BACCALAURÉAT PROFESSIONNEL

MÉTIERS DU COMMERCE ET DE LA VENTE

**OPTION A : ANIMATION ET GESTION DE L’ESPACE COMMERCIAL**



Cahier

des charges global

de la formation

**BaccalaurÉat Professionnel**

**MÉtiers DU COMMERCE ET de LA VENTE**

**Option A – Animation et gestion de l’espace commercial**

**(MCV-A)**

**Sous l’impulsion de :**

Cathy LoyZance-Schott, IEN-ET Économie-Gestion

**Participants :**

Catherine BRUTO

Stéphanie GUYOT

Sylvie MOLTINI-ZENDER

Catherine SEILER

Florence SITTLER

Sylvie STEIMER

Matthieu MICHEL

Jean-Marie VENZON

**SOMMAIRE**

|  |  |
| --- | --- |
|  |  |
| 1. **Socle commun de la Famille des Métiers de la Relation Client** | **1** |
|  |  |
| 1. La répartition horaire | **1** |
| 1. La démarche didactique | **2** |
| 1. L’organisation pédagogique des enseignements | **3** |
| 1. Les Périodes de Formation en Milieu Professionnel | **4** |
|  |  |
| 1. **Formation en Seconde Famille des Métiers de la Relation Client** | **4** |
|  |  |
| 1. Les objectifs de la formation en Seconde | **4** |
| 1. Les compétences professionnelles communes | **4** |
| 1. L’organisation pédagogique des enseignements | **5** |
| 1. Les Périodes de Formation en Milieu Professionnel | **5** |
| 1. **Formation en Première et Terminale Baccalauréat Métiers du Commerce et de la Vente, Option A** | **6** |
|  |  |
| 1. La démarche didactique | **6** |
| 1. Les compétences et outils numériques associés | **6** |
| 1. La co-intervention | **9** |
| 1. Le chef-d’œuvre | **9** |
| 1. Les Périodes de Formation en Milieu Professionnel 2. Les épreuves certificatives | **9**  **10** |

**1**

**Préambule**

Trois baccalauréats constituent la Famille de Métiers de la Relation Client :

⮚ Baccalauréat Métiers de l’Accueil (MA)

⮚ Baccalauréat Métiers du Commerce et de la Vente (MCV)

* Option A : Animation et gestion de l’espace commercial (MCV-A)
* Option B : Prospection-clientèle et valorisation de l’offre commerciale (MCV-B)

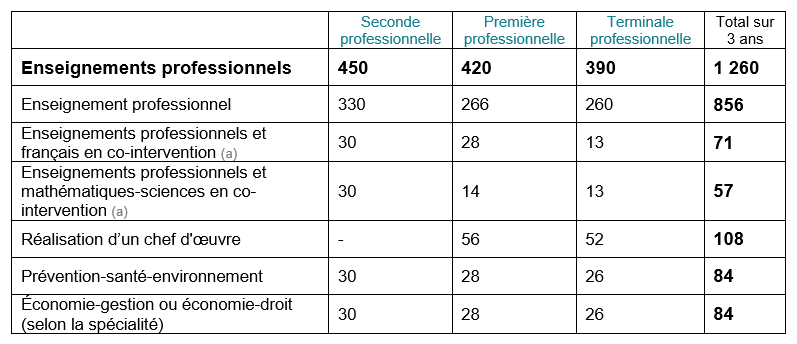
L’enjeu principal de cette rénovation est d’accompagner les élèves dans les mutations de leur environnement professionnel tant au niveau de :

* la complexité des relations,
* l’impact de la digitalisation,
* la stratégie omnicanale,
* la multiplicité des informations.

1. **Socle commun de la Famille de Métiers de la Relation Client**
2. **La répartition horaire**

Dans le cadre de cette rénovation, il n’y a pas de répartition horaire par bloc de compétences en enseignement professionnel, mais bien l’idée d’une stratégie plus globale de formation. **Il est préconisé que seuls deux enseignants se partagent les heures d’enseignement professionnel**. Une fois les binômes constitués, les enseignants doivent se répartir le contenu des activités à réaliser dans le cadre du référentiel.

Le volume horaire annuel en enseignement professionnel (cf. tableau ci-dessous), doit être réparti entre les deux enseignants en fonction des obligations de service respectives.



**2**

1. **La démarche didactique**

La didactique professionnelle inscrit ses recherches dans l’analyse de l’activité des personnes en situation de travail afin de détecter les conditions d’apparition et de développement des compétences professionnelles dans ces situations. C’est donc en toute logique que la démarche didactique préconisée pour les enseignements professionnels s’inspire de cette approche.

Les référentiels de compétences, tous construits selon la même logique, sont organisés autour de blocs de compétences : **3 blocs pour le bac MA et 4 blocs pour les bacs MCV-AGEC et MCV-PVOC.**

Néanmoins, le référentiel de certification conduit à une organisation transversale et spiralaire des situations d'apprentissage.

**⮚ Logique horizontale : décloisonnement des blocs**

En milieu professionnel, les groupes de compétences ne cloisonnent pas l’exercice des métiers de la relation client.

Par conséquent, afin de favoriser l’immersion de l’élève dans un cadre professionnalisant, les enseignants de chacun des baccalauréats professionnels doivent proposer des situations d'apprentissage contextualisées (scénarios s’approchant le plus justement de la réalité professionnelle) qui mettent simultanément en œuvre des compétences des différents blocs.

Un groupe de compétences ne doit donc pas constituer le déterminant d’une situation d’apprentissage mais l’inverse : la situation induit les compétences à expérimenter/développer, quels que soient les blocs du référentiel.

* **Logique spiralaire**

La logique de progression dans les apprentissages est **spiralaire**; les compétences sont travaillées et approfondies au cours du cycle de formation en fonction du **degré de complexification** des situations de travail proposées.

Chaque compétence visée par le référentiel doit être travaillée au cours de chacune des années du cycle de formation. Les éléments de contextualisation, le périmètre des activités et/ou leur nature viennent ainsi graduer la complexité des situations d’apprentissage proposées en fonction du moment du cycle où la compétence est mobilisée.

Ainsi :

* en Seconde, l'élève acquiert des compétences dans une **situation courante**,
* en Première, l’élève s’appuie sur les acquis de seconde pour développer ses compétences en **situation plus complexe**,
* en Terminale, l'élève réinvestit les acquis de seconde et de première pour être performant en **situation critique**.

**3**

1. **L’organisation pédagogique des enseignements**

Lesdiplômes en lien avec la famille de métiers de la relation client relèvent de la 15ème CPC (Commission Professionnelle Consultative) et à ce titre, il est prévu que ce soient des enseignants de vente qui interviennent.

L'organisation pédagogique des enseignements professionnels doit donc se présenter comme suit :

**Baccalauréat Métiers de l’Accueil**

**Bloc 1** : Gérer l’accueil multicanal **Bloc 2** : Gérer l’information **Bloc 3** : Gérer la relation commerciale

**Baccalauréat Métiers du Commerce et de la Vente option A : Animation et Gestion de l’Espace Commercial**

**Bloc 1** : Conseiller et vendre **Bloc 2** : Suivre les ventes **Bloc 3** : Fidéliser la clientèle et développer la relation client

**Bloc 4A** : Animer et gérer l’espace commercial

**Baccalauréat Métiers du Commerce et de la Vente option B : Prospection et Valorisation de l’Offre Commerciale**

**Bloc 1** : Conseiller et vendre **Bloc 2** : Suivre les ventes **Bloc 3** : Fidéliser la clientèle et développer la relation client

**Bloc 4B** : Prospecter et valoriser l’offre commerciale

**4**

**En conclusion :**

Pour réfléchir à cette organisation pédagogique « décloisonnée », les professeurs de la classe :

* élaborent, au préalable et conjointement, des situations d’apprentissage sur lesquelles ils vont travailler,
* sélectionnent les compétences et savoirs associés provenant des 3 ou 4 blocs qu’ils vont

mobiliser.

Cette démarche nécessite donc une **mutualisation du travail à l’échelle de l’équipe disciplinaire.**

1. **Les Périodes de Formation en Milieu Professionnel**

Les 22 semaines de PFMP sont planifiées par l'équipe pédagogique sous la responsabilité du chef d'établissement sur les trois années du cycle de formation. Elles tiennent compte des objectifs spécifiques à chacune des périodes, du projet professionnel de l'élève et des évaluations en cours de formation.

L'accompagnement pendant la Période de Formation en Milieu Professionnel est assuré par l'enseignant référent.

Les visites de suivi visent à s'assurer du bon déroulement de la période, à affiner ou recadrer, le cas échéant, les objectifs de formation et à faire le point sur les activités de l'élève. Les visites d'évaluation formative sont conduites pour toutes les périodes de stage.

L'évaluation certificative est menée par l'enseignant(e) de spécialité, conformément aux définitions d'épreuves annexées à l'arrêté de spécialité.

La participation active des tuteurs et tutrices d'entreprise à l'évaluation conjointe des compétences doit être favorisée, ce qui suppose qu'ils soient informés très en amont par l'enseignant(e) référent(e) des modalités et des critères de cette évaluation.

Conformément à la circulaire n° 2016-053 du 29-3-2016 aucune évaluation certificative ne sera organisée en seconde professionnelle.

1. **Formation en Seconde Famille des Métiers de la Relation Client**
2. **Les objectifs de la formation en Seconde**

* **Se professionnaliser** en visant l’acquisition des compétences relatives à des situations professionnelles courantes ;
* **Affirmer progressivement son choix de spécialité** parmi les 3 baccalauréats correspondant à la famille de métiers.

1. **Les compétences professionnelles communes**

L’analyse des différents référentiels des diplômes composant la famille de métiers a permis d’identifier des **compétences professionnelles communes** assurant la professionnalisation du jeune dès son entrée en formation.

Les situations d’apprentissage reposeront sur des contextes professionnels variés, reflétant la diversité des métiers de la famille Relation Client et qui correspondent à l’univers des trois baccalauréats professionnels (accueil, commerce, vente).

**5**

Chaque apprenant pourra explorer les 3 spécialités et pourra ainsi construire le choix de son baccalauréat, effectif à partir de la Première.

*Ressources : Tableau des compétences communes en suivant ce lien :*

<https://www.ac-strasbourg.fr/pedagogie/ecogestionpro/filieres-et-ressources/commerciale/seconde-famille-de-metiers-de-la-relation-client-rentree-2019/ressources-pedagogiques/>

1. **L’organisation pédagogique des enseignements**

Les enseignants d’une même classe travaillent ensemble les compétences communes relevant des différents blocs de compétences des référentiels « métiers de l’accueil » et « métiers du commerce et de la vente ».

**Les professeurs ne se spécialisent pas dans une famille de métiers**.

1. **Les Périodes de Formation en Milieu Professionnel**

Le rôle des PFMP est renforcé en classe de Seconde. Elles permettent aux jeunes :

* de découvrir le monde professionnel,
* d’expérimenter différents métiers,
* de choisir son orientation.

Il est préconisé de les organiser suffisamment tôt dans l'année pour permettre aux élèves de confirmer leur choix d’orientation.

**Durée et lieux de la formation en milieu professionnel**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **PFMP** | **DURÉE** | **ORGANISATION** | **LIEUX** |
| **Métiers de la**  **Relation Client** | **6 semaines**  à réaliser de préférence avant le choix d'orientation de l'élève | 2 x 3 semaines  ou  3 x 2 semaines | Organisations permettant d’explorer les métiers des 3 baccalauréats |

Le choix du secteur d’activité correspondant aux trois baccalauréats ne doit pas être imposé au cours des différentes PFMP. Il sera laissé à l’appréciation de chaque élève en fonction de la maturité de son projet professionnel. Il est préconisé toutefois d’enrichir l’expérience en variant les types d’organisation.

Si le choix d’orientation est acté, l’élève peut rester dans le même domaine pour la ou les PFMP suivantes.

Durant chaque PFMP, les élèves doivent réaliser des travaux : une fiche signalétique et une fiche descriptive d’activité.

*Ressources : Livret de formation, fiche descriptive d’activité et fiche signalétique à télécharger sur le lien suivant* :

[*http://www.ac-strasbourg.fr/pedagogie/ecogestionpro/filieres-et-ressources/commerciale/seconde-famille-de-metiers-de-la-relation-client-rentree-2019/ressources-pedagogiques/*](http://www.ac-strasbourg.fr/pedagogie/ecogestionpro/filieres-et-ressources/commerciale/seconde-famille-de-metiers-de-la-relation-client-rentree-2019/ressources-pedagogiques/)

**6**

**3. Formation en Première et Terminale Baccalauréat Métiers du Commerce et de la Vente, Option A (Animation et gestion de l’espace commercial)**

Le titulaire du baccalauréat professionnel **« Métiers du Commerce et de la Vente » option A** s’inscrit dans une démarche commerciale active.

Son activité consiste 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,
* participer à l’animation et à la gestion d’une unité commerciale.

Pour *l’option A*, l’activité du titulaire du baccalauréat « Métiers du Commerce et de la Vente » 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.

1. **La démarche didactique**

Les professeurs sont invités à réfléchir à des situations d’apprentissage permettant aux élèves de s’approcher des conditions réelles d’exercice de la fonction d’animation et de gestion de l’espace commercial.

**Trois grands blocs** (conseiller et vendre, suivre les ventes, fidéliser la clientèle et développer la relation client) viennent structurer le référentiel auquel s’ajoute le **bloc de spécialisation** (animer et gérer l’espace commercial). Il n’en demeure pas moins que les situations d’apprentissage proposées aux apprenants doivent toujours privilégier un **décloisonnement de ces blocs**, pour permettre d’appréhender les réalités professionnelles des métiers du commerce.

1. **Les compétences et outils numériques associés**

Vous trouverez en pages 7 et 8 la ventilation des compétences et des outils.

Le bloc de compétences 4A est spécifique à l’option A : Animation et gestion de l’espace commercial.

|  |  |
| --- | --- |
| **7** | |
| **Bloc de compétences 1 : Conseiller et vendre (U31)** | **Bloc de compétences 2 : Suivre les ventes (U32)** |
| *Ce bloc correspond au cœur de métier dans des contextes variés : espace commercial, visite clientèle et à distance.*  *Le rôle du vendeur-conseil est réaffirmé.*  *L’humain reste au cœur de la relation client mais les compétences évoluent (maîtriser les outils, animer les blogs et les réseaux sociaux par exemple).* | *Plusieurs enjeux pour les enseignes : capter l’attention de la clientèle, lutter contre la concurrence, utiliser les réseaux sociaux à des fins de suivi des ventes, véhiculer des valeurs.*  *Ces enjeux nécessitent la mise en œuvre de compétences et de comportements professionnels inscrits dans ce bloc.* |
| * **Assurer la veille commerciale** *(transversalité)* * **Réaliser la vente dans un cadre omnicanal** *(s’adapter au parcours du client 80% des actes d’achat se préparent sur Internet)* * **Assurer l’exécution de la vente** *(savoirs associés en matière juridique)* | * **Assurer le suivi de la commande du produit et/ou du service** * **Mettre en œuvre les services associés** (*notamment l’assistance technique à distance, exemple des « chabots »)* * **Traiter les retours et les réclamations** * **S’assurer de la satisfaction client** |
| **Les outils digitaux** | **Les outils digitaux** |
| [https://s3.eu-west-1.amazonaws.com/genial.ly/5bb86fc8f51d4338d6c21abb/246dce04-4308-4c02-894d-6c087bca16a5.png](https://www.semrush.com/lp/sem/fr/?https://www.semrush.com/lp/sem/fr/?kw=SEMrush_Brand&cmp=FR_SRCH_Brand_EN&label=Brand_Semrush&Network=g&Device=c&gclid=CjwKCAjw7uPqBRBlEiwAYDsr18WEGUHeE34ckzV6Ab124Uw4t00MTCRoko831ssmwH_pIlIG2oi6eBoCKR8QAvD_BwE)  **Semrush** est un outil très efficace dans l'analyse concurrentielle. | [https://s3.eu-west-1.amazonaws.com/genial.ly/5bb86fc8f51d4338d6c21abb/3a78e35c-8d1a-4fe0-b01f-1b0e8dd44b69.png](https://www.swapcard.com/fr/)  **Swapcard** est [une](https://www.swapcard.com/fr/) application qui permet de numériser les cartes de visite physiques et d'envoyer une carte de visite numérique. |
| https://s3.eu-west-1.amazonaws.com/genial.ly/5bb86fc8f51d4338d6c21abb/db39f665-4531-4ff3-8b4c-de2267e9d80a.png[https://s3.eu-west-1.amazonaws.com/genial.ly/5bb86fc8f51d4338d6c21abb/4ab81794-c9df-4182-88d8-599cd0e1f125.png](https://www.whatsapp.com/download/)  **WhatsApp** est l'application la plus populaire de chat en ligne. La version business permet de créer un profil professionnel (information sur l'entreprise, story, site web...), d'interagir en utilisant des outils pour automatiser, organiser et répondre rapidement aux messages. | [https://s3.eu-west-1.amazonaws.com/genial.ly/5bb86fc8f51d4338d6c21abb/fde21bb1-0fda-4704-8967-2caec1086301.png](https://trello.com/)  **Trello** est un outil gratuit de gestion de projet en ligne. Des tableaux, des listes et des cartes permettent d'organiser le projet et de définir un ordre de priorité. |
| https://s3.eu-west-1.amazonaws.com/genial.ly/5bb86fc8f51d4338d6c21abb/4708696c-dc70-4081-a283-94c002ad0d1d.png  **Calaméo** est un outil de création d'ebook gratuit. Il permet de créer des catalogues de produits, de présentation de rapports d'activité ou encore des plaquettes de présentation interactives (en y intégrant des éléments multimédias : vidéo, animations interactives...). Il existe également **Issuu, Flipping Book et Joomag et Canva** | [https://s3.eu-west-1.amazonaws.com/genial.ly/5bb86fc8f51d4338d6c21abb/403be782-6261-434a-b169-00bcfaffe00a.png](https://gsuite.google.com/intl/fr/products/forms/?utm_source=google&utm_medium=cpc&utm_campaign=emea-fr-all-fr-dr-bkws-all-all-trial-e-t1-1007172&utm_content=text-ad-crnurturectrl-none-DEV_c-CRE_146195261901-ADGP_Hybrid%20|%20AW%20SEM%20|%20BKWS%20~%20)  Le sondage par mail sur l'expérience client avec l'outil gratuit **Google Forms.** |

|  |  |
| --- | --- |
| **8** | |
| **Bloc de compétences 3 : Fidéliser la clientèle et développer la relation client (U33)** | **Bloc de compétences 4 : Animer et gérer l’espace commercial (U2 – Option A)** |
| *Les enseignes développent une culture de la fidélisation dans un contexte complexe car le client est informé et de plus en plus volatile. De plus, il faut augmenter le niveau d’engagement vis-à-vis de la marque (communication sur les réseaux sociaux).*  *Il convient de rappeler la place de l’humain dans le processus de fidélisation.*  *La professionnalisation est importante sur ce bloc (apprendre à connaitre, apprendre à faire et acquérir la démarche de projet).* | *Ce bloc correspond à des activités exercées au sein de l’espace commercial ou en e-Commerce.* |
| * **Traiter et exploiter l’information ou le contact client** * **Contribuer à des actions Fidélisation et de Développement de la Relation Client (***FDRC***)** * **Évaluer les actions de FDRC** | * **Assurer les opérations préalables à la vente** * **Rendre l’unité commerciale attractive et fonctionnelle** * **Développer la clientèle** |
| **Les outils digitaux** | **Les outils digitaux** |
| [https://s3.eu-west-1.amazonaws.com/genial.ly/5bb86fc8f51d4338d6c21abb/a9252910-b0c0-4fdd-86ce-aeade7a2f86b.png](https://public.tableau.com/s/)  **Tableau public** est un outil gratuit qui permet de créer et partager des diagrammes et graphiques interactifs, des cartes et des tableaux de bord. | **EBP** est un logiciel intuitif et efficace pour maîtriser l’intégralité d’une chaîne commerciale : rédaction de devis et factures, suivi des règlements clients et optimisation de la gestion de stocks. |
| [https://s3.eu-west-1.amazonaws.com/genial.ly/5bb86fc8f51d4338d6c21abb/3bf3f1cf-4c88-4f35-8bc6-15f95c0514b8.png](https://www.socialshaker.com/?gclid=CjwKCAjwqZPrBRBnEiwAmNJsNtMvzneHV-g8mTnq8aIUfcu5RrI5HlxoKFes2hS-Jm0Ap_igOK4Q3RoCvmYQAvD_BwE)  **Social Shaker** est l'outil idéal pour animer une communauté sur les réseaux sociaux, personnaliser sa page Facebook, collecter des données, promouvoir des évènements, proposer des coupons de réductions, créer des jeux concours et des quiz. | https://s3.eu-west-1.amazonaws.com/genial.ly/5bb86fc8f51d4338d6c21abb/bab7de4a-2ca4-4745-b3c9-14cdbf648a67.png    **Retail visual** est une solution pour visualiser et réaliser des concepts de Merchandising en 3D (boutiques en 3D, construction offre produit, zoning,). |
| **Google Analytics** est un outil gratuit très puissant qui analyse les résultats et les performances d'un site web (géolocalisation, taux de rebond, panier moyen,…) | https://s3.eu-west-1.amazonaws.com/genial.ly/5bb86fc8f51d4338d6c21abb/606817d8-2ef6-48e8-b618-e09b6add4f1c.png  **Retail shelf planner** permet de créer des planogrammes et ainsi de simuler d’une façon rapide et simple, des rayons, tablettes et broches dans un environnement virtuel. Sur la base des dimensions des produits et des tablettes et la longueur des broches, le logiciel calcule en 3 dimensions comment optimiser l’espace. |

**9**

1. **La co-intervention**

Une séance de co-intervention, entre une discipline d’enseignement général (français, mathématiques) et les enseignements professionnels, doit se construire à partir d’une situation professionnelle issue du référentiel des activités professionnelles des spécialités concernées (RAP). Celle-ci doit mobiliser à la fois les connaissances, les compétences et les capacités du programme des disciplines générales, les tâches décrites dans le référentiel d’activités professionnelles et les compétences et savoirs associés décrits dans le référentiel de certification.

1. **Le chef-d’œuvre**

Le chef d’œuvre s’inscrit dans le cadre des enseignements dès la classe de première.

Cette réalisation mobilise et développe des compétences professionnelles issues du référentiel du diplôme auquel est préparé l’élève, mais aussi d’autres compétences communes aux domaines généraux et professionnels. Les compétences sociales et de créativité méritent une attention particulière dans la progression des élèves.

La réalisation du chef-d’œuvre va résolument renforcer la place de l’enseignement par projet au sein des établissements, type d’enseignement indispensable à la construction du projet de l’élève, à la préparation de son insertion professionnelle, mais aussi à sa poursuite d’études. Celui-ci ne se substitue pas pour autant aux différents projets attendus dans le cadre des évaluations certificatives professionnelles.

Pour tous les élèves, le chef-d’œuvre se traduit par une ou des réalisation(s), collective(s) ou individuelle(s).

Pour l’élève, le chef-d’œuvre est la traduction de l’engagement personnel dont il aura fait preuve.

L’évaluation du chef-d’œuvre se fait d’une part, en première et en terminale dans le cadre d’un suivi des activités et des compétences et, d’autre part, sur une présentation orale individuelle en fin de cycle de formation.

1. **Les Périodes de Formation en Milieu Professionnel**

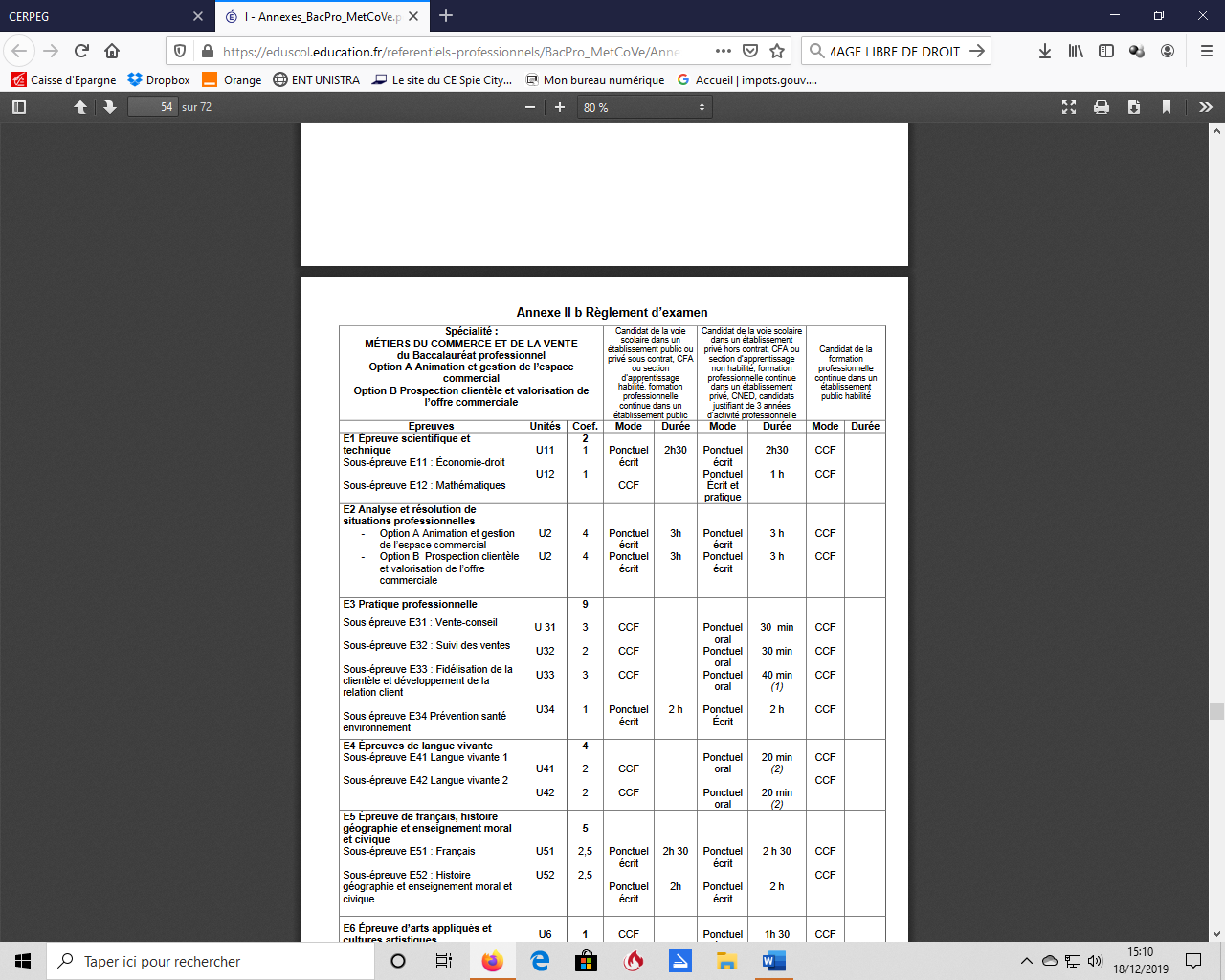
Proposition d’organisation des Périodes de Formation en Milieu Professionnel :

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **DURÉE** | **ORGANISATION** | **LIEUX** |
| **Classe de PREMIÈRE MCV A** | | |
| **8 semaines** au total | 2 x 4 semaines | Unités commerciales qui pratiquent la vente en face à face ou à distance, généralistes ou spécialisées. |
| **Classe de TERMINALE MCV A** | | |
| **8 semaines** au total | 2 x 4 semaines | Unités commerciales qui pratiquent la vente en face à face ou à distance, généralistes ou spécialisées.  **L'élève reste dans la même unité commerciale lors des deux PFMP de terminale.** |

**10**

1. **Les épreuves certificatives**

Le tableau ci-dessous s’applique aux candidats de la voie scolaire dans un établissement public ou privé sous contrat préparant le **Baccalauréat Professionnel MCV, option A.**



Un cahier spécifique à chaque épreuve professionnelle sera proposé ultérieurement.