

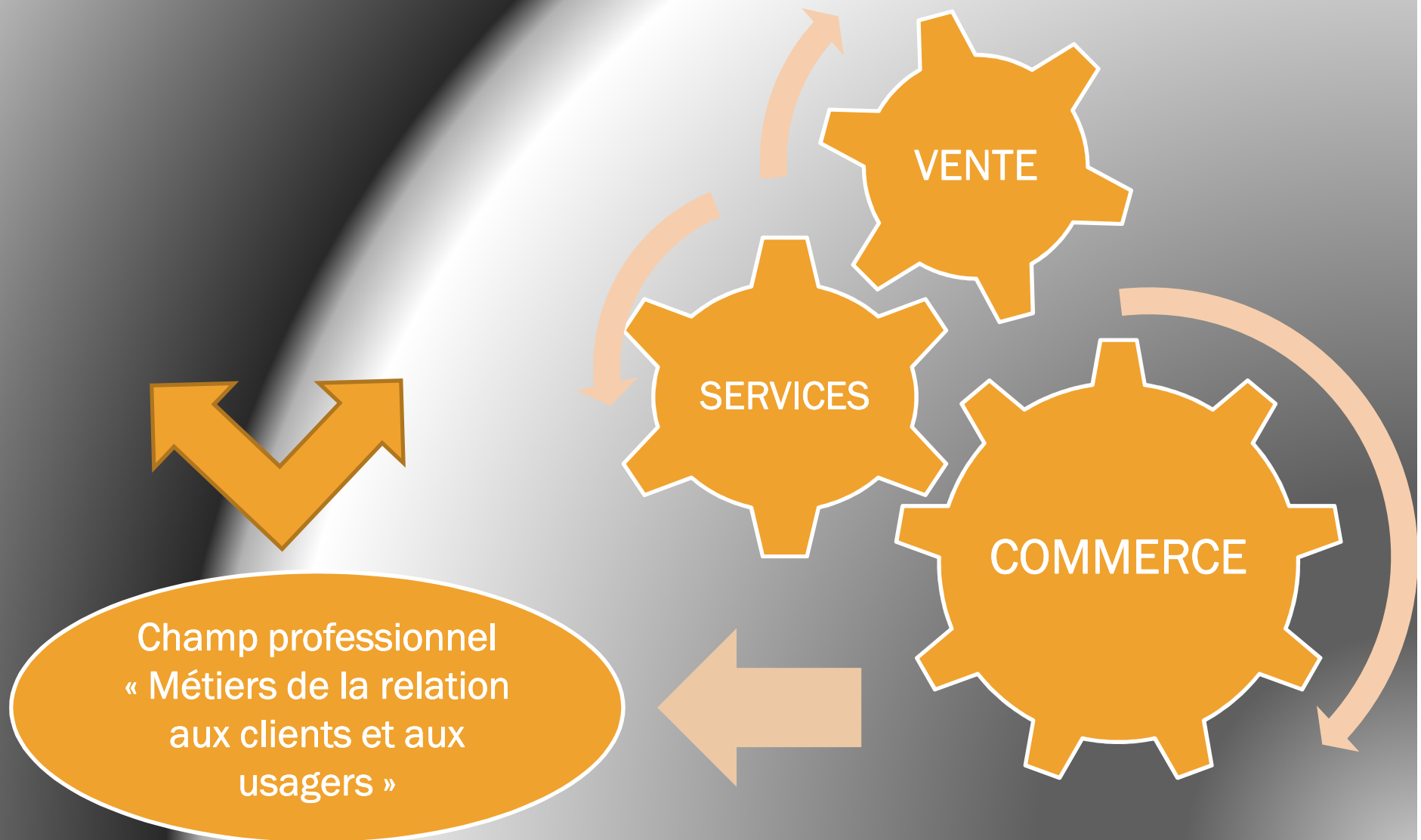


BEP « Métiers de la relation aux clients et aux usagers »

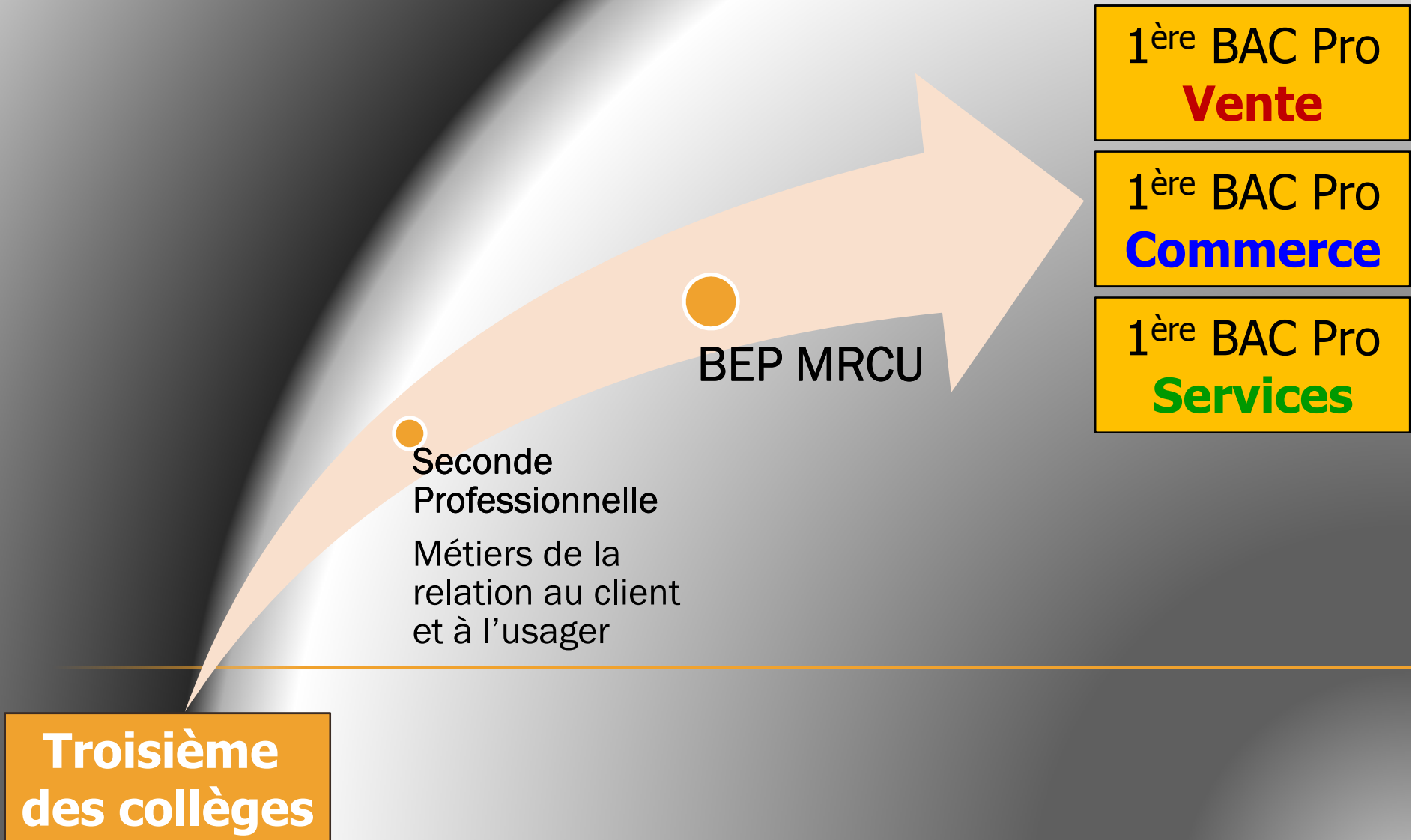
Séminaire du 28 avril 2009

Lycée Tregey Rives de Garonne, Bordeaux

Les référentiels des trois baccalauréats professionnels du secteur Tertiaire Commercial



Les candidats à la formation



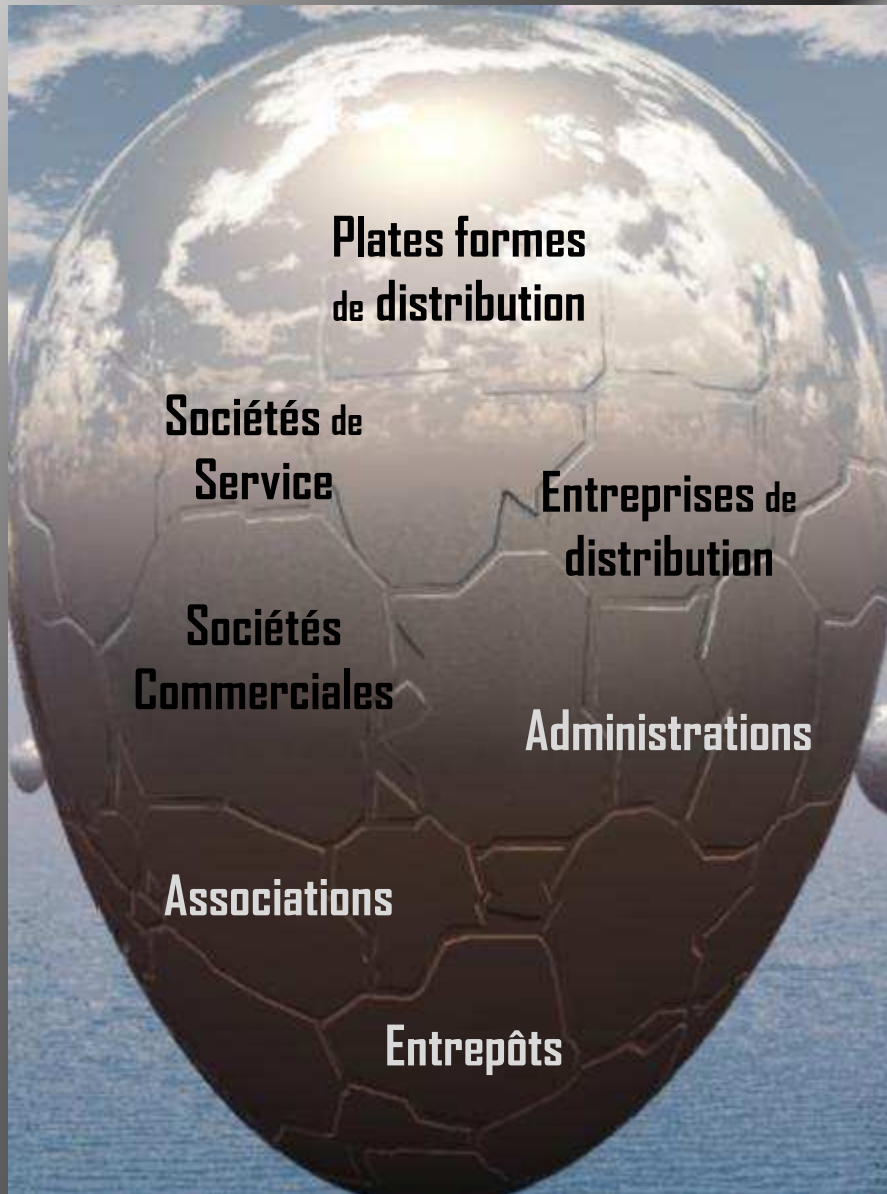
**LE REFERENTIEL DES
ACTIVITES
PROFESSIONNELLES
DU BEP MRCU**

Les champs d'application

Employé polyvalent qui participe à la réalisation d'activités spécifiques dans les domaines professionnels du commerce, de la vente et des services

- ✓ Accueille, informe, oriente et contacte les clients et/ou les usagers
- ✓ Présente des produits et/ou des services
- ✓ Conseille et finalise les ventes
- ✓ Participe à l'organisation des espaces de travail

Le champ d'activité






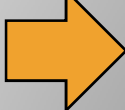
Champ d'intervention :

Univers **marchand**
ou **non marchand**

proposant une offre de produits
et/ou de prestations de services

Le contexte professionnel

Les emplois concernés

-  Vendeur
-  Employé de commerce
-  Employé commercial
-  Agent d'accueil

Sous l'autorité d'un responsable

Avec une autonomie limitée

Dans le respect des consignes et procédures de l'organisation

Le champ professionnel du BEP

Caractéristiques

- Le consommateur évolue dans son comportement
- La concurrence s'intensifie
- Le système d'information se développe

Nécessité d'une plus grande professionnalisation de la relation aux clients et aux usagers

Les conditions d'exercice du métier

ACTIVITES CENTREES SUR LA RELATION AVEC LE CLIENT ET/OU L'USAGER

Maîtriser des
techniques
relationnelles

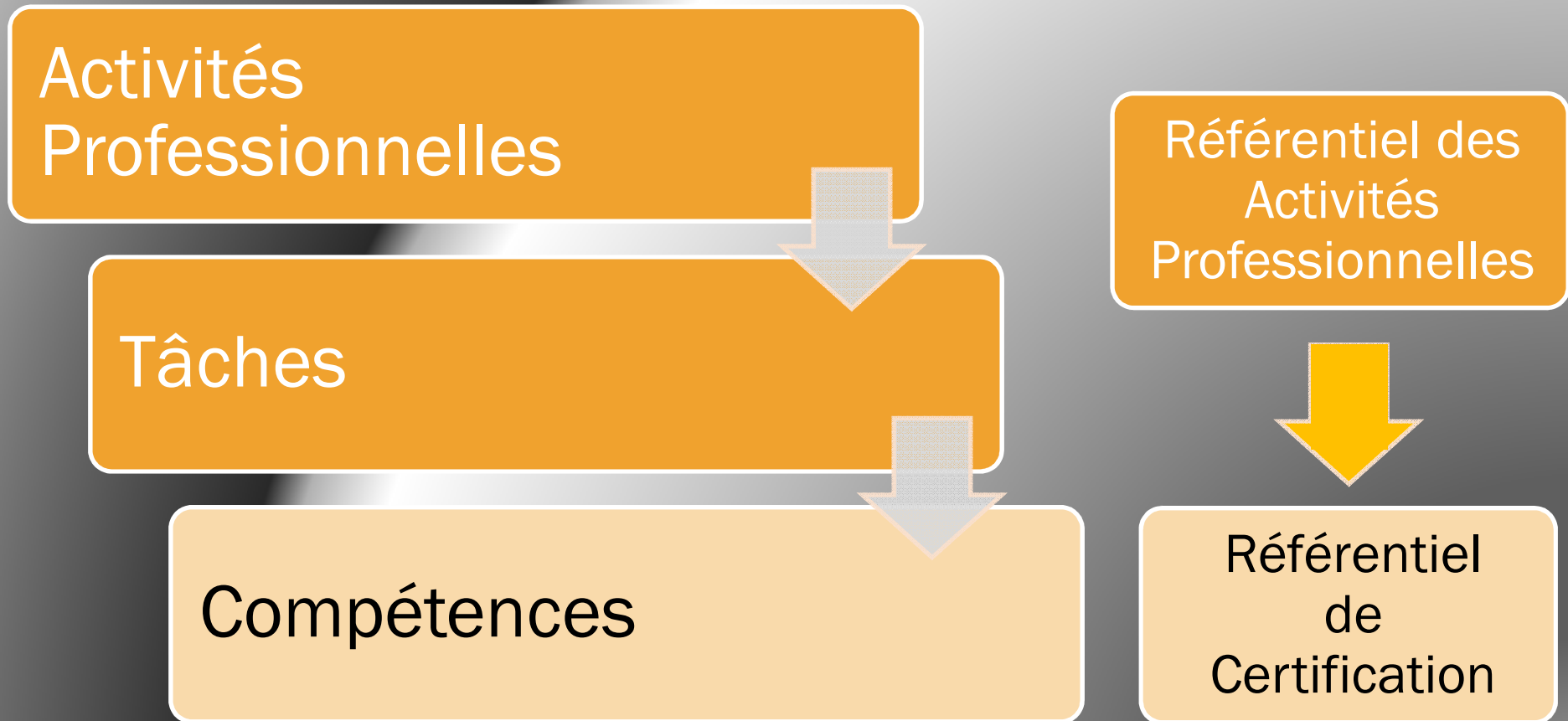
Utiliser
les TIC

Rechercher et
exploiter des
informations

Respecter
des
procédures
et des
consignes

Adopter un
comportement
professionnel

Le RAP et le Référentiel de certification



Les Activités

Activité 1 : Accueil et information du client ou de l'utilisateur

Activité 2 : Suivi, prospection des clients ou contact avec les usagers

Activité 3 : Conduite d'un entretien de vente

Mise en œuvre des activités :
3 phases : Préparation – Réalisation - Exploitation

ACTIVITE 1 – A1 : Accueil et information du client ou de l'utilisateur

LES TÂCHES

A1T1 / La préparation de l'accueil

A1T2 / L'accueil

A1T3 / La prise en compte de la demande

A1T4 / La réponse à la demande

A1T5 / La prise de congé

A1T6 / La remontée d'information

ACTIVITE 2 – A2 : Suivi, prospection des clients ou contact avec les usagers

LES TÂCHES

A2T1 / La préparation du suivi, de la prospection ou du contact

A2T2 / La réalisation du suivi, de la prospection ou du contact par écrit

A2T3 / La réalisation du suivi, de la prospection ou du contact par téléphone

NB : la mise à jour des données relatives à A2 constitue la phase de rétroaction

ACTIVITE 3 – A3 : Conduite d'un entretien de vente

LES TÂCHES

A3T1 / La recherche et l'exploitation d'informations sur :

- le produit ou le service
- la clientèle ou les usagers

A3T2 / L'entretien de vente ou la présentation de l'offre en face à face

A3T3 / La conclusion de la vente

NB : l'analyse par l'élève de sa prestation de vente constitue la phase de rétroaction

**Du référentiel de
certification...**

**...à la définition
des épreuves...**

Les épreuves du domaine professionnel

EP1 : EPREUVE PROFESSIONNELLE
LIÉE AU CONTACT AVEC LE CLIENT
ET/OU L'USAGER

EP2 : PRATIQUE DE L'ACCUEIL, DE
L'INFORMATION ET DE LA VENTE

Les épreuves du domaine professionnel

En centre de formation

Première partie :
Contact téléphonique

Première partie : Pratique simulée
des activités d'accueil, d'information
et de vente

**Phase 1. Activité «Accueil et
information»**

Phase 2. Activité «Vente»

**BEP
MRCU**

Seconde partie :
Contact par écrit

Seconde partie : Connaissance de
l'environnement professionnel

Phase 1 : Présentation de
l'environnement

Phase 2 : Questionnement sur la
présentation

En Milieu Professionnel

Objectif de l'épreuve :

- Apprécier la maîtrise des techniques mises en œuvre et l'aptitude du candidat à utiliser des documents et outils professionnels dans l'activité de contact avec le client et/ou l'utilisateur.

Contenu de l'épreuve :

Elle évalue les compétences, les comportements professionnels et les savoirs associés, inscrits dans le référentiel de certification, relevant de l'activité A2 « Suivi, prospection des clients ou contact avec les usagers ».

Critères d'évaluation :

En forme ponctuelle* ou en contrôle en cours de formation, l'évaluation des compétences implique l'évaluation des savoirs associés à l'activité A2 .

* En ponctuel les épreuves sont identiques sauf que le contact est simulé uniquement

EP1 – En CCF

Première partie : Contact téléphonique

Le candidat prépare et réalise un contact téléphonique simulé ou réel avec un client ou un usager à l'aide d'une documentation.

Coefficient **2**

A2T1 – La préparation du contact
A2T3 – La réalisation du contact par téléphone

Durée totale : 20 minutes maximum
- Temps de préparation : 15 minutes
- Temps de réalisation du contact : 5 minutes

EP1 – En CCF

Seconde partie : Contact par écrit

Le candidat prépare et réalise un contact écrit simulé ou réel avec un client ou un usager à l'aide d'une documentation.

Coefficient **2**

A2T1 – La préparation du contact
A2T2 – La réalisation du contact par écrit

Durée totale :
40 minutes
maximum

Objectif de l'épreuve :

Apprécier, **en milieu professionnel**, l'aptitude du candidat à accueillir, informer et vendre à un client ou à un usager et son niveau de connaissance de l'environnement professionnel, économique et juridique d'une organisation.

Contenu de l'épreuve :

L'épreuve doit mettre le candidat en situation de révéler les compétences, les comportements professionnels et les savoirs associés, y compris ceux relatifs à l'environnement professionnel, économique et juridique, acquis dans la réalisation des activités A1 et A3.

Critères d'évaluation :

En forme ponctuelle ou en contrôle en cours de formation, l'évaluation des compétences implique l'évaluation des savoirs associés aux activités A1 et A3.

EP2 – Obligations liées à la réglementation

La durée de la PFMP nécessaire pour l'évaluation de l'épreuve pratique en milieu professionnel est de **6 semaines**, incluses dans les 22 semaines de PFMP prévues pour le baccalauréat professionnel.

EP2 – En CCF

Situation 1 : Pratique des activités en entreprise - Coefficient 5

Phase 1. Activité «Accueil et information»

Réalisation par le candidat d'un accueil et d'une information, réels ou simulés, d'un client ou d'un usager, dans le cadre des activités habituelles d'une organisation.

Coefficient **2**

Phase 2. Activité «Vente»

Réalisation par le candidat d'une vente réelle ou simulée à un client ou à un usager, dans le cadre des activités habituelles d'une organisation.

Coefficient **3**

EP2 – En CCF

Situation 2 : Connaissance de l'environnement professionnel

Entretien avec la commission d'interrogation, à l'issue de la situation 1, ou le cas échéant en centre de formation.

Coefficient **3**

Première phase, le candidat présente les caractéristiques de l'environnement de l'organisation.

Deuxième phase, la commission procède à un questionnement permettant d'approfondir la présentation effectuée par le candidat.

Durée maximale :
15 minutes

EP2

En ponctuel

Première partie : Pratique simulée des activités d'accueil, d'information et de vente

Réalisation par le candidat de deux simulations de 15 minutes chacune:

- la première est relative à l'activité d'accueil et d'information;
- la seconde à l'activité de vente.

Coefficient 5

Durée :
30 minutes

Seconde partie : Connaissance de l'environnement professionnel

Entretien avec la commission d'interrogation à l'issue de la première partie.

Coefficient 3

- **Première phase**, le candidat présente les caractéristiques de l'environnement de l'organisation
- **Deuxième phase** la commission procède à un questionnaire permettant d'approfondir la présentation effectuée par le candidat.

Durée :
15 minutes