



Programme de formation
Baccalauréat Professionnel (contrat professionnalisation)
Métiers du commerce et de la vente
Option A : Animation et gestion de l'espace commercial

Nombre d'heures total : 1100 heures

Objectifs généraux : Obtenir un diplôme de l'éducation nationale de niveau 4

NB. Modalités d'aménagement : ce programme de 1100 heures est découpé en blocs de compétences. Les redoublants de moins de 5 ans au même diplôme pourront bénéficier, sur demande et après analyse des pièces justificatives, d'un aménagement concernant les matières générales dont ils gardent le bénéfice lorsque la note à l'examen est supérieure ou égale à 10.

BLOC de compétences 1 : Conseiller et vendre (152 heures)

Objectifs :

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

Contenu

Rechercher, hiérarchiser, exploiter et actualiser en continu les informations sur l'entreprise et son marché
Maîtriser la technologie des produits
Sélectionner les outils de recherche d'information les plus adaptés

Intégrer l'omnicanal dans le processus de vente
Prendre contact avec le client
S'adapter au contexte commercial et au comportement du client
Découvrir, analyser et identifier les besoins du client, ses motivations et ses freins éventuels
Découvrir, analyser et reformuler les besoins du client
Présenter l'entreprise et/ou ses produits et/ou services
Conseiller le client en proposant la solution adaptée

46, rue Saint Firmin – 12850 Onet-le-Château – Tél. : 05 65 78 08 23 – Fax : 05 65 78 68 28

Email : contact@humanis-ipa.com – Adresse internet : www.humanis-ipa.com

SARL au capital de 7622,45 € - RCS Rodez B 419 856 497 – Code APE 8559 A

Argumenter
Réaliser une démonstration le cas échéant
Répondre aux objections du client
Proposer les produits et/ou les services associés

Détecter les opportunités de vente additionnelle et les concrétiser
S'assurer de la disponibilité du produit
Formaliser l'accord du client
Mettre en place les modalités de règlement et de livraison
Rassurer le client sur son choix
Prendre congé

BLOC de compétences 2 : Suivre les ventes (144 heures)

Objectifs

Assurer le suivi de la commande du produit et ou du service
Traiter les retours et les réclamations du client
S'assurer de la satisfaction du client

Contenu

Suivre l'évolution de la commande et éventuellement du règlement
Informé le client des délais et des modalités de mise à disposition

Sélectionner le cas échéant le prestataire le plus adapté
Collecter et transmettre les informations au service de l'entreprise au aux prestataires concernés
Suivre l'exécution du ou des service(s) associé(s) et en rendre compte
Effectuer le cas échéant les relances

Identifier les problèmes rencontrés par le client
Proposer une solution adaptée en tenant compte des procédures de l'entreprise et de la réglementation

Collecter les informations de satisfaction auprès des clients
Mesurer et analyser la satisfaction du client
Exploiter les informations recueillies à des fins d'amélioration
Proposer des éléments de nature à améliorer la satisfaction client

BLOC de compétences 3 : Fidéliser la clientèle et développer la relation client (64 heures)

Objectifs

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

Contenu

Traiter les messages et/ou les demandes des clients

Recueillir, extraire, exploiter, synthétiser les données :

- De sources internes
- De sources externes

Rendre compte des données appropriées

Proposer des actions de fidélisation et/ou de développement de la relation client avec les données recueillies et l'orientation commerciale de l'entreprise

Sélectionner et mettre en œuvre les outils de fidélisation et/ou de développement de la relation client de l'entreprise

Concourir à la préparation et à l'organisation d'évènements et/ou d'opération de fidélisation/développement de la relation client

Participer à la mise en œuvre des évènements de la relation client

Effectuer des ventes au rebond

Réaliser les opérations de suivi post évènement

Mobiliser les outils d'internet et les réseaux sociaux

Enrichir et actualiser le SIC

Mesurer et analyser les résultats

Rendre compte des actions et des résultats par écrit et/ou oral

Proposer des axes d'amélioration

BLOC de compétences 4A : Animer et gérer l'espace commerciale (84 heures)

Objectifs

Assurer les opérations préalables à la vente

Rendre l'unité commerciale attractive et fonctionnelle

Développer la clientèle

Contenu

Etablir les commandes des produits auprès de la centrale et/ou des fournisseurs indépendants sélectionnés avec la hiérarchie en tenant compte des contraintes

Préparer les commandes des clients issues de l'omnicanal

Veiller à la gestion rigoureuse des stocks et au réapprovisionnement en tenant compte des règles de sécurité et d'hygiène

Réceptionner, contrôler et stocker les marchandises

Respecter les règles de valorisation des déchets et réduire le gaspillage

Effectuer les relances et préparer les retours fournisseurs

Etablir le prix en fonction de variables commerciales données

Etiqueter les produits et les sécuriser

Enrichir et exploiter le système d'information commercial

Comparer les résultats aux objectifs fixés et proposer des actions correctrices

Participer aux opérations d'inventaire

Identifier les invendus

Lutter contre la démarque

Gérer les retours et les échanges clients

S'assurer de la disponibilité et de la qualité des produits
Implanter les produits selon une logique commerciale et/ou d'entreprise
Vérifier l'étiquetage, le balisage et la mise en valeur des produits
S'assurer de la bonne tenue et de la propreté du rayon
Accueillir, informer et orienter le client dans l'unité commerciale et à l'extérieur
Mettre en place la signalétique
Participer à l'agencement de la surface de vente
Aménager la vitrine et/ou le rayon
Mettre en scène l'offre et en optimiser la visibilité
Veiller au respect des règles d'hygiène et de sécurité
Valoriser l'offre sur les sites marchands et les réseaux sociaux

Proposer des actions commerciales génératrices de trafic dans l'unité commerciale
Sélectionner les gammes de produits à mettre en avant en lien avec la stratégie de l'unité commerciale
Participer à la planification et à l'organisation des actions de promotion des marchandises
Démarcher une nouvelle clientèle
Communiquer sur l'évènement
Recourir aux sites marchands et aux réseaux sociaux
Inciter à l'achat par une action commerciale le cas échéant interactive
Générer les contacts positifs/utiles
Participer à l'évaluation et à l'analyse des performances des actions commerciales

ENSEIGNEMENT GENERAL

Bloc d'économie-droit U11 (80 heures)

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 Mathématiques U12 (80 heures)

Rechercher, extraire et organiser l'information
Proposer, choisir, 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 prévention santé environnement U34 (56 heures)

Construire 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 les 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 Langues vivantes 1 et 2 U41 et U 42 (100 heures)

S'exprimer orale en continu

Interagir en langue étrangère

Comprendre un document écrit rédigé en langue étrangère

Bloc de Français U51 (150 heures)

Entrer dans l'échange 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 d'Histoire géographie et enseignement moral et civique U52 (100 heures)

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

Blocs d'Arts appliqués et cultures artistiques U 6 (40 heures)

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 politique des outils graphiques, traditionnels et informatiques

Bloc d'éducation physique et sportive (50 heures)

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

Renseignement divers

Pré requis : Titulaire d'un diplôme de niveau 3 (anciennement V) ou une seconde générale terminée.

Délais d'accès : de septembre à novembre de l'année en cours

Accessibilité : Établissement de 5^{ème} catégorie, accessible aux personnes en situations de handicap (parking, mobilité, accueil...)

Méthode pédagogique : test, quizz, devoirs surveillés, examens blancs tout au long des deux années afin de vérifier la progression de l'apprenant.

En fin de cycle, passage de l'examen de l'éducation nationale en vue de l'obtention du BAC PRO.

Formation en présentiel et/ou à distance.

A la fin de la formation, vous pourrez prétendre à des postes tels que :

Télévendeur, vendeur en magasin, vendeur en grande distribution, caissier, employé commercial vendeur spécialisé, agent commercial...