

Le Répertoire National des Certifications Professionnelles (RNCP)

Résumé descriptif de la certification **Code RNCP : 32259**

Intitulé

BAC PRO : Baccalauréat professionnel Métiers du commerce et de la vente Option B Prospection clientèle et valorisation de l'offre commerciale

AUTORITÉ RESPONSABLE DE LA CERTIFICATION	QUALITÉ DU(ES) SIGNATAIRE(S) DE LA CERTIFICATION
MINISTÈRE DE L'ÉDUCATION NATIONALE Modalités d'élaboration de références : CPC n° 15	Recteur de l'académie, Recteur de l'académie

Niveau et/ou domaine d'activité

IV (Nomenclature de 1969)

4 (Nomenclature Europe)

Convention(s) :

Code(s) NSF :

312 Commerce, vente

Formacode(s) :

Résumé du référentiel d'emploi ou éléments de compétence acquis

Le titulaire du baccalauréat professionnel Métiers du commerce et de la vente Option B Prospection et valorisation de l'offre commerciale s'inscrit dans une démarche commerciale active.

Son activité consiste à accueillir, conseiller et vendre des produits et des services associés. Il contribue au suivi des ventes et participe à la fidélisation de la clientèle et au développement de la relation client.

Le titulaire du diplôme, Option B, prospecte des clients potentiels et valorise l'offre commerciale.

Pour exercer son métier, l'employé commercial doit adopter les comportements et les attitudes indispensables à la relation client. Il doit respecter les normes vestimentaires de la profession et avoir un registre de langage adapté. Il doit faire preuve de rigueur dans la gestion et l'organisation de l'espace de vente dans le respect des règles de son entreprise.

Il doit faire preuve du sens de l'accueil, de qualités d'écoute et de disponibilité. Il respecte dans le cadre de ses activités les règles de confidentialité et de déontologie professionnelle. Il doit également pouvoir travailler en équipe tout en faisant preuve d'autonomie et de responsabilité.

Les compétences acquises par le titulaire du diplôme sont celles décrites dans l'ensemble des blocs de compétences.

Secteurs d'activité ou types d'emplois accessibles par le détenteur de ce diplôme, ce titre ou ce certificat

En tant que salarié, le titulaire du diplôme exerce ses activités dans tous les types d'organisation à finalité commerciale ou disposant d'un service commercial ou d'une direction relation-client.

Ces organisations s'adressent à une clientèle de particuliers (grands public), mais aussi à des utilisateurs et des prescripteurs professionnels tels que des entreprises, des administrations, des professions libérales, des artisans, des distributeurs...

Certaines organisations commercialisant des produits de secteurs très spécifiques et réglementés ne relèvent pas de ce champ.

Appellations courantes des emplois : Attaché commercial, vendeur-représentant, représentant commercial, chargé de clientèle, vendeur à domicile indépendant, conseiller relation client à distance, conseiller en vente directe

Codes des fiches ROME les plus proches :

D1402 : Relation commerciale grands comptes et entreprises

D1403 : Relation commerciale auprès de particuliers

D1408 : Téléconseil et télévente

Modalités d'accès à cette certification

Descriptif des composantes de la certification :

Prospection clientèle et valorisation de l'offre commerciale

Vente-Conseil

Suivi des ventes

Fidélisation de la clientèle et développement de la relation client

Prévention Santé Environnement

Économie-Droit

Mathématiques

Langue vivante 1

Langue vivante 2

Français

Histoire Géographie Enseignement moral et civique

Arts appliqués et cultures artistiques

Éducation physique et sportive

Langue vivante facultative

Éducation physique et sportive facultative

Mobilité facultative

Bloc de compétence :

INTITULÉ	DESCRIPTIF ET MODALITÉS D'ÉVALUATION
Bloc de compétence n°1 de la fiche n° 32259 - U2 Prospection clientèle et valorisation de l'offre commerciale	<p>Prospecter et valoriser l'offre commerciale</p> <ul style="list-style-type: none">• Rechercher et analyser les informations à des fins d'exploitation• Participer à la conception d'une opération de prospection• Mettre en œuvre une opération de prospection• Suivre et évaluer l'action de prospection <p>Les modalités d'évaluation sont décrites dans les annexes définissant le diplôme (voir notamment le règlement d'examen et les définitions d'épreuves)</p>
Bloc de compétence n°2 de la fiche n° 32259 - U31 Vente-conseil	<p>Conseiller et vendre</p> <ul style="list-style-type: none">• Assurer la veille commerciale• Réaliser la vente dans un cadre omnicanal• Assurer l'exécution de la vente <p>Les modalités d'évaluation sont décrites dans les annexes définissant le diplôme (voir notamment le règlement d'examen et les définitions d'épreuves)</p>
Bloc de compétence n°3 de la fiche n° 32259 - U32 Suivi des ventes	<p>Suivre les ventes</p> <ul style="list-style-type: none">• Assurer le suivi de la commande du produit et/ou du service• Mettre en œuvre le ou les services associés• Traiter les retours et les réclamations du client• S'assurer de la satisfaction du client <p>Les modalités d'évaluation sont décrites dans les annexes définissant le diplôme (voir notamment le règlement d'examen et les définitions d'épreuves)</p>
Bloc de compétence n°4 de la fiche n° 32259 - U33 Fidélisation de la clientèle et développement de la relation client	<p>Fidéliser la clientèle et développer la relation client</p> <ul style="list-style-type: none">• Traiter et exploiter l'information ou le contact client• Contribuer à des actions de fidélisation de la clientèle et de développement de la relation client• Évaluer les actions de fidélisation et de développement de la clientèle <p>Les modalités d'évaluation sont décrites dans les annexes définissant le diplôme (voir notamment le règlement d'examen et les définitions d'épreuves)</p>
Bloc de compétence n°5 de la fiche n° 32259 - U34 Prévention-santé-environnement	<p>Conduire une démarche d'analyse de situations en appliquant la démarche de résolution de problème</p> <ul style="list-style-type: none">- Analyser une situation professionnelle en appliquant différentes démarches : analyse par le risque, par le travail, par l'accident- Mobiliser des connaissances scientifiques, juridiques et économiques- Proposer et justifier les mesures de prévention adaptées- Proposer des actions permettant d'intervenir efficacement face à une situation d'urgence <p>Les modalités d'évaluation sont décrites dans les annexes définissant le diplôme (voir notamment le règlement d'examen et les définitions d'épreuves)</p>

INTITULÉ	DESCRIPTIF ET MODALITÉS D'ÉVALUATION
Bloc de compétence n°6 de la fiche n° 32259 - U11 Économie-droit	Analyser l'organisation économique et juridique de la société contemporaine dans le contexte de l'activité professionnelle Restituer, oralement ou à l'écrit, les résultats des analyses effectuées Les modalités d'évaluation sont décrites dans les annexes définissant le diplôme (voir notamment le règlement d'examen et les définitions d'épreuves)
Bloc de compétence n°7 de la fiche n° 32259 - U12 Mathématiques	Rechercher, extraire et organiser l'information - Proposer, choisir et exécuter une méthode de résolution - Expérimenter, simuler - Critiquer un résultat, argumenter - Rendre compte d'une démarche, d'un résultat, à l'oral ou à l'écrit Les modalités d'évaluation sont décrites dans les annexes définissant le diplôme (voir notamment le règlement d'examen et les définitions d'épreuves)
Bloc de compétence n°8 de la fiche n° 32259 - U41 Langue vivante étrangère 1	Compétences de niveau B1+ du CERCL - S'exprimer oralement en continu - Interagir en langue étrangère - Comprendre un document écrit rédigé en langue étrangère Les modalités d'évaluation sont décrites dans les annexes définissant le diplôme (voir notamment le règlement d'examen et les définitions d'épreuves)
Bloc de compétence n°9 de la fiche n° 32259 - U42 Langue vivante 2	Compétences de niveau B1+ du CERCL - S'exprimer oralement en continu - Interagir en langue étrangère - Comprendre un document écrit rédigé en langue étrangère Les modalités d'évaluation sont décrites dans les annexes définissant le diplôme (voir notamment le règlement d'examen et les définitions d'épreuves)
Bloc de compétence n°10 de la fiche n° 32259 - U51 Français	Entrer dans l'échange oral : écouter, réagir, s'exprimer - Entrer dans l'échange écrit : lire, analyser, écrire - Devenir un lecteur compétent et critique - Confronter des savoirs et des valeurs pour construire son identité culturelle Les modalités d'évaluation sont décrites dans les annexes définissant le diplôme (voir notamment le règlement d'examen et les définitions d'épreuves)
Bloc de compétence n°11 de la fiche n° 32259 - U52 Histoire Géographie et Enseignement moral et civique	Appréhender la diversité des sociétés et la richesse des cultures - Comprendre les enjeux liés au développement durable - Identifier les enjeux et contraintes de la mondialisation - Identifier les droits et devoirs civils, politiques, économiques et sociaux Les modalités d'évaluation sont décrites dans les annexes définissant le diplôme (voir notamment le règlement d'examen et les définitions d'épreuves)

INTITULÉ	DESCRIPTIF ET MODALITÉS D'ÉVALUATION
Bloc de compétence n°12 de la fiche n° 32259 - U6 Arts appliqués et cultures artistiques	<ul style="list-style-type: none"> - Identifier les caractéristiques essentielles d'œuvres, de produits, d'espaces urbains ou de messages visuels - Situer une œuvre ou une production dans son contexte de création - Maîtriser les bases de la pratique des outils graphiques, traditionnels et informatiques <p>Les modalités d'évaluation sont décrites dans les annexes définissant le diplôme (voir notamment le règlement d'examen et les définitions d'épreuves)</p>
Bloc de compétence n°13 de la fiche n° 32259 - U7 Éducation physique et sportive	<p>Compétences de niveau 4 du référentiel de compétences attendues</p> <ul style="list-style-type: none"> - Réaliser une performance motrice maximale - Se déplacer en s'adaptant à des environnements variés et incertains - Réaliser une prestation corporelle à visée artistique ou acrobatique - Conduire et maîtriser un affrontement individuel ou collectif - Respecter les règles de vie collective et assumer les différents rôles liés à l'activité <p>Les modalités d'évaluation sont décrites dans les annexes définissant le diplôme (voir notamment le règlement d'examen et les définitions d'épreuves)</p>
Bloc de compétence n°14 de la fiche n° 32259 - UF1 Langue vivante facultative	<p>Compétences de niveau B1+ du CECRL</p> <ul style="list-style-type: none"> - S'exprimer oralement en continu - Interagir en langue étrangère - Comprendre un document écrit rédigé en langue étrangère <p>Les modalités d'évaluation sont décrites dans les annexes définissant le diplôme (voir notamment le règlement d'examen et les définitions d'épreuves)</p>
Bloc de compétence n°15 de la fiche n° 32259 - UF2 Education physique et sportive	<p>Compétences de niveau 5 du référentiel de compétences attendues</p> <ul style="list-style-type: none"> - Réaliser une performance motrice maximale - Se déplacer en s'adaptant à des environnements variés et incertains - Réaliser une prestation corporelle à visée artistique ou acrobatique - Conduire et maîtriser un affrontement individuel ou collectif - Respecter les règles de vie collective et assumer les différents rôles liés à l'activité <p>Les modalités d'évaluation sont décrites dans les annexes définissant le diplôme (voir notamment le règlement d'examen et les définitions d'épreuves)</p>
Bloc de compétence n°16 de la fiche n° 32259 - UF3 Mobilité	<ul style="list-style-type: none"> - Comprendre et se faire comprendre dans un contexte étranger <ul style="list-style-type: none"> - Caractériser le contexte professionnel étranger - Réaliser partiellement une activité professionnelle, sous contrôle, dans un contexte professionnel étranger - Comparer des activités professionnelles similaires, réalisées ou observées, à l'étranger et en France <p>Les modalités d'évaluation sont décrites dans les annexes définissant le diplôme (voir notamment le règlement d'examen et les définitions d'épreuves)</p>

Validité des composantes acquises : illimitée

CONDITIONS D'INSCRIPTION À LA CERTIFICATION	OUI	NON	COMPOSITION DES JURYS
Après un parcours de formation sous statut d'élève ou d'étudiant	X		Le jury, présidé par un enseignant-chercheur, est composé : - de professeurs appartenant à l'enseignement public et, sauf impossibilité d'au moins un professeur appartenant à l'enseignement privé sous contrat ou exerçant en centre de formation d'apprentis ou en section d'apprentissage ; - pour un tiers au moins d'employeurs et de salariés membres de la profession intéressée par le diplôme.
En contrat d'apprentissage	X		Le jury, présidé par un enseignant-chercheur, est composé : - de professeurs appartenant à l'enseignement public et, sauf impossibilité d'au moins un professeur appartenant à l'enseignement privé sous contrat ou exerçant en centre de formation d'apprentis ou en section d'apprentissage ; - pour un tiers au moins d'employeurs et de salariés membres de la profession intéressée par le diplôme.
Après un parcours de formation continue	X		Le jury, présidé par un enseignant-chercheur, est composé : - de professeurs appartenant à l'enseignement public et, sauf impossibilité d'au moins un professeur appartenant à l'enseignement privé sous contrat ou exerçant en centre de formation d'apprentis ou en section d'apprentissage ; - pour un tiers au moins d'employeurs et de salariés membres de la profession intéressée par le diplôme.
En contrat de professionnalisation	X		Le jury, présidé par un enseignant-chercheur, est composé : - de professeurs appartenant à l'enseignement public et, sauf impossibilité d'au moins un professeur appartenant à l'enseignement privé sous contrat ou exerçant en centre de formation d'apprentis ou en section d'apprentissage ; - pour un tiers au moins d'employeurs et de salariés membres de la profession intéressée par le diplôme.
Par candidature individuelle	X		Le jury, présidé par un enseignant-chercheur, est composé : - de professeurs appartenant à l'enseignement public et, sauf impossibilité d'au moins un professeur appartenant à l'enseignement privé sous contrat ou exerçant en centre de formation d'apprentis ou en section d'apprentissage ; - pour un tiers au moins d'employeurs et de salariés membres de la profession intéressée par le diplôme.
Par expérience dispositif VAE	X		Le jury, présidé par un enseignant-chercheur, est composé : - de professeurs appartenant à l'enseignement public et, sauf impossibilité d'au moins un professeur appartenant à l'enseignement privé sous contrat ou exerçant en centre de formation d'apprentis ou en section d'apprentissage ; - pour un tiers au moins d'employeurs et de salariés membres de la profession intéressée par le diplôme.

	OUI	NON
Accessible en Nouvelle Calédonie	X	
Accessible en Polynésie Française	X	

LIENS AVEC D'AUTRES CERTIFICATIONS

ACCORDS EUROPÉENS OU INTERNATIONAUX

Base légale

Référence du décret général :

articles D 337-51 à D 337-94 du Code de l'Éducation

Référence arrêté création (ou date 1er arrêté enregistrement) :

Arrêté du 17 décembre 2018 publié au JO du 6 janvier 2019

1ère session 2022

Référence du décret et/ou arrêté VAE :

Références autres :

Pour plus d'informations

Statistiques :

Base Reflet Cereq

<http://www.cereq.fr>

Autres sources d'information :

ONISEP

Légifrance pour les textes réglementaires

Lieu(x) de certification :

Lieu(x) de préparation à la certification déclarés par l'organisme certificateur :

Historique de la certification :

Certification précédente : Vente prospection - négociation - suivi de clientèle