

Objectifs et contexte

BAC PRO MCV

Le titulaire du BAC PRO - MCV 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.**

Face au caractère évolutif de l'environnement économique et technique des métiers, le titulaire du baccalauréat professionnel « Métiers du commerce et de la vente » doit s'appuyer sur :

- **la mise en œuvre d'une veille commerciale continue portant sur les concurrents et les produits,**
- **une connaissance approfondie des produits et de l'évolution de la réglementation,**
- **une écoute et une attention particulières aux besoins du client,**
- **une maîtrise des outils numériques,**
- **des qualités d'expression orales et écrites,**
- **la capacité à maîtriser son stress et à gérer son temps,**
- **une capacité à analyser une situation commerciale et à en rendre compte.**

Programme de formation

BAC PRO MCV

Matières professionnelles

Conseil et vente

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

Suivi des ventes

- 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

Fidéliser la clientèle et développer la relation client

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

Option A : Animer et gérer l'espace commercial

- Assurer les opérations préalable à la vente
- Rendre l'unité commerciale attractive et fonctionnelle
- Développer la clientèle

Option B : Prospecter et valoriser l'offre commerciale

- Rechercher et analyser les informations à des fins d'exploitation
- Participer à la conception d'une opération de prospection
- Mettre en oeuvre une opération de prospection
- Valoriser les produits et/ou services

Matières générales

- Français
- Mathématique
- Histoire-géographie
- Prévention-santé-environnement
- Physique-chimie
- Arts appliqué
- Economie-droit
- Langue vivante 1 & 2
- Education physique et sportive