organisation économique et juridique de la société contemporaine dans le contexte de l’activité professionnelle
* Restituer, oralement ou à l’écrit, les résultats des analyses effectuées
 | U11 |
|  | **Mathématiques*** Rechercher, extraire et organiser l’information
* Proposer, choisir, exécuter une méthode de résolution
* Expérimenter, simuler
* Critiquer un résultat, argumenter
* Rendre compte d’une démarche, d’un résultat, à l’oral ou à l’écrit
 | U12 |
|  | **Langue vivante 1**Compétences de niveau B1 + du CECRL* S’exprimer oralement en continu
* Interagir en langue étrangère
* Comprendre un document écrit rédigé en langue étrangère
 | U41 |
|  | **Langue vivante 2**Compétences de niveau B1 + du CECRL* S’exprimer oralement en continu
* Interagir en langue étrangère
* Comprendre un document écrit rédigé en langue étrangère
 | U42 |
|  | **Français*** Entrer dans l’échange oral : écouter, réagir, s’exprimer
* Entrer dans l’échange écrit : lire, analyser, écrire
* Devenir un lecteur compétent et critique
* Confronter des savoirs et des valeurs pour construire son identité culturelle
 | U51 |
|  | **Histoire géographie et enseignement moral et civique*** Appréhender la diversité des sociétés et la richesse des cultures
* Comprendre les enjeux liés au développement durable
* Identifier les enjeux et les contraintes de la mondialisation
* Identifier les droits et devoirs civils, politiques, économiques et sociaux
 | U52 |
|  | **Arts appliqués et cultures artistiques*** Identifier les caractéristiques essentielles d’œuvres, de produits, d’espaces urbains ou de messages visuels
* Situer une œuvre ou une production dans son contexte de création
* Maitriser les bases de la politique des outils graphiques, traditionnels et informatiques
 | U6 |
|  | **Éducation physique et sportive**Compétences de niveau 4 du référentiel de compétences attendues* Réaliser une performance motrice maximale
* Se déplacer en s’adaptant à des environnements variés et incertains
* Réaliser une prestation corporelle à visée artistique ou acrobatique
* Conduire et maitriser un affrontement individuel ou collectif
* Respecter les règles de vie collectives et assumer les différents rôles liés à l’activité
 | U7 |
|  | **Facultatif Langue vivante**Compétences de niveau B1 + du CECRL* S’exprimer oralement en continu
* Interagir en langue étrangère
* Comprendre un document écrit rédigé en langue étrangère
 | UF1 |
|  | **Facultatif Éducation physique et sportive**Compétences de niveau 4 du référentiel de compétences attendues* Réaliser une performance motrice maximale
* Se déplacer en s’adaptant à des environnements variés et incertains
* Réaliser une prestation corporelle à visée artistique ou acrobatique
* Conduire et maitriser un affrontement individuel ou collectif
* Respecter les règles de vie collectives et assumer les différents rôles liés à l’activité
 | UF2 |
|  | **Facultatif Mobilité*** Comprendre et se faire comprendre dans un contexte professionnel étranger
* Caractériser le contexte professionnel étranger
* Réaliser partiellement une activité professionnelle, sous contrôle, dans un contexte professionnel étranger
* Comparer des activités professionnelles similaires, réalisées ou observées, à l’étranger et en France
 | UF2 |

# Définition

Le titulaire du baccalauréat professionnel « Métiers du commerce de de la vente » s’inscrit dans une démarche commerciale active.

Son activité consiste à :

* Accueillir, conseiller et vendre des produits et des services associés,
* Contribuer au suivi des ventes,
* Participer à la fidélisation de la clientèle et au développement de la relation client.

Selon les situations, il pourra aussi :

* Prospecter des clients potentiels,
* Participer à l’animation et à la gestion d’une unité commerciale.

Et cela dans le but de participer à la construction d’une relation client durable.

# Contexte professionnel

## Emplois concernés

Bénéficiant du statut de salarié ou de celui d’indépendant, sédentaire ou itinérant, le titulaire du baccalauréat professionnel « Métiers du commerce de de la vente » agit tant en face-à-face qu’à distance.

Les appellations les plus courantes des emplois relevant du champ professionnel commun des deux diplômes concernés et qu’il peut être amené à exercer sont les suivantes :

* Vendeur-conseil,
* Conseiller de vente,
* Conseiller commercial,
* Assistant commercial,
* Téléconseiller,
* Assistant administration des ventes,
* Chargé de clientèle.

Certaines appellations sont plus spécifiques à l’une ou l’autre des deux options (A ou B).

Pour l’option A « Animation et Gestion de l’espace commercial » :

* Employé commercial,
* Vendeur qualifié,
* Vendeur spécialisé.

Pour l’option B « Prospection clientèle et valorisation de l’offre commerciale » :

* Conseiller relation client à distance,
* Conseiller en vente directe,
* Vendeur à domicile indépendant,
* Commercial,
* Représentant commercial.

Le titulaire peut évoluer avec l’expérience vers des emplois de :

Pour l’option A « Animation et Gestion de l’espace commercial » :

* Chef des ventes,
* Chef d’équipe,
* Manageur de rayon,
* Directeur de magasin,
* Directeur adjoint de magasin,
* Responsable de secteur.

Pour l’option B « Prospection clientèle et valorisation de l’offre commerciale » :

* Chargé de prospection, avec l’encadrement d’équipes de prospecteurs,
* Délégué commercial avec la responsabilité d’un secteur, d’un produit ou d’un service,
* Technico-commercial, avec la vente de produits et de services à forte technicité,
* Chef des ventes ou responsable de secteur.

## Types d’organisations, de produits, de clientèle

Le titulaire du baccalauréat professionnel « Métiers du commerce de de la vente », quand il est salarié, exerce ses activités dans tous les types d’organisation à finalité commerciale, ou disposant d’un service commercial ou d’une direction relation client.

Ces organisations s’adressent aussi bien à une clientèle de particuliers (grands public) qu’à des utilisateurs et des prescripteurs professionnels (entreprises, administrations, professions libérales, artisans, distributeurs…)

Ne relèvent pas directement de ce champ, certaines organisations qui commercialisent des produits de secteurs très spécifiques et réglementés.

## Place dans l’organisation

Le titulaire du baccalauréat professionnel « Métiers du commerce de de la vente », quand il est salarié, exerce son activité sous l’autorité d’un responsable auquel il doit rendre compte :

Pour l’option A « Animation et Gestion de l’espace commercial » :

* Un chef de rayon,
* Un chef des ventes,
* Un directeur ou un responsable de magasin,
* Un responsable de département ou de secteur,
* Un responsable de région.

Pour l’option B « Prospection clientèle et valorisation de l’offre commerciale » :

* Un responsable, un chef ou un superviseur des ventes,
* Un responsable de région ou de secteur,
* Un directeur commercial,
* Un directeur de la relation client.

Quand le titulaire de l’option B « Prospection clientèle et valorisation de l’offre commerciale » exerce son activité de façon non salariée, il est soumis aux règles de distribution de l’entreprise avec laquelle il a contracté.

## Environnement économique et technique des emplois

Il se caractérise par des évolutions à plusieurs niveaux.

Au niveau des clients :

* Une concurrence exacerbée des entreprises pour acquérir une clientèle plus versatile, sensible aux effets de mode, mais parfois aussi critique par rapport à certaines pratiques de consommation,
* L’usage croissant d’internet par des clients mieux informés et plus réactifs, susceptibles d’engager des procédures de recours,
* Le développement des réseaux sociaux, avec les opportunités et les risques générés par le « bouche-à-oreille »,
* L’ouverture des frontières et le développement des échanges internationaux,
* Une grande sensibilité au prix et à la nouveauté du produit, qui peut coexister avec des exigences liées au respect des principes du développement durable et de l’éthique.

Au niveau des produits :

* Des produits intégrant une dimension technique de plus en plus importante,
* Une dimension « services associés » de plus en prégnante,
* Un élargissement et un renouvellement rapide des gammes et de leurs caractéristiques,
* Une exigence accrue en matière de traçabilité,
* Une demande de conseil en matière d’utilisation,
* Un respect renforcé des règles d’hygiène et de sécurité.

Au niveau de son activité :

* La nécessité d’offrir un produit ou un service associé plus individualisé et toujours mieux adapté aux besoins du consommateur,
* L’intégration de la dimension éthique et développement durable aussi bien dans l’offre de produits que dans le démarche commerciale mise en œuvre,
* L’utilisation des outils numériques dans la fonction commerciale comme levier de développement,
* L’optimisation de la performance commerciale grâce à des moyens de remontées d’information et de contrôle renforcés,
* La constitution d’un système d’information commerciale de plus en plus performant, qui nécessite une mise à jour régulière,
* Une multiplication des canaux de distribution,
* Une réglementation sur la protection du consommateur plus contraignante,
* Une collaboration accrue avec une multiplicité d’acteurs à l’intérieur de l’organisation (service production, service commercial, service comptable) comme à l’extérieur (fournisseurs, donneurs d’ordre, prescripteurs, pouvoirs publics).

Face à ce contexte, pour exercer son activité, le titulaire du baccalauréat professionnel « Métiers du commerce de de la vente » doit s’appuyer sur :

* La mise en œuvre d’une veille commerciale continue portant sur les concurrents et les produits,
* Une connaissance approfondie des produits et de l’évolution de la réglementation,
* Une écoute et une attention particulières aux besoins du client,
* Une maitrise des outils numériques,
* Des qualités d’expression orales et écrites,
* La capacité à maitriser son stress et à gérer son temps,
* Une capacité à analyser une situation commerciale et à en rendre compte.

# Règlement d’examen

|  |  |
| --- | --- |
| Spécialité :**METIERS 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** | Candidat de la voie scolaire dans un établissement public ou privé sous contrat, CFA ou section d’apprentissage habilité, formation professionnelle continue dans un établissement public |
| Épreuves | Unités | Coef. | Mode | Durée |
| **E1 Épreuve scientifique et technique**Sous-épreuve E11 : Économie-droitSous épreuve E12 : Mathématiques | U11U12 | **2**11 | Ponctuel écritCCF | 2h30 |
| **E2 Analyse et résolution de situations professionnelles*** Option A Animation et gestion de l’espace commercial
* Option B Prospection clientèle et valorisation de l’offre commerciale
 | U2U2 | 44 | Ponctuel écritPonctuel écrit | 3h003h00 |
| **E3 Pratiques professionnelles** Sous-épreuve E31 : Vente-conseilSous épreuve E32 : Suivi des ventesSous épreuve E33 : Fidélisation de la clientèle et développement de la relation clientSous épreuve E34 : Prévention santé environnement | U31U32U33U 34 | **9**3231 | CCFCCFCCFPonctuel écrit | 2h00 |
| **E4 Épreuve de langue vivante**Sous-épreuve E41 : Langue vivante 1Sous épreuve E42 : Langue vivante 2 | U41U42 | **4**22 | CCFCCF |  |
| **E5 Épreuve de français, histoire géographie et enseignement moral et civique**Sous-épreuve E51 : FrançaisSous épreuve E52 : Histoire géographie et enseignement moral et civique | U 51U52 | **5**2,52,5 | Ponctuel écritPonctuel écrit | 2h302h00 |
| **E6 Épreuve d’arts appliqués et cultures artistiques** | U6 | 1 | CCF |  |
| **E7 Épreuve d’éducation physique et sportive** | U7 | 1 | CCF |  |
| **Épreuves facultatives** *(3)* | UF1UF2 |  | Ponctuel oral | 20 min*(2)* |
| 1. *Dont 5 minutes de préparation*
2. *La langue vivante choisie au titre de l’épreuve facultative est obligatoirement différente de celle choisie au titre de l’épreuve obligatoire. Seuls les points excédant 10 sont pris en compte pour le calcul de la moyenne générale en vue de l’obtention du diplôme et de l’attribution d’une mention.*
 |