

## Le Répertoire National des Certifications Professionnelles (RNCP)

Résumé descriptif de la certification **Code RNCP : 32208**

### Intitulé

BAC PRO : Baccalauréat professionnel Métiers du commerce et de la vente Option A Animation et gestion de l'espace commercial

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 A Animation et gestion de l'espace commercial 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 A participe à l'animation et à la gestion d'une unité 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 (grand 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.

Vendeur conseil, Vendeur qualifié, Vendeur spécialiste, Conseiller de vente, Assistant commercial, Télé-conseiller, Assistant administration des ventes, Chargé de clientèle

### Codes des fiches ROME les plus proches :

**D1214** : Vente en habillement et accessoires de la personne

**D1211** : Vente en articles de sport et loisirs

**D1408** : Téléconseil et télévente

**D1212** : Vente en décoration et équipement du foyer

### Modalités d'accès à cette certification

#### Descriptif des composantes de la certification :

Animation et gestion de l'espace commercial

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 et Enseignement moral et civique

Arts appliqués et cultures artistiques

Éducation physique et sportive

Langue vivante facultative

**Bloc de compétence :**

INTITULÉ	DESCRIPTIF ET MODALITÉS D'ÉVALUATION
<p>Bloc de compétence n°1 de la fiche n° 32208 - U2- Animation et gestion de l'espace commercial</p>	<p>Animer et gérer l'espace commercial</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Assurer les opérations préalables à la vente</li> <li>- Rendre l'unité commerciale attractive et fonctionnelle</li> <li>- Développer la clientèle</li> </ul> <p>Les modalités d'évaluation sont décrites dans les annexes définissant le diplôme (voir notamment le règlement d'examen et les définitions des épreuves)</p>
<p>Bloc de compétence n°2 de la fiche n° 32208 - U31- Vente-Conseil</p>	<p>Conseiller et vendre</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Assurer la veille commerciale</li> <li>- Réaliser la vente dans un cadre omnicanal</li> <li>- Assurer l'exécution de la vente</li> </ul> <p>Les modalités d'évaluation sont décrites dans les annexes définissant le diplôme (voir notamment le règlement d'examen et les définitions des épreuves)</p>
<p>Bloc de compétence n°3 de la fiche n° 32208 - U32 - Suivi des ventes</p>	<p>Suivre les ventes</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Assurer le suivi de la commande du produit et/ou du service</li> <li>- Mettre en oeuvre le ou les services associés</li> <li>- Traiter les retours et les réclamations du client</li> <li>- S'assurer de la satisfaction du client</li> </ul> <p>Les modalités d'évaluation sont décrites dans les annexes définissant le diplôme (voir notamment le règlement d'examen et les définitions des épreuves)</p>
<p>Bloc de compétence n°4 de la fiche n° 32208 - U33 - Fidélisation de la clientèle et développement de la relation client</p>	<p>Fidéliser la clientèle et développer la relation client</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Traiter et exploiter l'information ou le contact client</li> <li>- Contribuer à des actions de fidélisation de la clientèle et de développement de la relation client</li> <li>- Évaluer les actions de fidélisation et de développement de la clientèle</li> </ul> <p>Les modalités d'évaluation sont décrites dans les annexes définissant le diplôme (voir notamment le règlement d'examen et les définitions des épreuves)</p>

INTITULÉ	DESCRIPTIF ET MODALITÉS D'ÉVALUATION
<p>Bloc de compétence n°5 de la fiche n° 32208 - U34 Prévention santé environnement</p>	<p>Conduire une démarche d'analyse de situations en appliquant la démarche de résolution de problème</p> <p>Analyser une situation professionnelle en appliquant différentes démarches : analyse par le risque, par le travail, par l'accident</p> <p>Mobiliser des connaissances scientifiques, juridiques et économiques</p> <p>Proposer et justifier les mesures de prévention adaptées</p> <p>Proposer des actions permettant d'intervenir efficacement face à une situation d'urgence</p> <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>
<p>Bloc de compétence n°6 de la fiche n° 32208 - U11 Économie Droit</p>	<p>Analyser l'organisation économique et juridique de la société contemporaine dans le contexte de l'activité professionnelle</p> <p>Restituer, oralement ou à l'écrit, les résultats des analyses effectuées</p> <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>
<p>Bloc de compétence n°7 de la fiche n° 32208 - U12 Mathématiques</p>	<p>Rechercher, extraire et organiser l'information</p> <p>Proposer, choisir et exécuter une méthode de résolution</p> <p>Expérimenter, simuler</p> <p>Critiquer un résultat, argumenter</p> <p>Rendre compte d'une démarche, d'un résultat, à l'oral ou à l'écrit</p> <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>
<p>Bloc de compétence n°8 de la fiche n° 32208 - U41 Langue vivante 1</p>	<p>Compétences de niveau B1+ du CECRL</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- S'exprimer oralement en continu</li> <li>- Interagir en langue étrangère</li> <li>- Comprendre un document écrit rédigé en langue étrangère</li> </ul> <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>
<p>Bloc de compétence n°9 de la fiche n° 32208 - U42 Langue vivante 2</p>	<p>Compétences de niveau B1+ du CECRL</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- S'exprimer oralement en continu</li> <li>- Interagir en langue étrangère</li> <li>- Comprendre un document écrit rédigé en langue étrangère</li> </ul> <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	DESSCRIPTIF ET MODALITÉS D'ÉVALUATION
<p>Bloc de compétence n°10 de la fiche n° 32208 - U51 Français</p>	<p>Entrer dans l'échange oral : écouter, réagir, s'exprimer</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Entrer dans l'échange écrit : lire, analyser, écrire</li> <li>- Devenir un lecteur compétent et critique</li> <li>- Confronter des savoirs et des valeurs pour construire son identité culturelle</li> </ul> <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>
<p>Bloc de compétence n°11 de la fiche n° 32208 - U52 Histoire Géographie et Enseignement moral et civique</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Appréhender la diversité des sociétés et la richesse des cultures</li> <li>- Comprendre les enjeux liés au développement durable</li> <li>- Identifier les enjeux et contraintes de la mondialisation</li> <li>- Identifier les droits et devoirs civils, politiques, économiques et sociaux</li> </ul> <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>
<p>Bloc de compétence n°12 de la fiche n° 32208 - U6 Arts appliqués et cultures artistiques</p>	<p>Identifier les caractéristiques essentielles d'œuvres, de produits, d'espaces urbains ou de messages visuels</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Situer une œuvre ou une production dans son contexte de création</li> <li>- Maîtriser les bases de la pratique des outils graphiques, traditionnels et informatiques</li> </ul> <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>
<p>Bloc de compétence n°13 de la fiche n° 32208 - U7 Éducation physique et sportive</p>	<p>Compétences de niveau 4 du référentiel de compétences attendues</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Réaliser une performance motrice maximale</li> <li>- Se déplacer en s'adaptant à des environnements variés et incertains</li> <li>- Réaliser une prestation corporelle à visée artistique ou acrobatique</li> <li>- Conduire et maîtriser un affrontement individuel ou collectif</li> <li>- Respecter les règles de vie collective et assumer les différents rôles liés à l'activité</li> </ul> <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>
<p>Bloc de compétence n°14 de la fiche n° 32208 - UF 1 Langue vivante facultative</p>	<p>Compétences de niveau B1+ du CECRL</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- S'exprimer oralement en continu</li> <li>- Interagir en langue étrangère</li> <li>- Comprendre un document écrit rédigé en langue étrangère</li> </ul> <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°15 de la fiche n° 32208 - UF2 Education physique et sportive	<p>Compétences de niveau 5 du référentiel de compétences attendues</p> <p>Réaliser une performance motrice maximale</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Se déplacer en s'adaptant à des environnements variés et incertains</li> <li>- Réaliser une prestation corporelle à visée artistique ou acrobatique</li> <li>- Conduire et maîtriser un affrontement individuel ou collectif</li> <li>- Respecter les règles de vie collective et assumer les différents rôles liés à l'activité</li> </ul> <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° 32208 - UF3 Mobilité	<p>Comprendre et se faire comprendre dans un contexte étranger</p> <p>Caractériser le contexte professionnel étranger</p> <p>Réaliser partiellement une activité professionnelle, sous contrôle, dans un contexte professionnel étranger</p> <p>Comparer des activités professionnelles similaires, réalisées ou observées, à l'étranger et en France</p> <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	QUINON	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 de création 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 :

CNDP ONISEP

Légifrance pour les textes réglementaires

<http://www.cndp.fr>

<http://www.onisep.fr>

<http://www.legifrance.gouv.fr>

##### Lieu(x) de certification :

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

##### Historique de la certification :

Baccalauréat professionnel Commerce Arrêté du 03.09.1997

##### Certification précédente : Commerce