



**RÉFÉRENTIEL DES
ACTIVITÉS
PROFESSIONNELLES
DU BEP MRCU**

RÉFÉRENTIELS DES TROIS BACCALURÉATS PROFESSIONNELS DU TERTIAIRE COMMERCIAL

VENTE



COMMERCE



SERVICES



**CONTENUS DE FORMATION
COMMUNS**

Champ professionnel « Métiers
de la relation aux clients et
aux usagers »



**RAP et référentiel
de certification du
BEP MRCU**



**CONTENUS DE FORMATION
DE LA 2nde PROFESSIONNELLE
Pré-requis**



CHAMP D'ACTIVITÉ

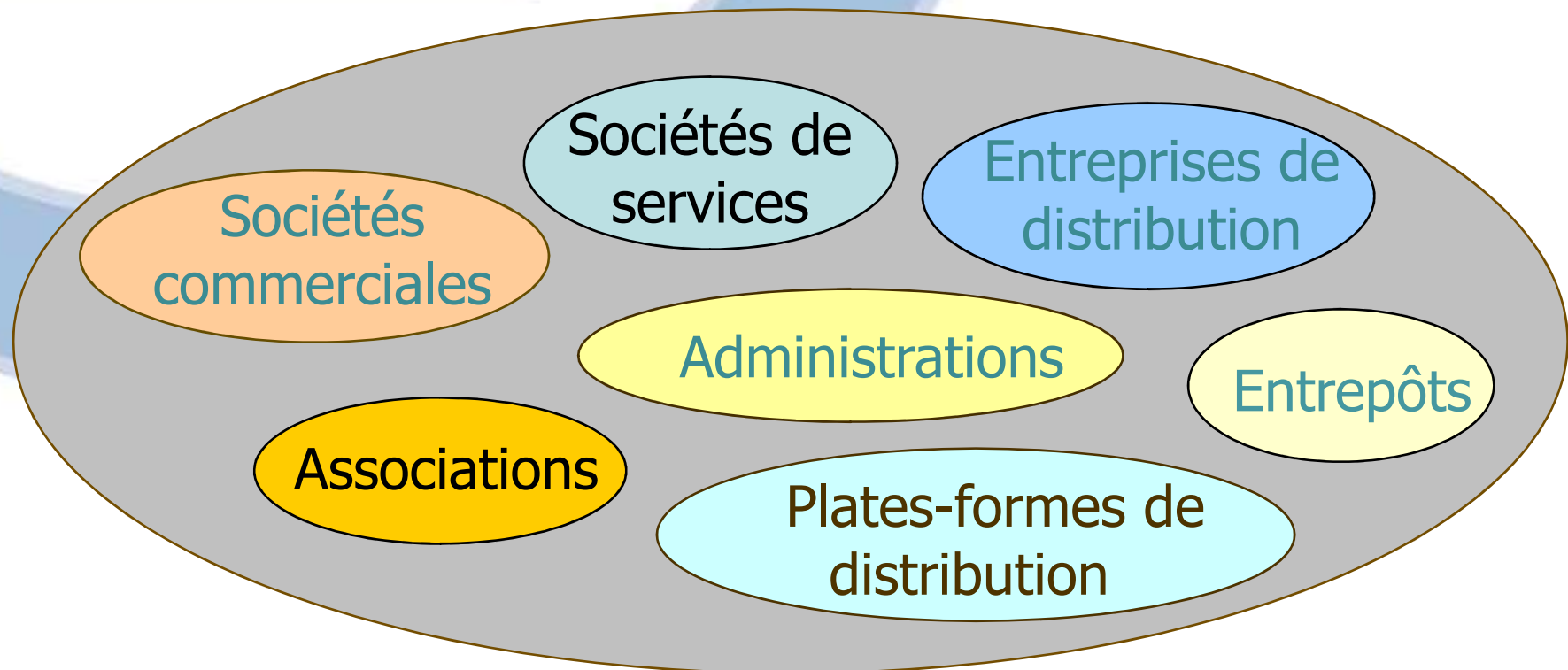
Employé polyvalent qui participe à la réalisation d'activités spécifiques dans les domaines professionnels du commerce, de la vente et des services

- ➔ Il contacte, accueille, informe, oriente les clients et/ou les usagers
- ➔ Il présente des produits et/ou des services
- ➔ Il conseille, il finalise les ventes
- ➔ Il participe à l'organisation des espaces de travail

CONTEXTE PROFESSIONNEL

Champ d'intervention :

Univers marchand ou non marchand proposant une offre de produits et/ou de prestations de services

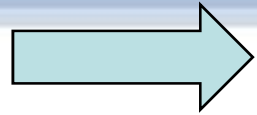


CONTEXTE PROFESSIONNEL

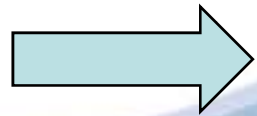
Emplois concernés :



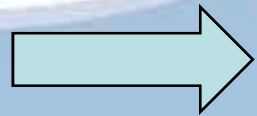
Vendeur



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

CONTEXTE PROFESSIONNEL

Environnement technique et économique :

- ▶ Le consommateur évolue dans son comportement : il est mieux informé, plus exigeant...
- ▶ La concurrence s'intensifie, l'offre de produits ou de services se diversifie...
- ▶ Le système d'information dans l'entreprise se développe et se structure...



*NÉCESSITÉ D'UNE PLUS GRANDE
PROFESSIONNALISATION
DE LA RELATION AUX CLIENTS
ET AUX USAGERS*

CONTEXTE PROFESSIONNEL

Conditions d'exercice du métier :

S'adapter à une grande diversité d'environnements : surface de vente, espace d'accueil...

S'adapter à des rythmes commerciaux et saisonniers...

Adopter une tenue et un comportement qui répondent aux exigences spécifiques des emplois...

Respecter les contraintes réglementaires spécifiques aux différents secteurs...

CONTEXTE PROFESSIONNEL

Conditions d'exercice du métier :

**Dans un souci de service et de fidélisation,
exercer des ACTIVITÉS CENTRÉES SUR LA
RELATION AVEC LE CLIENT ET/OU L'USAGER**

Rechercher et
exploiter des
informations

Utiliser
les TIC

Maîtriser des
techniques
relationnelles

CONTEXTE PROFESSIONNEL

Intervenir dans les activités suivantes :

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

Activité 1

Accueil et information du client ou de l'utilisateur

Quelles tâches ?

Dans quelles conditions d'exercice ?

Pour quels résultats attendus ?

Consultez le RAP !

Activité 2

Suivi, prospection des clients

ou contact avec les usagers

Quelles tâches ?

Dans quelles conditions d'exercice ?

Pour quels résultats attendus ?

Consultez le RAP !

Activité 3

Conduite d'un entretien de vente

Quelles tâches ?

Dans quelles conditions d'exercice ?

Pour quels résultats attendus ?

Consultez le RAP !