

# BACCALAUREAT PROFESSIONNEL (BAC PRO)

## METIERS DU COMMERCE ET DE LA VENTE

### OPTION A : ANIMATION ET GESTION DE L'ESPACE COMMERCIAL

### OPTION B : PROSPECTION CLIENTELE ET VALORISATION DE L'OFFRE

Le **BAC PRO** est un diplôme national classé au niveau 4 de la nomenclature interministérielle des niveaux de formation.

#### OBJECTIFS DE FORMATION :

À l'issue de la formation, le titulaire du BAC PRO Métiers du commerce et de la vente est en mesure d'avoir une démarche commerciale active. Il assure des missions qui relèvent de la vente de biens et/ou de services en unité commerciale physique ou à distance, en visite de clientèle ou encore à distance, et qui se déroulent dans un cadre omnicanal, juridique et réglementaire.

**En choisissant l'option A**, le futur titulaire pourra assurer des missions qui relèvent de la gestion des achats, de l'organisation de la vente, de l'animation commerciale et du suivi des performances. Il sera en mesure d'utiliser ses compétences pour développer l'activité courante et générer du trafic, dans le respect des recommandations de l'entreprise et ce, en utilisant les technologies de l'information et de la communication.

**En choisissant l'option B**, le futur titulaire sera en mesure de prendre en charge l'organisation et la réalisation d'opérations de prospection ayant pour objectifs d'alimenter ou de qualifier un portefeuille de prospects et d'augmenter la notoriété de l'entreprise en vue de la réalisation de ventes. Il pourra également valoriser l'offre de son entreprise dans des contextes variés (foires et salons, showrooms...)

Le BAC PRO Métiers du commerce et de la vente prépare l'apprenti à :

- ✓ Accueillir, conseiller et vendre des produits et des services associés,
- ✓ Contribuer au suivi des ventes,
- ✓ Participer à la fidélisation de la clientèle et au développement de la relation client.

Avec l'option A :

- ✓ Animer et gérer l'espace commercial.

Avec l'option B :

- ✓ Prospecter et valoriser l'offre commerciale.

#### CONTENU DE LA FORMATION :

Formation organisée en présentiel, réparties entre enseignements professionnels et généraux :

- Gestion commerciale,
- Français, Histoire-géographie, Enseignement moral et civique,
- Mathématiques,
- Anglais, Espagnol,
- Prévention Santé Environnement,
- Communication,
- Économie, Droit,
- Éducation physique et Sportive,
- Arts appliqués.

#### INDIVIDUALISATION / AMENAGEMENT DU PARCOURS :

En fonction de son diplôme initial, (diplôme de niveau équivalent ou supérieur à celui préparé), le candidat pourra demander un aménagement de parcours. Demande à formaliser auprès du responsable pédagogique et du passage du test « analyse du besoin ».

Les apprentis passent 2 tests pour garantir la sécurisation et l'adaptation de leur parcours de formation :

- un test « analyse du besoin », réalisé, à distance, après la pré-inscription en ligne, permettant de valider le choix de formation ;
- une « évaluation des acquis » réalisée à l'entrée en formation en présentiel, permettant aux équipes pédagogiques de proposer des éventuels aménagements.

### PRE-REQUIS À L'ENTREE EN FORMATION / CONDITIONS D'EXERCICE DU METIER :

Aucun prérequis nécessaire à l'entrée en formation, cependant des conditions d'éligibilité liées au dispositif de formation mobilisé (voir ci-après « dispositifs institutionnels de formation »).

L'activité de l'apprenti s'exerce auprès de la clientèle actuelle et potentielle de l'entreprise.

### Pour l'Option A : ANIMATION ET GESTION DE L'ESPACE COMMERCIAL

Son activité s'exerce essentiellement au sein d'une unité commerciale, physique ou à distance, de toute taille, généraliste ou spécialisée, dans laquelle peuvent être réalisées des activités de production (magasin d'usine, vente sur le lieu de production, etc.), de transformation ou de distribution.

Cette activité peut se dérouler sur des horaires variables, avec une certaine amplitude, en relation avec le rythme de l'activité commerciale de l'entreprise. Elle s'exerce le plus souvent en station debout.

Il doit faire preuve du sens de l'accueil, de qualités d'écoute et de disponibilité. Il doit adopter des comportements et des attitudes conformes à la diversité des contextes relationnels, notamment au niveau des codes vestimentaires et langagiers. Il doit enfin respecter les règles de confidentialité et de déontologie professionnelle. 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 pouvoir travailler en équipe tout en faisant preuve d'autonomie et de responsabilité. Il peut enfin participer à la mise en place et à la réalisation de manifestations commerciales décidées par son entreprise et en exploiter les retombées.

### Pour l'Option B : PROSPECTION CLIENTELE ET VALORISATION DE L'OFFRE

Son activité nécessite soit des déplacements en visite de clientèle, y compris en démarchage à domicile, soit une relation client à distance, sur des horaires de travail d'une amplitude variable. Il peut, par ailleurs, être conduit à effectuer une partie de son activité au sein de son entreprise pour accueillir des clients ou pour réaliser des tâches de préparation et de suivi des ventes. Il participe en outre à la mise en place et à la réalisation de manifestations commerciales décidées par son entreprise et il en exploite les retombées.

Il organise son travail en autonomie. Il fait preuve d'initiative, de dynamisme et de persévérance. Sa mobilité géographique ou fonctionnelle est encouragée. Il met en œuvre les techniques de prospection ainsi que les techniques relationnelles et les techniques de vente. Par ailleurs, il développe et exploite son portefeuille clients dans le respect de la politique de l'entreprise. Il applique les règles de droit spécifiques à la relation client de son secteur d'activité. Il peut être conduit à travailler en équipe au sein de son organisation pour atteindre les objectifs fixés. Il assure une remontée des informations du terrain auprès de sa hiérarchie. Il doit adopter des comportements et des attitudes conformes à la diversité des contextes relationnels, notamment au niveau des codes vestimentaires et langagiers. Il doit enfin respecter les règles de confidentialité et de déontologie.

Enfin une partie de sa rémunération est en général variable, proportionnelle aux ventes, au développement de sa clientèle, à l'évolution du chiffre d'affaires de l'entreprise et à la satisfaction de la clientèle.

### DISPOSITIFS INSTITUTIONNELS DE FORMATION MOBILISABLES :

- ✓ Formation ouverte en contrat d'apprentissage
- ✓ Formation ouverte en contrat de professionnalisation
- ✓ Formation éligible en formation continue

Voir conditions des différents dispositifs : <https://www.cfa-hilaire-de-chardonnet.fr/> - rubrique les contrats d'alternance (document à télécharger)

### DUREE / RYTHME DE LA FORMATION :

1850 heures de formation en présentiel réparties sur 3 années scolaires. L'effectif moyen par groupe/classe varie entre 10 et 16 apprenants.

Formation organisée sur un rythme d'alternance à raison de 13 semaines en présentiel en 1<sup>ère</sup> année et 18 semaines en 2<sup>ème</sup> et 3<sup>ème</sup> année. Le calendrier de fréquentation est communiqué à l'entrée en formation.

### DELAIS D'ACCES :

Au CFA HDC les périodes principales de rentrée scolaire sont concentrées de septembre à début novembre.

L'entrée en formation est définitive à la réception de la convention de formation signée avec l'entreprise d'accueil, ou à la validation de tout autre dispositif mobilisé.

En ce qui concerne les contrats d'alternance, la signature peut être réalisée au plus tôt 3 mois avant le début de formation. La durée du contrat pourra s'étendre au plus tard, jusqu'à 1 mois après la date des derniers examens, pour les contrats de professionnalisation ou 2 mois, pour les contrats d'apprentissage.

Pour tout contrat signé à compter du 1<sup>er</sup> novembre, l'entrée en formation est possible **sous réserve que les effectifs le permettent et que le temps de formation nécessaire pour se présenter à l'examen soit respecté**. Un entretien est organisé avec un membre de l'équipe du CFA HDC dans ces cas.

### MOYENS ET MODALITÉS PÉDAGOGIQUES :

Formation, mixant techniques pratique, théorique et enseignements généraux, dispensée dans une entreprise d'accueil dans laquelle l'apprenant doit faire l'expérience progressive de l'ensemble des opérations essentielles propres au métier concerné.

Au CFA HDC, l'apprenant utilise l'expérience vécue en entreprise en vue d'une formation complète et méthodique, avec des compléments pratiques, technologiques, généraux et culturels.

Méthodes pédagogiques :

- Cours théoriques, cas pratiques
- Mises en situation
- Echanges de pratiques

Le CFA HDC s'appuie sur des :

- Ressources humaines : Équipe pédagogique composée d'enseignants professionnels et généraux (...)
- Ressources matérielles : Plateaux techniques, ateliers pratiques de mise en situation, laboratoires, un Centre de Documentation et d'Information (CDI), salles de formation équipées d'ordinateurs, d'internet, vidéoprojecteurs, Tableau Blanc Interactif (TBI), plateforme pédagogique à distance (...)
- Ressources pédagogiques : Manuels technologiques, revues et autres ouvrages mis à disposition (...)

### MODALITÉS DE SUIVI :

L'assiduité de l'alternant est vérifiée chaque jour de formation via un **appel effectué en ligne** sur un logiciel interne au CFA HDC.

Le suivi de la progression professionnelle et scolaire est effectué via le **carnet de liaison**, carnet délivré à l'entrée en formation à chaque apprenti. Il s'agit d'un document obligatoire que l'apprenti doit conserver, tenir à jour et présenter à son maître d'apprentissage et à son responsable légal.

Dans une démarche d'articulation des contenus de formation entre l'entreprise et le CFA HDC, il centralise et recueille toutes les informations et permet également d'enregistrer les observations et interrogations des différents intervenants de la formation.

Le CFA HDC, met également à disposition des maîtres d'apprentissage un outil de coordination et d'évaluation professionnelle à savoir, le « **livret de coordination et progressivité des apprentissages réalisés au CFA et en entreprise** ». Ce livret précise notamment les activités réalisées au CFA et celles préconisées par le CFA en entreprise, en cohérence avec le référentiel du diplôme préparé.

Des **rendez-vous de suivi réguliers en entreprise** entre le maître d'apprentissage, l'apprenti et un représentant du CFA HDC, permettent de faire le point sur la progression professionnelle de l'apprenti.

### CONDITIONS ET MODALITÉS D'ÉVALUATION :

Le CFA HDC respecte les exigences et le référentiel de la certification imposés par l'autorité de certification (Éducation nationale, Branche professionnelle, Chambre de Métiers et de l'Artisanat...).

L'apprenant est évalué à l'issue de son parcours de formation (examen final) mais peut également, en fonction de la certification préparée, être évalué en cours de formation (contrôle en cours de formation – CCF).

Possibilité de valider en blocs de compétences – se rapprocher de l'équipe enseignante du pôle commerce/vente. Chaque apprenant est informé, dès la rentrée, du règlement d'examen qui lui est applicable.

Les apprentis en situation de handicap ont la possibilité de demander un aménagement de l'épreuve d'examen à l'autorité de certification par le biais du référent handicap du CFA HDC.

Les référentiels des diplômes sont consultables sur le site internet d'EDUSCOL : Accueil / Scolarité de l'élève / Diplômes/ Diplômes professionnels

Le règlement d'examen ainsi que les taux de réussite aux examens sont disponibles sur le site internet du CFA HDC. (Les résultats individuels sont consultables sur le site internet du Rectorat avec un numéro d'identifiant personnel).

## LES BLOCS DE COMPETENCES : LES UNITES CERTIFICATIVES

Les compétences et connaissances professionnelles et générales associées sont regroupées au sein des diplômes professionnels en blocs de compétences ; chaque bloc de compétences correspond à une unité certificative du diplôme.

Depuis 2020, les apprentis (ou scolaires) qui échouent à l'examen du CAP, du baccalauréat professionnel, du brevet professionnel ou de la mention complémentaire, mais qui obtiennent une note égale ou supérieure à 10 à une ou plusieurs unités certificatives, conservent le bénéfice de cette note, traduisant ainsi l'acquisition du bloc de compétences concerné.

Se rapprocher du responsable pédagogique pour toute information complémentaire.

## LIEU DE FORMATION :

**C.F.A. Hilaire de Chardonnet**

3, chemin de la Malcombe

25042 BESANCON Cedex

Mail : [contact@cfa-hilaire-de-chardonnet.fr](mailto:contact@cfa-hilaire-de-chardonnet.fr)

## HORAIRES DE FORMATION :

Lundi : 9h15 à 18h10

Mardi à jeudi : 8h à 17h15

Vendredi : 8h à 16h55

## ACCESSIBILITE AUX PERSONNES EN SITUATION DE HANDICAP :

Les locaux du CFA HDC sont accessibles aux personnes en situation de handicap. Les apprentis disposant du statut RQTH sont invitées à prendre contact avec les référents handicap du CFA au plus tard à leur entrée en formation. À compter de septembre 2021, toute demande d'aménagement pourra également être effectuée lors du passage du test d'«analyse du besoin » réalisé après la pré-inscription en ligne.

## PROFIL DES ENSEIGNANTS :

L'équipe pédagogique du CFA HDC est composée d'enseignants du domaine général et professionnel. Ils ont tous une expérience professionnelle significative dans l'enseignement ou dans le domaine enseigné, et sont titulaires d'un diplôme dans la spécialité dispensée de niveau supérieur ou égal au niveau enseigné.

## COÛTS :

- Frais de formation (enseignements) :

Dans le cadre des contrats d'alternance, le coût de la formation est pris en charge par l'Opérateur de Compétences (OPCO) dont dépend l'entreprise d'accueil.

Pour tout autre dispositif que les contrats d'alternance, se rapprocher du secrétariat pédagogique pour connaître les modalités de prise en charge financière.

- Frais annexes à la formation :

- En fonction du régime choisi, « ½ pensionnaire » ou « interne », l'apprenant devra s'acquitter des frais liés à l'hébergement et/ou la restauration. Les tarifs sont consultables sur le site du CFA HDC dans la rubrique « Hébergement/Restauration ».

## DEBOUCHES POSSIBLES A L'ISSUE DE LA FORMATION :

- Poursuite d'études dans la filière commerce : Brevet Technicien Supérieur (BTS) dans les métiers du Commerce.
- Poursuite d'études dans le secteur du commerce et services : consulter le site internet du CFA HDC ; la poursuite d'études vers d'autres filières est également possible.
- Entrée dans la vie active : le titulaire du BAC PRO Métiers du commerce et de la vente option A, peut occuper un poste d'employé commercial, vendeur qualifié ou spécialiste ; option B un poste de conseiller relation client à distance, en vente directe, vendeur à domicile indépendant, commercial, ou représentant commercial.

Des témoignages d'apprentis du CFA sont consultables sur le site internet du CFA HDC.

## CONTACT CFA HDC :

**Secrétariat pédagogique :**

Mme Christine BROCARD : [christinebrocard@cfa-hilaire-de-chardonnet.fr](mailto:christinebrocard@cfa-hilaire-de-chardonnet.fr) - Tél. 03.81.41.29.70.