

# Commerce, vente

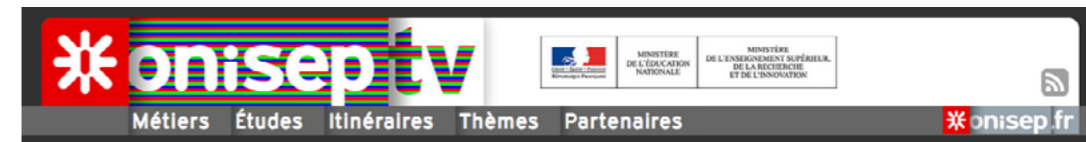
## BAC PRO

BAC PRO Accueil - relation clients et usagers

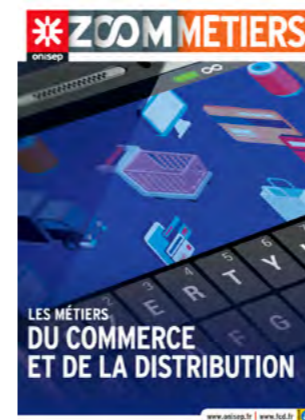
BAC PRO Commerce

BAC PRO Vente (prospection, négociation, suivi de clientèle)

POUR ALLER PLUS LOIN  
CONSULTEZ ONISEP TV



## SOURCES ET RESSOURCES





## BAC PRO ACCUEIL - RELATION CLIENTS ET USAGERS (ARCU)

Ce bac pro prépare aux diverses fonctions de l'accueil dans toutes les organisations susceptibles de recevoir des visiteurs, des clients, des usagers, en présentiel et à distance. Les titulaires peuvent travailler dans le service relation clientèle d'une grande entreprise, dans une petite société prestataire de services ou dans l'administration. Formés aux techniques relationnelles pour répondre aux demandes (en face-à-face ou par téléphone), ces professionnels savent analyser et traiter les réclamations ; leurs compétences commerciales leur permettent d'assurer le démarchage, la mise à jour de fichiers de prospects, l'établissement de factures et l'encaissement.

### Objectifs

Le bac pro accueil-relation clients et usagers permet de travailler l'expression écrite et orale, d'acquiescer un vocabulaire professionnel, l'usage d'une langue étrangère et de connaître les procédures d'accueil : prise de contact, techniques de filtrage, analyse et traitement de la demande, gestion des rendez-vous, prévention des situations difficiles.

Les élèves sont formés à recevoir en face à face ou au téléphone, et à répondre, éventuellement en langue étrangère, aux demandes des visiteurs et/ou des appelants en prenant en compte leurs spécificités. Ils ou elles participent à l'amélioration de l'image de l'organisation qui l'emploie.

Les élèves acquièrent les techniques de vente et celles du secrétariat (gestion du courrier, des fournitures, du matériel, des demandes de prestations externes). Ils ou elles maîtrisent les logiciels bureautiques, le courrier électronique, les standards téléphoniques...

### Débouchés

Les diplômés de ce bac pro travaillent dans une entreprise, une administration ou une association ou dans le cadre d'événements ponctuels comme des salons, congrès, etc. Ils ou elles occupent différents postes : hôte/hôtesse d'accueil, chargé/chargée d'accueil, standardiste...

Ils ou elles peuvent aussi occuper des postes d'accueil dans les hôpitaux ou être agent/agent(e) d'escorte ou d'accompagnement dans le secteur du transport.

### Poursuites d'études

Le bac pro a pour objectif principal l'accès direct à l'emploi, cependant, il permet également d'envisager une poursuite d'études, principalement en BTS.

### Statistiques d'affectation, académie de Lyon

Dans les lycées publics : 1,19 demandes pour 1 place. Source : Bilan de l'affectation post-bac SAIO de l'académie de Lyon, novembre 2017. [www.ac-lyon.fr](http://www.ac-lyon.fr)

### Enseignements généraux

Ils représentent environ 50% du programme, pour les horaires détaillés, consulter la page 1.

### Enseignements professionnels

- Expression orale : code de politesse, registres de langage, langage verbal et non verbal, interculturalité, postures, gestuelle.
- Procédure d'accueil en face à face (prise de contact, filtrage, assistance, gestion des flux), techniques d'entretien et prévention des situations difficiles.
- Accueil téléphonique : enjeux, étapes et techniques de filtrage ; apprentissage des standards téléphoniques.
- Rédaction et diffusion de messages, gestion des agendas, organisation du travail administratif.
- Gestion de la documentation liée à l'accueil.
- Outils de communication et logiciels liés à la gestion de l'accueil.
- Techniques d'enquête et analyse statistique.
- Qualité de l'accueil.
- Le marché : profils des clients/usagers, composante de l'offre de l'organisation et de la concurrence.
- Vente (techniques et cadre juridique), après-vente et coûts de la non-qualité.
- Les documents commerciaux, l'encaissement et le crédit à la consommation.
- Techniques de fidélisation et outils de mesure de la satisfaction (enquêtes et autres outils).
- Fonctionnement du service courrier, réservation de salles, de matériels et de prestations externes.
- Gestion des commandes et réception des marchandises.

### Stages en entreprise

Sous statut scolaire, l'élève est en stage pendant 22 semaines réparties sur les 3 années du bac pro. Le stage doit s'effectuer dans au moins deux des domaines professionnels suivants : les transports, l'accueil sédentaire ou l'événementiel. Ces semaines se répartissent en 6 semaines en classe de seconde, 8 en classe de première et 8 en classe de terminale.

### Exemples de métiers

hôte/hôtesse d'accueil

### Statistiques

Dans l'académie de Lyon, à la session 2017, taux de réussite (candidats tous statuts) : 85,4 % (396 présents, 338 admis)

Source : rectorat 2017, DPS

### Établissements académie de Lyon

- ◆ 01 Bourg-en-Bresse - LP Marcelle Pardé
- 01 Bourg-en-Bresse - LP Saint-Joseph
- 01 Miribel - LP Saint-Joseph
- A 01 Péronnas - MFR
- 42 Le Chambon-Feugerolles - LP Saint-Joseph
- ◆ 42 Montbrison - LP de Beauregard
- ◆ 42 Rive-de-Gier - LP René Cassin
- ◆ 42 Roanne - LP Albert Thomas
- ◆ 42 Saint-Etienne - LP Benoît Charvet
- 42 Saint-Etienne - LP Sainte-Marie
- ◆ 69 Ecully - LP François Cevert
- ◆ 69 Givors - LP Danielle Casanova
- 69 Lyon 1<sup>er</sup> - LP Jamet Buffereau
- 69 Lyon 1<sup>er</sup> - LP Japy
- ◆ 69 Lyon 4<sup>e</sup> - LP Camille Claudel
- 69 Lyon 6<sup>e</sup> - LP Carrel
- ◆ 69 Lyon 7<sup>e</sup> - LP Louise Labé
- 69 Lyon 7<sup>e</sup> - LP Saint-Joseph
- ◆ 69 Lyon 8<sup>e</sup> - LP Jean Lurçat
- A 69 Lyon 9<sup>e</sup> - CFA bureautique et métiers tertiaires
- 69 Oullins - LP Orsel
- A 69 Saint-Laurent-de-Chamousset - MFR
- ◆ 69 Tarare - Section d'enseignement professionnelle du lycée polyvalent René Cassin
- 69 Villefranche-sur-Saône - LP Notre-Dame
- ◆ 69 Villeurbanne - LP Magenta



## BAC PRO COMMERCE

**Le bac pro commerce donne des compétences en vente centrées sur la relation client en unité commerciale. Ces bacheliers interviennent en tant qu'employés commerciaux dans tout type d'unité commerciale (physique ou virtuelle) afin de mettre à la disposition de la clientèle les produits correspondant à la demande.**

### Objectifs

Ce bac pro forme à vendre, conseiller et participer à la fidélisation de la clientèle, à l'animation de la surface de vente, aux opérations d'information et aux ventes promotionnelles, et à assurer la gestion commerciale attachée à la fonction : approvisionnement, mise en place, gestion de l'unité commerciale.

L'élève apprend à animer une surface de vente en mettant en place une signalétique, des actions de merchandising, des facteurs d'ambiance et des actions promotionnelles. Il ou elle acquiert des techniques de gestion pour réaliser le réassortiment, préparer les commandes, gérer les stocks, participer à l'inventaire et mesurer les performances commerciales des promotions.

### Débouchés

Ce diplôme débouche sur des postes de vendeur/vendeuse, assistant de vente...

### Poursuites d'études

Le bac pro a pour objectif principal l'accès direct à l'emploi, cependant, il permet également d'envisager une poursuite d'études, principalement en BTS.

### Statistiques d'affectation, académie de Lyon

Dans les lycées publics : 2,31 demandes pour 1 place. Source : Bilan de l'affectation post-bac SAIO de l'académie de Lyon, novembre 2017. [www.ac-lyon.fr](http://www.ac-lyon.fr)

### Enseignements généraux

Ils représentent environ 50% du programme, pour les horaires détaillés, consulter la page 1.

### Enseignements professionnels

- Démarche mercatique : le marché, la demande appliquée au point de vente, l'offre de l'unité commerciale.
- Plan de merchandising de l'unité : les produits, le prix, la distribution, la communication.
- Mercatique de fidélisation : les facteurs de fidélisation, les techniques de fidélisation et mercatique après-vente, les outils de mesure de la satisfaction.

- Mercatique appliquée à un produit.
- Gestion commerciale des produits : l'approvisionnement, la commande, le réassortiment, la réception, le prix de vente, la facturation et les paiements.
- Gestion des stocks.
- Merchandising : l'espace vente, l'implantation des linéaires, les produits dans le linéaire.
- Indicateurs de gestion : l'analyse et le suivi des ventes.
- Environnement du point de vente : la réglementation en matière d'hygiène et de sécurité, les instances de contrôle, la démarche qualité.
- Communication orale et écrite professionnelle : techniques de communication et situations de conflit face au client et au sein de l'équipe.
- Communication visuelle : les principaux supports.
- Communication commerciale ; communication appliquée à la vente : entretien en face à face et au téléphone.
- Technologies de la communication appliquées à la vente : les réseaux et la transmission des données, les logiciels de bureautique, de gestion commerciale et de la relation client.

### Stages en entreprise

Sous statut scolaire, l'élève est en stage pendant 22 semaines réparties sur les 3 années du bac pro au sein d'unités commerciales dont l'activité principale est la vente de produits.

### Exemples de métiers

*commerçant/commerçante en alimentation, télévendeur/télévendeuse, vendeur/vendeuse*

### Statistiques

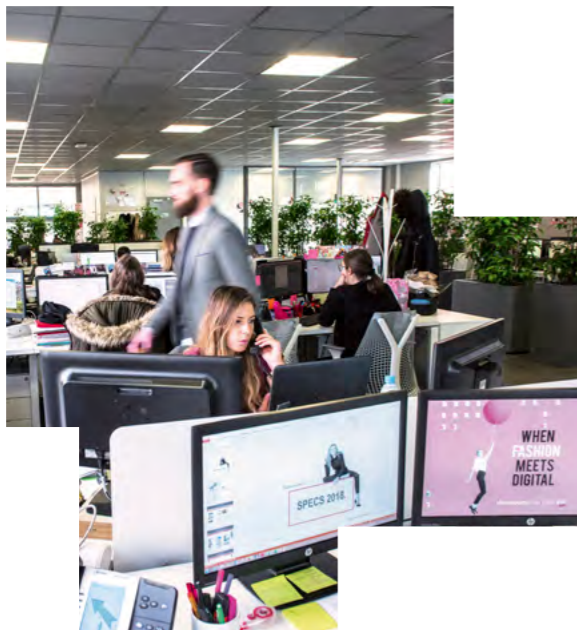
Dans l'académie de Lyon, à la session 2017, taux de réussite (candidats tous statuts) : 88,1% (958 présents, 844 admis)

Source : rectorat 2017, DPS

### Établissements académie de Lyon

- A 01 Ambérieu-en-Bugey - CFA CECOF
- ◆ 01 Ambérieu-en-Bugey - LP Alexandre Bérard
- ◆ 01 Bourg-en-Bresse - LP Marcelle Pardé
- 01 Bourg-en-Bresse - LP Saint-Joseph
- 01 Cessy - SEP du lycée Jeanne d'Arc
- ◆ 01 Ferney-Voltaire - SEP du Lycée polyvalent international
- 01 Miribel - LP Saint-Joseph

- ◆ 01 Oyonnax - SEP du lycée polyvalent Paul Painlevé
- A 01 Péronnas - MFR
- ◆ 01 Saint-Genis-Pouilly - SEP du Lycée polyvalent international
- 42 Chazelles-sur-Lyon - LP des Monts du Lyonnais
- 42 Le Chambon-Feugerolles - LP Saint-Joseph
- ◆ 42 Le Chambon-Feugerolles - LP Adrien Testud
- ◆ 42 Montbrison - LP de Beauregard
- 42 Montbrison - MFR de Montbrison
- 42 Rive-de-Gier - LP Notre-Dame des Collines
- ◆ 42 Rive-de-Gier - LP René Cassin
- ◆ 42 Roanne - LP Albert Thomas
- A 42 Saint-Chamond - MFR
- A 42 Saint-Etienne - CFA Interprofessionnel de la Loire Les Mouliniers
- ◆ 42 Saint-Etienne - LP Benoît Charvet
- 42 Saint-Etienne - LP Sainte-Marie
- A 42 Saint-Germain-Lespinnasse - MFR
- ◆ 69 Ecully - LP François Cevert
- ◆ 69 Givors - LP Danielle Casanova
- 69 Lyon 1<sup>er</sup> - LP Jamet Buffereau
- 69 Lyon 1<sup>er</sup> - LP Japy
- 69 Lyon 2<sup>e</sup> - LP Saint-Marc
- A 69 Lyon 3<sup>e</sup> - CFA de la SEPR
- ◆ 69 Lyon 4<sup>e</sup> - LP Camille Claudel
- A 69 Lyon 6<sup>e</sup> - LP Carrel
- ◆ 69 Lyon 7<sup>e</sup> - LP Louise Labé
- 69 Lyon 7<sup>e</sup> - LP Saint-Joseph
- ◆ 69 Lyon 8<sup>e</sup> - LP Jean Lurçat
- A 69 Lyon 9<sup>e</sup> - CFA bureautique et métiers tertiaires
- ◆ 69 Oullins - LP Joseph-Marie Jacquard
- A 69 Oullins - LP Orsel
- 69 Rillieux-la-Pape - LP Saint-Charles
- ◆ 69 Rillieux-la-Pape - LP Sermenaz
- ◆ 69 Tarare - Section d'enseignement professionnelle du lycée polyvalent René Cassin
- ◆ 69 Vaulx-en-Velin - LP les Canuts
- ◆ 69 Vénissieux - SEP du lycée polyvalent Jacques Brel
- ◆ A 69 Villefranche-sur-Saône - SEP du lycée polyvalent Claude Bernard
- ◆ 69 Villeurbanne - LP Marie Curie
- A 69 Villié-Morgon - MFR



## BAC PRO VENTE (PROSPECTION, NÉGOCIATION, SUIVI DE CLIENTÈLE)

Les titulaires de ce diplôme ont en charge la vente de produits ou de services de toutes sortes, ne nécessitant pas de connaissances techniques très approfondies. Ils ou elles ont des objectifs de vente à réaliser et prospectent les clients potentiels par courrier, téléphone ou contact direct. Ils ou elles peuvent effectuer une démonstration et négocier les conditions de la vente (prix, délais, quantités, conditions de paiement) pour prendre ensuite la commande. Il faut aussi savoir fidéliser sa clientèle en lui rendant visite ou en la contactant régulièrement.

### Objectifs

Le bac pro vente forme des élèves à prospecter une clientèle potentielle.

L'élève apprend à élaborer un projet et une stratégie de prospection, à construire un fichier clients, à concevoir des outils d'aide à la prospection (fiche prospect, plan d'appel, lettre de publipostage), à exploiter et analyser les résultats, et à savoir en rendre compte auprès de son équipe.

Par ailleurs, il ou elle acquiert les techniques de négociation lui permettant de préparer la visite chez le client, de présenter les produits ou les services, d'argumenter, de traiter les objections, et de négocier les prix et les conditions de vente.

Il ou elle peut aussi suivre et fidéliser une clientèle en réalisant des comptes rendus de visite, des mises à jour de fichiers clients, en suivant l'exécution des commandes, des livraisons et du paiement, en analysant les résultats et la rentabilité...

### Débouchés

Les diplômés occupent des postes de commerciaux, vendeurs prospecteurs, représentants... Ils ou elles exercent dans des entreprises commerciales, de services ou de production, hors secteurs réglementés et hors produits à technicité très pointue.

### Poursuites d'études

Le bac pro a pour objectif principal l'accès direct à l'emploi, cependant, il permet également d'envisager une poursuite d'études, principalement en BTS.

### Statistiques d'affectation, académie de Lyon

Dans les lycées publics : 2,41 demandes pour 1 place. Source : Bilan de l'affectation post-bac SAIO de l'académie de Lyon, novembre 2017. [www.ac-lyon.fr](http://www.ac-lyon.fr)

### Enseignements généraux

Ils représentent environ 50% du programme, pour les horaires détaillés, consulter la page 1.

### 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.
- Communication : enjeux psychosociaux et composantes de la communication, situations de communication orale interpersonnelle et de groupe, stratégies de communication orale, techniques et stratégies de communication écrite, communication visuelle.
- 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 en entreprise

Une période de formation en milieu professionnel de 18 semaines est répartie sur les 2 années : 8 semaines en 1<sup>re</sup> année, 10 en terminale.

### Exemple de métiers

*attaché commerciale/attachée commerciale, télévendeur/télévendeuse, vendeur-magasinier /vendeuse-magasinière en fournitures automobiles*

### Statistiques

Dans l'académie de Lyon, à la session 2017, taux de réussite (candidats tous statuts) : 90,3% (207 présents, 187 admis)

Source : rectorat 2017, DPS

### Établissements académie de Lyon

- 01 Bourg-en-Bresse - LP Saint-Joseph
- 42 Montbrison - LP Jean-Baptiste d'Allard
- ◆ 42 Roanne - LP Albert Thomas
- 42 Saint-Etienne - LP Sainte-Marie
- ◆ 69 Lyon 4<sup>e</sup> - LP Camille Claudel
- 69 Lyon 6<sup>e</sup> - LP Carrel
- ◆ 69 Lyon 7<sup>e</sup> - LP Louise Labé
- 69 Lyon 7<sup>e</sup> - LP Saint-Joseph
- ◆ 69 Oullins - LP Joseph-Marie Jacquard
- 69 Oullins - LP Orsel
- 69 Rillieux-la-Pape - LP Saint-Charles
- ▲ 69 Vaulx-en-Velin - LP les Canuts
- ◆ 69 Villefranche-sur-Saône - SEP du lycée polyvalent Claude Bernard