

NATURE DU TRAVAIL

MÉTIER DE LA RELATION AUX CLIENTS ET AUX USAGERS (MRCU)

BAC PRO MÉTIERS DU COMMERCE ET DE LA VENTE OPTION A : ANIMATION ET GESTION DE L'ESPACE COMMERCIAL

A la différence du bachelier MRCU option vente, le titulaire du baccalauréat professionnel MRCU option Commerce ne se déplace pas pour aller à la rencontre des clients. Il les accueille dans le magasin ou le rayon, les oriente et les conseille dans leur choix de produit. Face à une clientèle informée et exigeante, il doit savoir argumenter et adapter son discours en fonction des besoins de chacun.

Ses principales activités consistent à : participer à l'approvisionnement et à la préparation de la surface de vente afin de mettre à la disposition de la clientèle les produits correspondant à sa demande ; vendre, conseiller et fidéliser ; participer à l'animation de la surface de vente ; assurer la gestion commerciale attachée à sa fonction.

La nature du travail varie considérablement suivant la structure où il est employé et plus particulièrement son rôle de conseil et de contact avec les clients.

Le titulaire du baccalauréat professionnel « commerce » exerce son activité sous l'autorité et l'encadrement du responsable de point de vente, de secteur, de rayon, du gérant ou du commerçant, tout en étant autonome dans la relation au client en entretien de vente.

FORMATION

Durée de la formation : 3 ans

Conditions d'accès : à l'issue d'une classe de 3^e générale ou de CAP de même secteur.

Stage en entreprise : 22 semaines sur 3 ans.

Exemple de lieu de stage : grandes et moyennes surfaces, magasins spécialisés (vêtements de sport, alimentation, culture...).

Enseignements professionnels :

- Communication
- Droit
- Économie
- Gestion commerciale
- Technique de vente
- Marketing
- Prévention Santé Environnement
- Enseignement professionnel et Français en co-animation
- Enseignement professionnel et Maths - Sciences en co-animation

Enseignements généraux :

- Français
- Histoire - Géographie - Enseignement civique et moral
- Mathématiques
- Arts appliqués et culture artistique
- Langues vivantes 1 et 2
- Éducation Physique et Sportive

Au cours des 3 années de formation, l'élève bénéficie d'un accompagnement renforcé et personnalisé avec des enseignements de consolidation et une préparation aux choix d'orientation et/ou d'insertion professionnelle.

EMPLOIS CONCERNÉS

Vendeur, employé ou conseiller commercial, employé de commerce, employé libre-service, conseiller clientèle, conseiller de vente...

TYPES D'ENTREPRISES

Boutique traditionnelle, grand magasin, grandes surfaces (?) (hypermarchés, supermarchés...), magasin spécialisé ou toute autre surface commerciale, physique ou virtuelle.

QUALITÉS REQUISES

- Goût du contact
- Bonne présentation
- Goût de la communication
- Bonne élocution et expression orale
- Sens de la gestion et de l'organisation
- Autonomie
- Esprit d'équipe
- Dynamisme
- Réactivité
- Capacité d'adaptation

PERSPECTIVES D'ÉVOLUTION

Une expérience réussie dans le commerce permet d'accéder assez rapidement à un emploi de chef d'équipe puis, éventuellement, de directeur de magasin. Dans la grande distribution, les évolutions concernent les postes de chef de rayon, de chef de département, voire de gérant.

POURSUITES D'ÉTUDES

BTS Management commercial opérationnel
BTS Négociation et digitalisation de la relation client