

2nde des Métiers de la Relation Clients



ENSEMBLE SCOLAIRE JEANNE D'ARC

ARGENTAN

Tél : 02.33.12.26.30
www.jand-argentan.fr

Après la classe de 3^{ème}, le passage au lycée professionnel nécessite une attention particulière pour préparer au mieux les élèves aux spécificités de cette voie de formation. La 2nde Métiers de la Relation Clients est particulièrement accompagnée :

- Accueil personnalisé de l'élève
- Consolidation de son projet professionnel
- Préparation à la première PFMP
- Semaine d'intégration et journée en extérieur



Compétences professionnelles :

- Découvrir les métiers de la relation client et les savoir-être associés
- Intégrer la relation client dans un cadre omnicanal
- Assurer le suivi de la relation client (à des fins de satisfaction et de fidélisation)
- Collecter et exploiter l'information dans le cadre de la relation client

PFMP

et terrains de stage :

L'élève réalise deux Périodes de Formation en Milieu Professionnel (PFMP), une première période de deux semaines en janvier et une deuxième période de quatre semaines en juin-juillet.

Les terrains de stage sont :

Option A Commerce

- Les boutiques de centre ville
- Les grandes surfaces spécialisées
- Les grandes surfaces généralistes

Option B Vente

- Les agences immobilières
- Les concessions automobiles
- Les entreprises d'amélioration de l'habitat



Poursuite d'études :

- 1^{ère} 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
- 1^{ère} Bac Pro Métiers de l'Accueil

Horaires hebdomadaires :

Enseignement général :

Français	2h
Histoire-Géographie	1h30
Math-Sciences	2h
Anglais	2h
Espagnol	1h30
Arts appliqués	1h
Education physique et sportive	2h

Enseignement professionnel :

Ens. professionnel	11h
Co-intervention en Français (1h) et Maths (1h)	2h
Economie Droit	1h
Prévention Santé	
Environnement	1h
Accompagnement	
Personnalisé	3h

Section européenne
Anglais - Espagnol



Qualités requises :

L'élève de 2nde Bac Pro MRC doit pouvoir :

- communiquer avec la clientèle et les différents partenaires de l'entreprise,
- développer son sens de l'écoute,
- faire preuve de dynamisme et du sens des responsabilités,
- faire preuve d'un état d'esprit positif...

En 2nde MRC, j'ai repris confiance en moi ; j'ai découvert de nouvelles matières, un secteur professionnel d'avenir, aux métiers variés. J'ai beaucoup aimé les stages en entreprise.

Justine