

ANNEXE 1 : ANNEXE PEDAGOGIQUE : BAC Professionnel MCV option B

NOM Prénom élève : _____

Professeur(s) référent(s) : _____

Tuteur : _____

1. Objectifs de la période de formation en entreprise :

Le titulaire du baccalauréat professionnel « Métiers du commerce et de la vente » option « Prospection clientèle et valorisation de l'offre commerciale » 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.

2. Activités à développer en milieu professionnel :

ACTIVITÉ 1 : CONSEIL ET VENTE

- T 1-1 : Veille informationnelle sur les produits et/ou les services et les concurrents
- T 1-2 : Prise de contact
- T 1-3 : **Présentation de l'entreprise et/ou de ses produits et/ou de ses services**
- T 1-4 : Découverte, identification et analyse des besoins du client, de ses motivations et de ses freins éventuels
- T 1-5 : **Conseil d'une solution adaptée : produit et/ou service + service(s) associé(s)**
- T 1-6 : **Argumentation d'une solution (produit et/ou service et prix) et traitement des objections**
- T 1-7 : Vente(s) additionnelle(s)
- T 1-8 : Finalisation de la vente
- T 1-9 : Mise en place du règlement et de la livraison

ACTIVITÉ 2 : SUIVI DES VENTES

- T 2-1 : **Suivi de la livraison et/ou de l'installation du produit**
- T 2-2 : Suivi du règlement du client
- T 2-3 : Mise en place du ou des service(s) associé(s)
- T 2-4 : Traitement des retours et des réclamations
- T 2-5 : **Collecte/remontée d'informations relatives à la satisfaction-client**
- T 2-6 : Mesure et analyse de la satisfaction client
- T 2-7 : Transmission des informations sur la satisfaction-client
- T 2-8 : **Proposition d'amélioration de la satisfaction-client**

ACTIVITÉ 3 : FIDÉLISATION DE LA CLIENTÈLE ET DÉVELOPPEMENT DE LA RELATION CLIENT

- T 3-1 : Exploitation des données clients
- T 3-2 : **Mise en œuvre des outils de fidélisation client**
- T 3-3 : **Contribution à la proposition et à l'organisation des opérations de fidélisation (visites, appels, relances personnalisées...)**
- T 3-4 : Écoute et traitement des contacts, messages et/ou avis des clients
- T 3-5 : Vente(s) au rebond
- T 3-6 : **Participation à la mise en œuvre d'actions de fidélisation et de développement**
- T 3-7 : Exploitation des sites marchands et des réseaux sociaux à des fins commerciales
- T 3-8 : Évaluation des actions de fidélisation et de développement

ACTIVITÉ 4 : PROSPECTION ET VALORISATION DE L'OFFRE COMMERCIALE

- T 4-1 : **Exploitation et mise à jour du système d'information commercial**
- T 4-2 : **Recherche et exploitation d'informations externes**
- T 4-3 : **Participation à l'organisation de la prospection**
- T 4-4 : Réalisation de la prospection
- T 4-5 : Évaluation et analyse des résultats de la prospection
- T 4-6 : Exploitation des sites marchands et des réseaux sociaux à des fins commerciales
- T 4-7 : **Actions de promotion (show-room, salons, mise en place du produit chez le client) et de présentation de l'offre commerciale**

Observations éventuelles :