



LYCÉE POLYVALENT  
ELISA LEMONNIER  
DOUAI

# SECONDE METIERS DE LA RELATION CLIENT



## PRESENTATION DE LA FORMATION

---

La réforme de la voie professionnelle en seconde bac pro a conduit à la mise en place de la **famille des métiers de la Relation Client (MRC)**.

- Une classe de seconde commune à des formations appartenant à la même famille de métiers (choix de la famille de métiers en troisième) pour mieux préparer les élèves et conforter leur projet de spécialisation à la fin de la classe de seconde
- Choix d'une spécialité comprise parmi celles proposées dans la famille de métiers, en fin de seconde pour une entrée en première.
- Poursuite de la scolarité en terminale pour passer le Baccalauréat Professionnel

## ADMISSION DANS LA FORMATION

---

- Les élèves choisissent, en fin de troisième, cette famille de métiers s'ils veulent acquérir des compétences professionnelles en vente, commerce et dans l'accueil en vue de préparer une des spécialités de baccalauréat professionnel.

## OBJECTIFS DE LA FORMATION

---

La 2<sup>de</sup> professionnelle métiers de la relation client regroupe les métiers concernés par 6 grandes compétences professionnelles communes aux 2 spécialités de baccalauréat professionnel : métiers du commerce et de la vente (2 options) ; métiers de l'accueil (ex Arcu).

L'élève de cette 2<sup>de</sup> professionnelle pourra acquérir des compétences communes portant sur 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 ses profils ;
- de conseil en vue de réaliser une vente, de fidéliser une clientèle...
- de suivi de la relation-client, de service après-vente.

## Grille horaire Baccalauréat Professionnel

	Seconde	Première	Terminale	Total sur 3 ans
<b><i>ENSEIGNEMENTS PROFESSIONNELS</i></b>	<b>450h</b>	<b>420h</b>	<b>390h</b>	<b>1260h</b>
Enseignement professionnel	330	266	260	856
Enseignements professionnels et français en co-intervention	30	28	13	71
Enseignements professionnels et mathématiques-sciences en co-intervention	30	14	13	57
Réalisation d'un chef d'œuvre		56	52	108
Prévention-Santé-Environnement	30	28	26	84
Economie droit	30	28	26	84
<b><i>ENSEIGNEMENTS GENERAUX</i></b>	<b>360h</b>	<b>336h</b>	<b>299h</b>	<b>995h</b>
Français, histoire-géographie et enseignement moral et civique	105	84	78	267
Mathématiques	45	56	39	140
Langue vivante A	60	56	52	168
Sciences Physiques et chimiques ou langue vivante B (selon les spécialités)	45	42	39	126
Arts appliqués et culture artistique	30	28	26	84
Éducation physique et sportive	75	70	65	210
<b>Consolidation, accompagnement personnalisé et accompagnement au choix d'orientation</b>	<b>90h</b>	<b>84h</b>	<b>91h</b>	<b>265h</b>
<b>Total des heures</b>	<b>900h</b>	<b>840h</b>	<b>780h</b>	<b>2520h</b>
<b>Période de Formation en Milieu Professionnel</b>	6 Semaines	8 Semaines	8 semaines	22 semaines

84 semaines d'enseignement, 22 semaines de PFMP, 2 semaines d'examen



## POURSUITE D'ETUDES

A l'issue de cette année de seconde, trois choix d'orientation de bac professionnel sont envisageables :

- Baccalauréat Les Métiers de l'**accueil**
- Baccalauréat Les métiers du **commerce** et de la **vente** :
  1. Option A : Animation et gestion de l'espace commercial
  2. Option B : Prospection-clientèle et valorisation de l'offre commerciale

## QUEL DOIT ÊTRE MON PROFIL ?

Vous avez :

- Des aptitudes relationnelles
- Un esprit d'initiative et d'organisation
- Des capacités en langue française
- Une appétence pour les technologies de l'information et de la communication.
- Le goût de la communication
- De l'autonomie, une ouverture d'esprit, le sens de l'organisation
- L'envie d'entreprendre, de prendre des initiatives
- Le sens de l'écoute, la concentration

**SI VOUS VOUS RECONNAISSEZ,  
ALORS LA SECONDE MRC EST FAITE POUR VOUS !**



## RENSEIGNEMENTS

LYCEE POLYVALENT ELISA LEMONIER  
 817, Rue Charles Bourseul BP 609 50508 DOUAI CEDEX  
 Téléphone : 03.27.71.51.71  
 Courriel : ce.0590065@ac-lille.fr