

Vente (prospection, négociation, suivi de clientèle)

Le bac pro vente forme des élèves à prospecter une clientèle potentielle. L'élève apprend à élaborer un projet et une stratégie de prospection. Il-elle construit un fichier clients et conçoit des outils d'aide à la prospection (fiche prospect, plan d'appel, lettre de publipostage). Il-elle exploite et analyse les résultats. Il-elle en rend compte auprès de son équipe.

Par ailleurs, il-elle acquiert les techniques de négociation lui permettant de préparer la visite chez le client. Il-elle présente les produits ou les services, argumente, traite les objections, et négocie les prix et les conditions de vente.

Enfin, il-elle est préparé-e à suivre et à fidéliser une clientèle en réalisant des comptes rendus de visite et des mises à jour de fichiers clients. Il-elle suit également l'exécution des commandes, des livraisons et du paiement. Il-elle analyse les résultats et transmet les informations du terrain au responsable commercial. Il-elle suit de façon permanente la satisfaction de la clientèle.

Débouchés

Le-a diplômé-e occupe des postes de commercial-e, chargé-e de prospection, prospecteur-trice vendeur-euse, ou représentant-e. Il-elle peut être salarié-e sous l'autorité d'un-e chef-fe de vente ou d'un-e directeur-trice. Il-elle peut également travailler à son compte. Il-elle exerce dans des entreprises commerciales, de services ou de production.

Métiers accessibles :

- Attaché-e commercial-e
- Télévendeur-euse
- Vendeur-euse-magasinier-ère en fournitures automobiles

Accès à la formation

Admission de droit : après la classe de 3^e

Admission conditionnelle : après un CAP Employé de commerce multi-spécialités ; Employé de vente spécialisé option A produits alimentaires ; Employé de vente spécialisé option B produits d'équipement courant ; Employé de vente spécialisé option C services à la clientèle.

Qualités requises :

- goût du contact et de la communication
- bonne présentation et bonne élocution
- autonomie
- dynamisme et organisation
- écoute et conviction
- initiatives et disponibilité

Statistiques

En Nouvelle Calédonie, en 2015 il y a eu plus de places que de demandes

Programme

Enseignements professionnels et enseignements généraux liés à la spécialité	Horaires hebdomadaires moyens*
Enseignements professionnels	13 h 45 environ
Prévention-santé-environnement	1 h
Français et/ou maths et/ou langue vivante et/ou arts appliqués	1 h 45 environ
Enseignements généraux	
Français, histoire, géographie, éducation civique	4 h 30
Mathématiques	2 h environ
Langues vivantes (1 et 2)	4 h environ
Arts appliqués-cultures artistiques	1 h
EPS	2 h ou 3 h
TOTAL HORAIRES HEBDOMADAIRES	31 h environ
Accompagnement personnalisé	2 h 30

* Ces horaires, donnés à titre indicatif, peuvent varier d'un établissement et d'une année à l'autre.

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.
- **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

22 semaines de périodes de formation en milieu professionnel sont prévues sur les trois années du cycle.

Examen

Domaine professionnel

- Epreuve scientifique et technique :
 - préparation et suivi de l'activité commerciale, coeff. 3.
 - économie et droit, coeff. 1.
 - mathématiques, coeff. 1.
- Négociation, vente, coeff. 4.
- Epreuve pratique prenant en compte la formation en milieu professionnel :
 - évaluation de la formation en milieu professionnel : pratique de la prospection, de la négociation, du suivi et de la fidélisation de la clientèle), coeff. 2.
 - Projet de prospection, coeff. 3.
 - prévention-santé-environnement, coeff. 1.

Domaine général

- Epreuve de Langue vivante 1, coeff. 2.
- Epreuve de Langue vivante 2, coeff. 2.
- Epreuve de français, histoire, géographie et éducation civique :
 - français, coeff. 2,5.
 - histoire, géographie, éducation civique : coeff. 2,5.
- Epreuve d'arts appliqués et de cultures artistiques, coeff. 1.
- Epreuve d'éducation physique et sportive, coeff. 1.

Epreuves facultatives (seuls les points au dessus de 10 sont pris en compte pour le calcul de la moyenne générale en vue de l'obtention du diplôme et de l'attribution d'une mention) :

- Langue vivante étrangère (oral de 15 min.)

- Langue des signes française (oral de 20 min.)

Les élèves de ce bac pro se présentent obligatoirement aux épreuves du BEP Métiers de la relation aux clients et aux usagers (facultatif pour les apprentis).

Poursuites d'études

Le bac pro a pour premier objectif l'insertion professionnelle mais, avec un très bon dossier ou une mention à l'examen, une poursuite d'études est envisageable.

Par exemple :

- BTS (brevet de technicien supérieur) Négociation et relation client

Où se former en NC ?

- **En Lycée public**
 - LP commercial et hôtelier, NOUMEA
- **En Lycée privé**
 - LP Saint Pierre Chanel la conception, MONT DORE

en savoir +

- www.onisep.fr et www.onisep.fr/amiens
- www.monstageenligne.fr

Consultez les documents* de l'ONISEP :

- Guide régional « Après la 3^e », « Après le bac »
- Diplômes « Du CAP au BTS-DUT », « Les bacs pro »
- Parcours « Les métiers du marketing, de la publicité et de la vente »

* les documents régionaux sont en ligne sur www.onisep.fr/amiens.

Vous les trouverez au CDI de votre établissement ou au centre d'information et d'orientation (CIO).

N'hésitez pas à rencontrer un conseiller d'orientation-psychologue.