

# Vente (prospection, négociation, suivi de clientèle)

Ce bac pro forme des élèves à prospecter une clientèle potentielle : élaboration d'un projet et d'une stratégie de prospection, construction d'un fichier clients, conception des outils d'aide à la prospection (fiche prospect, plan d'appel, lettre de publipostage). Les résultats sont exploités et analysés puis transmis auprès de l'équipe.

Pour préparer la visite chez le client, les élèves étudient les techniques de négociation : présentation des produits et des services, argumentation, traitement des objections, négociation des prix et des conditions de vente.

Les élèves apprennent à suivre et à fidéliser une clientèle en réalisant des comptes rendus de visite et des mises à jour de fichiers clients, ainsi qu'en suivant l'exécution des commandes, des livraisons et du paiement.

## Débouchés

Dans les entreprises :

- commerciales (distributeurs, concessionnaires, grossistes ...),
- de services (vente de prestations telles que l'entretien, la location, l'assurance, l'immobilier ...),
- de production (fabrication et commercialisation de biens de consommation courante, de petits équipements, de fournitures industrielles ...).

Ces entreprises s'adressent aussi bien à une clientèle de particuliers (grand public) qu'à des utilisateurs professionnels (entreprises, administrations, professions libérales, artisans...) ou à des revendeurs (petits détaillants, distributeurs ...).

### Métiers accessibles :

- Commercial-e ou attaché-e commercial-e,
- Chargé-e de prospection, chargé-e de clientèle,
- Prospecteur vendeur, prospectrice vendeuse
- Télévendeuse, télévendeur
- Représentant, représentante

## Accès à la formation

**En 3 ans. Admission de droit en 2<sup>de</sup> pro** : après la classe de 3<sup>e</sup>.

**En 2 ans. Admission conditionnelle en 1<sup>re</sup> pro** : après un CAP Employé de commerce multi-spécialités ; Employé de vente.

### Qualités requises :

- goût du contact et de la communication
- bonne présentation et bonne élocution
- autonomie, dynamisme et organisation
- écoute et conviction
- sens des initiatives et disponibilité

## Statistiques

En 2014, dans l'académie d'Amiens : 217 élèves présentés, 179 admis.

## Programme

Enseignements professionnels et enseignements généraux liés à la spécialité	Horaires hebdomadaires moyens*
Enseignements professionnels	13 h 45 environ
Prévention-santé-environnement	1 h
Français et/ou maths et/ou langue vivante et/ou arts appliqués	1 h 45 environ
Enseignements généraux	
Français, histoire, géographie, éducation civique	4 h 30
Mathématiques	2 h environ
Langues vivantes (1 et 2)	4 h environ
Arts appliqués-cultures artistiques	1 h
EPS	2 h ou 3 h
<b>TOTAL HORAIRES HEBDOMADAIRES</b>	<b>31 h environ</b>
Accompagnement personnalisé	2 h 30

\* Ces horaires, donnés à titre indicatif, peuvent varier d'un établissement et d'une année à l'autre.

## Enseignements professionnels

- **Techniques et stratégies de prospection** : les prospects, les techniques de prospection, les supports d'une prospection, la stratégie de prospection.
- **Supports du suivi des opérations commerciales** : documents commerciaux (bon de commande, bon de livraison, facture...) et documents de suivi de clientèle.
- **Outils de gestion dans l'activité du vendeur** : gestion du temps et des frais professionnels, gestion des fichiers commerciaux informatisés, mesure de la rentabilité.

- **Développement personnel du vendeur** : bilan comportemental, projet personnel et professionnel, gestion du stress.
- **Techniques de négociation commerciale** : techniques de découverte et négociation, vente en face à face, vente au téléphone.
- **Technologies de l'information** et de la communication appliquées à la vente : recherche d'informations sur Internet, logiciels de bureautique et de messagerie électronique.
- **Mercatique** : la démarche, l'étude de la demande, l'offre de l'entreprise, l'entreprise et son marché, la force de vente dans l'entreprise.
- **Économie-droit** : activité commerciale et productive de l'entreprise, gestion des ressources humaines, management, contrat de vente, contrat de travail, responsabilité de l'entreprise, statut juridique de l'entreprise, crédit et garanties accordés aux créanciers, droit du travail.

## Stages

22 semaines de périodes de formation en milieu professionnel sont prévues sur les trois années du cycle.

## Examen

### Domaine professionnel

- Epreuve d'économie-droit et de mathématiques :
  - économie et droit, coeff. 1.
  - mathématiques, coeff. 1.
- Epreuve technologique :
  - négociation, vente, coeff. 4.
  - préparation et suivi de l'activité commerciale, coeff. 3
- Epreuve pratique prenant en compte la formation en milieu professionnel :
  - évaluation de la formation en milieu professionnel (pratique de la prospection, de la négociation, du suivi et de la fidélisation de la clientèle), coeff. 2.
  - projet de prospection, coeff. 3.
  - prévention-santé-environnement, coeff. 1.

### Domaine général

- Epreuve de Langue vivante 1, coeff. 2.
- Epreuve de Langue vivante 2, coeff. 2.
- Epreuve de français, histoire-géographie et éducation civique :
  - français, coeff. 2,5.
  - histoire-géographie, éducation civique : coeff. 2,5.
- Epreuve d'arts appliqués et de cultures artistiques, coeff. 1.
- Epreuve d'éducation physique et sportive, coeff. 1.

Epreuves facultatives (seuls les points au-dessus de 10 sont pris en compte) : Langue vivante ou Langue des signes française (LSF).

Les élèves de ce bac pro se présentent obligatoirement aux épreuves du BEP Métiers de la relation aux clients et aux usagers (facultatif pour les apprentis).

## Poursuites d'études

Le bac pro permet de s'insérer dans la vie professionnelle ou de poursuivre ses études, notamment en BTS. L'admission en BTS se fait sur dossier.

Par exemple :

- BTS (brevet de technicien supérieur) Négociation et relation client

## Où se former en Picardie ?

### • En Lycée public

- LP Julie Daubié, LAON (02)
- LP Camille Claudel, SOISSONS (02)
- LP Jean-Baptiste Corot, BEAUVAIS (60)
- LP André Malraux, MONTATAIRE (60)
- LP Arthur Rimbaud, RIBECOURT-DRESLINCOURT (60)
- LP Amyot d'Inville, SENLIS (60)
- LP Romain Rolland, AMIENS (80)
- LP Pierre Mendès-France, PÉRONNE (80)

### • En Lycée privé

- LP Croiset, CHANTILLY (02)
- LP Saint-Charles, CHAUNY (02)
- LP Saint-Joseph du Moncel, PONT-SAINTE-MAXENCE (60)
- LP Sacré-Cœur, AMIENS (80)

## en savoir +

- [www.onisep.fr](http://www.onisep.fr) et [www.onisep.fr/amiens](http://www.onisep.fr/amiens)
- [www.monstageenligne.fr](http://www.monstageenligne.fr)

### Consultez les documents\* de l'ONISEP :

- Guide régional « Après la 3<sup>e</sup> », « Après le bac »
- Diplômes « Du CAP au BTS-DUT », « Les bacs pro »
- Parcours « Les métiers du marketing, de la publicité et de la vente »

\* les documents régionaux sont en ligne sur [www.onisep.fr/amiens](http://www.onisep.fr/amiens).

Vous les trouverez au CDI de votre établissement ou au centre d'information et d'orientation (CIO).

**N'hésitez pas à rencontrer un conseiller ou une conseillère d'orientation-psychologue.**