



# SECONDE PROFESSIONNELLE

## Métiers de la relation client

### DÉFINITION

L'élève va au cours de cette seconde acquérir ses premières compétences professionnelles en pratiquant 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 leur profil
- de conseil en vue de réaliser une vente, de fidéliser une clientèle
- de service après-vente

Ces différents domaines examinés lui permettront de construire son projet d'orientation post-2e.



### COMPÉTENCES ATTENDUES

- Aptitude relationnelle
- Esprit d'initiative et d'organisation
- Appétence pour les technologies de l'information et de la communication

# POURSUITE D'ÉTUDES

3 choix d'orientation de bac professionnel sont envisageables :

- soit vers les métiers de l'accueil
- soit vers les 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

# CONTENU DE LA FORMATION

## Formation professionnelle

- Enseignements professionnels
- Enseignements professionnels en co-intervention avec le français et les mathématiques
- Prévention Santé Environnement
- Économie-droit

## Formation - culture générale

- Français-Histoire-Géographie
- Mathématiques
- Langue vivante 1
- Langue vivante 2
- Arts appliqués
- EPS

## Formation en milieu professionnel

- 6 semaines pour découvrir le milieu professionnel des métiers de la relation client et valider le choix d'orientation pour la première.

