

Métiers du commerce et de la vente Option B Prospection clientèle et valorisation de l'offre commerciale

RNCP32259 · RNCP · Publiée

L'essentiel

Niveau de qualification	Niveau 4
Sigle	BAC PRO — Baccalauréat professionnel
Code(s) NSF	312
Formacode(s)	34593, 34566
Code(s) ROME	D1402, D1403, D1408
Type d'enregistrement	Enregistrement de droit
Date d'échéance	01/01/2024

Certificateur(s)

MINISTERE DE L'EDUCATION NATIONALE ET DE LA JEUNESSE · SIRET : 11004301500012

Résumé de la certification

OBJECTIFS ET CONTEXTE

A compléter (Reprise)

ACTIVITÉS VISÉES

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.

COMPÉTENCES ATTESTÉES

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.

Blocs de compétences

RNCP32259BC01 — U2 Prospection clientèle et valorisation de l'offre commerciale

LISTE DE COMPÉTENCES

Prospecter et valoriser l'offre commerciale

- 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

Les modalités d'évaluation sont décrites dans les annexes définissant le diplôme (voir notamment le règlement d'examen et les définitions d'épreuves)

RNCP32259BC02 — U31 Vente-conseil

LISTE DE COMPÉTENCES

Conseiller et vendre

- Assurer la veille commerciale
- Réaliser la vente dans un cadre omnicanal
- Assurer l'exécution de la vente

Les modalités d'évaluation sont décrites dans les annexes définissant le diplôme (voir notamment le règlement d'examen et les définitions d'épreuves)

RNCP32259BC03 — U32 Suivi des ventes

LISTE DE COMPÉTENCES

Suivre les ventes

- 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

Les modalités d'évaluation sont décrites dans les annexes définissant le diplôme (voir notamment le règlement d'examen et les définitions d'épreuves)

RNCP32259BC04 — U33 Fidélisation de la clientèle et développement de la relation client

LISTE DE COMPÉTENCES

Fidéliser la clientèle et développer la relation client

- 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

Les modalités d'évaluation sont décrites dans les annexes définissant le diplôme (voir notamment le règlement d'examen et les définitions d'épreuves)

RNCP32259BC05 — U34 Prévention-santé-environnement

LISTE DE COMPÉTENCES

Conduire une démarche d'analyse de situations en appliquant la démarche de résolution de problème

- 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

Les modalités d'évaluation sont décrites dans les annexes définissant le diplôme (voir notamment le règlement d'examen et les définitions d'épreuves)

RNCP32259BC06 — U11 Économie-droit

LISTE DE COMPÉTENCES

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)

RNCP32259BC07 — U12 Mathématiques

LISTE DE COMPÉTENCES

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)

RNCP32259BC08 — U41 Langue vivante étrangère 1

LISTE DE COMPÉTENCES

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)

RNCP32259BC09 — U42 Langue vivante 2

LISTE DE COMPÉTENCES

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)

RNCP32259BC10 — U51 Français

LISTE DE COMPÉTENCES

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)

RNCP32259BC11 — U52 Histoire Géographie et Enseignement moral et civique

LISTE DE COMPÉTENCES

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)

RNCP32259BC12 — U6 Arts appliqués et cultures artistiques

LISTE DE COMPÉTENCES

- 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

Les modalités d'évaluation sont décrites dans les annexes définissant le diplôme (voir notamment le règlement d'examen et les définitions d'épreuves)

RNCP32259BC13 — U7 Éducation physique et sportive

LISTE DE COMPÉTENCES

Compétences de niveau 4 du référentiel de compétences attendues

- 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

Les modalités d'évaluation sont décrites dans les annexes définissant le diplôme (voir notamment le règlement d'examen et les définitions d'épreuves)

RNCP32259BC14 — UF1 Langue vivante facultative

LISTE DE COMPÉTENCES

Compétences de niveau B1+ du CECRL

- 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)

RNCP32259BC15 — UF2 Education physique et sportive

LISTE DE COMPÉTENCES

Compétences de niveau 5 du référentiel de compétences attendues

- 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

Les modalités d'évaluation sont décrites dans les annexes définissant le diplôme (voir notamment le règlement d'examen et les définitions d'épreuves)

RNCP32259BC16 — UF3 Mobilité

LISTE DE COMPÉTENCES

- Comprendre et se faire comprendre dans un contexte étranger
- • 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

Les modalités d'évaluation sont décrites dans les annexes définissant le diplôme (voir notamment le règlement d'examen et les définitions d'épreuves)

Secteur d'activité et type d'emploi

SECTEURS D'ACTIVITÉS

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.

TYPE D'EMPLOIS ACCESSIBLES

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

RÈGLEMENTATIONS D'ACTIVITÉ

A compléter (Reprise)

Marché du travail

Indicateurs au niveau des familles professionnelles (FAP) des métiers visés, agrégés au niveau national — France Travail / DARES (open data).

Tension de recrutement (DARES 2024)	Modérée (3/5) Moyenne pondérée par l'emploi ; les familles ci-dessous s'échelonnent de 1 à 5 sur 5.
Facteurs principaux	Manque de main-d'œuvre disponible
Salaire médian (mensuel)	2 733 €
Familles professionnelles (FAP)	R1X67 — Télévendeurs et téléconseillers · tension 3/5 (Modérée) R2X80 — Attachés commerciaux · tension 4/5 (Élevée) R2X83 — Représentants auprès des particuliers · tension 5/5 (Très élevée) R3X80 — Maîtrise des magasins · tension 2/5 (Faible) R4X90 — Cadres commerciaux, acheteurs et cadres de la mercatique · tension 2/5 (Faible) R4X91 — Technico-commerciaux · tension 3/5 (Modérée) R4X92 — Cadres du management des magasins · tension 1/5 (Très faible)
Projets de recrutement (BMO 2026)	57 634
Jugés difficiles à recruter	37 %
Emplois saisonniers	6 %
Familles professionnelles (FAP)	R1X67 — Télévendeurs et téléconseillers R2X80 — Attachés commerciaux R2X83 — Représentants auprès des particuliers R3X80 — Maîtrise des magasins R4X90 — Cadres commerciaux, acheteurs et cadres de la mercatique R4X91 — Technico-commerciaux R4X92 — Cadres du management des magasins

Voies d'accès

MODALITÉS D'ACCÈS

Formation initiale, Formation continue, Apprentissage, Contrat de professionnalisation, Candidature individuelle, VAE

PRÉREQUIS À L'ENTRÉE EN FORMATION

A compléter (Reprise)

COMPOSITION DU JURY — FORMATION INITIALE, FORMATION CONTINUE, APPRENTISSAGE, CONTRAT DE PROFESSIONNALISATION, CANDIDATURE INDIVIDUELLE, VAE

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.

ACCESSIBLE EN OUTRE-MER

Nouvelle-Calédonie, Polynésie française

Base légale

Date d'échéance de l'enregistrement	01/01/2024
Date de dernière délivrance possible	01/01/2024

Liens avec d'autres certifications

ANCIENNES VERSIONS

RNCP861, RNCP759

NOUVELLE(S) CERTIFICATION(S)

Pour plus d'informations

Fiche officielle (France Compétences)

<https://www.francecompetences.fr/recherche/rncp/32259/>

Demande CPF — formations engagées

Dossiers CPF engagés	1 752
Montant total engagé	3 893 196 €
Coût moyen par dossier	2 222 €
Durée moyenne	34 h
Période	05/2020 – 12/2023
France compétences	97 %
Reste à charge titulaire	2 %
Entreprise	1 %
Compte d'engagement citoyen	0 %
OPCO	0 %

Formations engagées via le CPF — Caisse des Dépôts (open data), tous organismes confondus.