

2nde pro métiers de la relation client

Les classes de 2nde professionnelle

La 2de professionnelle, organisée par famille de métiers, regroupe plusieurs spécialités de bacs professionnels. En 2020, quatorze familles de métiers ont été mises en place en classe de seconde. Cinq autres le seront en 2021. Les élèves en apprentissage ne passent pas par ces 2des professionnelles "famille de métiers" mais entrent directement dans une 2de professionnelle correspondant à la spécialité du bac professionnel choisi.

En seconde professionnelle, l'emploi du temps est constitué à 60% par des enseignements professionnels et à 40% par des cours en français, mathématiques, langue, histoire-géo, EMC, EPS, arts appliqués et selon les spécialités de physique-chimie ou d'une 2e langue. Des heures d'accompagnement permettent de consolider les connaissances en français et en mathématiques selon le test de positionnement passé en début de seconde. Un accompagnement à l'orientation aide les lycéens à se déterminer pour une spécialité de baccalauréat professionnel pour le passage en première.

À savoir

La 2de 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 2de 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...

Les admissions

La 2de professionnelle **métiers de la relation client** se prépare après la classe de 3e.

Les élèves choisissent, en fin de 3e, 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.

Les élèves en apprentissage ne passent pas par ces classes de 2de pro « famille de métiers » mais entrent directement dans une 2de pro correspondant à la spécialité du bac pro choisi.

Les poursuites d'études

Après la 2de professionnelle **métiers de la relation client**, les élèves passent en 1re professionnelle dans une des deux spécialités de bac professionnel choisie : métiers du commerce et de la vente, option A : animation et gestion de l'espace commercial (ex bac pro commerce) et option B : prospection clientèle et valorisation de l'offre commerciale (ex bac pro vente) ; ou en 1re professionnelle métiers de l'accueil, (ex bac pro accueil-relation clients et usagers (Arcu).

Exemple(s) de formation(s) possible(s)

Bac pro Métiers de l'accueil

Bac pro Métiers du commerce et de la vente option A animation et gestion de l'espace commercial

Bac pro Métiers du commerce et de la vente option B prospection clientèle et valorisation de l'offre commerciale