

INSTITUT DE COMMERCE



BAC PROFESSIONNEL MÉTIERS DU COMMERCE ET DE LA VENTE

OPTION B : PROSPECTION CLIENTÈLE ET VALORISATION DE L'OFFRE COMMERCIALE

Mis à jour le : 15/03/2023

DESCRIPTIF DE LA FORMATION

Pour exercer son métier, l'employé commercial doit adopter les comportements et les attitudes indispensables à la relation client. Il doit respecter les normes vestimentaires de la profession et avoir un registre de langage adapté. Il doit faire preuve de rigueur dans la gestion et l'organisation de l'espace de vente dans le respect des règles de son entreprise.

Il doit faire preuve de sens de l'accueil, de qualités d'écoute et de disponibilité. Il respecte, dans le cadre de ses activités, les règles de confidentialité et de déontologie professionnelle. Il doit également pouvoir travailler en équipe tout en faisant preuve d'autonomie et de responsabilité.

Les compétences acquises par le titulaire du diplôme sont celles décrites dans l'ensemble des blocs de compétences.

RÉFÉRENCES DU DIPLÔME

Autorité responsable de la Certification : Le Ministère de l'Éducation Nationale, de la Jeunesse et du Sport. Le Baccalauréat Professionnel Métiers du Commerce et de la Vente Option B (BAC PRO MCV-B) est inscrit au RNCP de droit de niveau 4. Code RNCP : 32259 / Code NSF : 312 Commerce, Vente / Code ROME : D1403 : Relation commerciale auprès de particuliers ; D1402 : Relation commerciale grands comptes et entreprises ; D1408 : Téléconseil et télévente / CERTIF INFO N°104849 / Code du diplôme : 40031214 / Formacode : 34566 : Vente distribution ; 34593 : Prospection vente / Groupe Formation Emploi (GFE) : Q : Commerce / Eligible au CPF.

OBJECTIF DE LA FORMATION

Le titulaire du BAC PRO Métiers du Commerce et de la Vente Option B est un professionnel apte à réaliser les missions suivantes :

- Prospecter et valoriser l'offre commerciale
- Conseiller et vendre
- Suivre les ventes
- Fidéliser la clientèle et développer la relation client

PERSPECTIVES D'EMPLOI

Le titulaire du BAC PRO MCV-B peut exercer les métiers suivants :

- Attaché commercial
- Vendeur / représentant
- Représentant commercial
- Commercial
- Chargé de clientèle
- Vendeur à domicile indépendant
- Conseiller relation client à distance
- Conseiller en vente directe

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

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

Après une expérience professionnelle, le titulaire peut évoluer vers les emplois suivants :

- 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

PROGRAMME DE FORMATION

BLOC DE COMPÉTENCES N°1 – U2 – PROSPECTION CLIENTÈLE ET VALORISATION DE 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

BLOC DE COMPÉTENCES N°2 – U31 – VENTE ET CONSEIL

Assurer la veille commerciale
Réaliser la vente dans un cadre omnicanal
Assurer l'exécution de la vente

BLOC DE COMPÉTENCES N°3 – U32 – SUIVI DES VENTES

Assurer le suivi de la commande du produit et/ou du service
Mettre en œuvre le ou les services associés
Traiter les retours et les réclamations du client
S'assurer de la satisfaction du client

BLOC DE COMPÉTENCES N°4 – U33 – FIDÉLISATION DE LA CLIENTÈLE ET DÉVELOPPEMENT DE LA RELATION CLIENT

Traiter et exploiter l'information ou le contact client
Contribuer à des actions de fidélisation de la clientèle et de développement de la relation client
Évaluer les actions de fidélisation et de développement de la clientèle

BLOC DE COMPÉTENCES N°5 – U34 – PRÉVENTION SANTÉ ENVIRONNEMENT

Conduire une démarche d'analyse de situations en appliquant la démarche de résolution de problème
Analyser 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

BLOC DE COMPÉTENCES N°6 – U11 – 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

BLOC DE COMPÉTENCES N°7 – U12 – MATHÉMATIQUES

Rechercher, extraire et organiser l'information
Proposer, choisir et 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

BLOC DE COMPÉTENCES N°8 – U41 – LANGUE VIVANTE ÉTRANGÈRE 1

Compétences de niveau B1+ du CECRL
S'exprimer oralement en continu
Interagir en langue étrangère
Comprendre un document écrit rédigé en langue étrangère

BLOC DE COMPÉTENCES N°9 – U42 – LANGUE VIVANTE ÉTRANGÈRE 2

Compétences de niveau B1+ du CECRL
S'exprimer oralement en continu
Interagir en langue étrangère
Comprendre un document écrit rédigé en langue étrangère

BLOC DE COMPÉTENCES N°10 – U51 – FRANCAIS

Entrer dans l'échange à l'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

BLOC DE COMPÉTENCES N°11 – U52 – 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 contraintes de la mondialisation

Identifier les droits et devoirs civils, politiques, économiques et sociaux

BLOC DE COMPÉTENCES N°12 – U6 – 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

Maîtriser les bases de la pratique des outils graphiques, traditionnels et informatiques

BLOC DE COMPÉTENCES N°13 – U7 – 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 maîtriser un affrontement individuel ou collectif

Respecter les règles de vie collective et assumer les différents rôles liés à l'activité

VALIDATION DU DIPLÔME

Les épreuves finales écrites, orales et pratiques sont organisées et validées par la Maison des Examens et Concours entre mi-mai et mi-juin de chaque année.

Les résultats sont communiqués au candidat courant du mois de juillet de chaque année.

Chaque candidat a la possibilité de valider un ou plusieurs blocs de compétences. En fonction du parcours du candidat, celui-ci peut bénéficier de dispense(s) d'épreuves. (Pour plus de renseignements merci de vous rapprocher de nos conseillers en formation).

Épreuves	Unités	Coef.	Forme	Durée
E1 : ÉPREUVE SCIENTIFIQUE ET TECHNIQUE SOUS-ÉPREUVE E11 : ÉCONOMIE-DROIT SOUS-ÉPREUVE E12 : MATHÉMATIQUES	U11 U12	2 1 1	Écrite Écrite et pratique	2 heures 30 minutes 1 heure
E2 : ANALYSE ET RÉOLUTION DE SITUATIONS PROFESSIONNELLES OPTION B PROSPECTION CLIENTÈLE ET VALORISATION DE L'OFFRE COMMERCIALE	U2	4	Écrite	3 heures
E3 : PRATIQUE PROFESSIONNELLE SOUS-ÉPREUVE E31 : VENTE-CONSEIL SOUS-ÉPREUVE E32 : SUIVI DES VENTES SOUS-ÉPREUVE E33 : FIDÉLISATION DE LA CLIENTÈLE ET DÉVELOPPEMENT DE LA RELATION CLIENT SOUS-ÉPREUVE E34 : PRÉVENTION SANTÉ ENVIRONNEMENT	U31 U32 U33 U34	9 3 2 3 1	Orale Orale Orale Écrite	30 minutes 30 minutes 40 minutes (1) 2 heures
E4 : ÉPREUVES DE LANGUE VIVANTE SOUS-ÉPREUVE E41 : LANGUE VIVANTE 1 SOUS-ÉPREUVE E42 : LANGUE VIVANTE 2	U41 U42	4 2 2	Orale Orale	20 minutes (2) 20 minutes (2)
E5 : ÉPREUVE DE FRANÇAIS, HISTOIRE GÉOGRAPHIE ET ENSEIGNEMENT MORAL ET CIVIQUE SOUS-ÉPREUVE E51 : FRANÇAIS SOUS-ÉPREUVE E52 : HISTOIRE GÉOGRAPHIE ET ENSEIGNEMENT MORAL ET CIVIQUE	U51 U52	5 2.5 2.5	Écrite Écrite	2 heures 30 minutes 2 heures
E6 : ÉPREUVE D'ARTS APPLIQUÉS ET CULTURES ARTISTIQUES	U6	1	Écrite	1 heure 30 minutes
E7 : ÉPREUVE D'ÉDUCATION PHYSIQUE ET SPORTIVE	U7	1	Pratique	Varie selon la discipline

(1) Dont 20 minutes de préparation

(2) Dont 5 minutes de préparation

ÉQUIVALENCES ET PASSERELLES

Inexistantes pour cette formation.

LIEU DE LA FORMATION

Paris : 22, Villa de Lourcine 75014 PARIS
01 43 87 83 42 - paris@i2co.fr

Strasbourg : 26, rue des Magasins 67000 STRASBOURG
03 67 10 04 50 - strasbourg@i2co.fr

Marseille : 26, rue Sénac de Meilhan 13001 MARSEILLE
04 84 89 54 08 - marseille@i2co.fr

Mulhouse : 20, rue Louis Pasteur 68100 MULHOUSE
03 67 26 72 96 - mulhouse@i2co.fr

N'hésitez pas à nous demander le plan d'accès à nos établissements.

VALEURS DE L'I2CO

L'I2CO a pour objectif de former des professionnels de la vente et du commerce dans un esprit de responsabilité et d'excellence. Pour ce faire, nous nous engageons à non seulement préparer les apprenants aux examens pour l'obtention du diplôme mais également à la mise en place de savoir-être nécessaires à la formation de professionnels accomplis.

ACCUEIL ET ACCÈS DES PERSONNES À MOBILITÉ RÉDUITE

Tous nos campus sont accessibles aux personnes à mobilité réduite. Pour plus d'informations, n'hésitez pas à contacter le référent handicap de chaque centre ou faire un mail à : handicap@i2co.fr

PROCESSUS D'INSCRIPTION

Dossier de candidature accompagné des pièces demandées.

Test de positionnement : permet de vérifier la qualité de l'expression écrite, le niveau de connaissances et les capacités d'analyse.

Entretien de motivation : permet de vérifier la cohérence entre les expériences, le projet professionnel et le choix de cette formation.

Inscription possible toute l'année.

PROFIL DES FORMATEURS

Les formateurs sont des professionnels du commerce, de la vente et de la relation clientèle. Chaque formateur bénéficie d'une expérience pédagogique et/ou professionnelle significative. L'ensemble des formateurs respectent l'éthique et la relation auprès des stagiaires en formation ainsi que la charte pédagogique de l'I2CO.

Il s'engage à assurer un suivi pédagogique individualisé des apprenants. Il bénéficiera pour cela de l'appui du Responsable Pédagogique ou du Chargé(e) de Formation ainsi qu'un suivi lors de ses périodes de formation en milieu professionnel.

Chaque enseignant(e) est recruté(e) pour ses compétences professionnelles mais également en raison de sa personnalité. Il/Elle doit être impliqué(e), passionné(e), et bénéficier de qualités relationnelles afin de faciliter le travail en équipe et favoriser les savoirs et compétences transversales.

INFORMATIONS COMPLÉMENTAIRES



PUBLIC VISÉ

- Tout Public souhaitant exercer dans le domaine de la vente et du commerce
- Demandeur d'emploi / Salarié / Etudiant



APTITUDES

- Aimer la relation clientèle
- Qualités relationnelles et d'écoute
- Avoir le sens de l'accueil



PRÉREQUIS

- Être titulaire d'un diplôme de l'Éducation Nationale de niveau 3 (CAP)



DURÉE*

- 2 ans (24 mois)
- De 450 à 550 heures de cours par année de formation
- 16 semaines minimum en entreprise sur l'ensemble du cycle



TARIF DE LA FORMATION

- En alternance le coût de la formation est pris en charge par l'OPCO de l'employeur.
- En financement personnel les frais de scolarité s'élèvent à 6000 € + 500€ de droits d'inscription. (uniquement la première année de formation).



ACCESSIBILITÉ

- Formation en présentiel accessible par **alternance ou initial**.
- Délai d'accès à la formation : De 1 semaine à 3 mois après l'admission de la candidature.

POURSUITE D'ÉTUDES

- BTS Management commercial opérationnel
- BTS Négociation et digitalisation de la relation client
- BTSA Technico-commercial

MOYENS PÉDAGOGIQUES ET TECHNIQUES

Salles de formations adaptées au programme et équipées du matériel suivant : rétroprojecteur ; ordinateurs portables (mis à disposition) équipés de la suite Office ; tableau blanc ; connexion wifi ; télé ; tables et chaises. Mise à disposition du cahier de liaison pédagogique/texte ; supports de cours théoriques papier et numérique ; Etc. Chaque campus dispose de salles de réunion, toilettes, espace étudiants/caféteria, tableaux d'affichage ainsi qu'un accueil téléphonique et physique permanent (consultez les horaires d'ouverture).

INDICATEURS DE RÉSULTATS

INDICATEURS 2024						
Campus	TAUX DE RÉUSSITE (sur les bénéficiaires présents à tous les examens)	Taux d'interruption/ d'abandon en cours de formation	Taux de rupture de contrat d'alternance	Taux de poursuite d'études à 6 mois	Taux d'insertion professionnelle à 6 mois	Note globale de satisfaction des bénéficiaires sur 20
Marseille	---	---	---	---	---	---
Paris	NC à ce jour	NC à ce jour	NC à ce jour	NC à ce jour	NC à ce jour	NC à ce jour
Strasbourg	NC à ce jour	NC à ce jour	NC à ce jour	NC à ce jour	NC à ce jour	NC à ce jour
Mulhouse	NC à ce jour	NC à ce jour	NC à ce jour	NC à ce jour	NC à ce jour	NC à ce jour

Effectif moyen par session : 25 bénéficiaires

Plus d'informations disponible sur :

<https://www.inserjeunes.education.gouv.fr/diffusion/accueil>

INSTITUT DE COMMERCE



www.i2co.fr
contact@i2co.fr

Rejoignez-nous :





NOUS CONTACTER :

PARIS : paris@i2co.fr – 01 43 87 83 42
STRASBOURG : strasbourg@i2co.fr – 03 67 10 04 50
MARSEILLE : marseille@i2co.fr – 04 84 89 54 08
MULHOUSE : mulhouse@i2co.fr – 03 67 26 71 96