

REPERES DES COMPETENCES COMMUNES

SECONDE FAMILLE DES METIERS DE LA RELATION CLIENT - ACCUEIL, COMMERCE ET VENTE

SECONDE FAMILLE DE LA RELATION CLIENT	BACCALAUREAT METIERS DE L'ACCUEIL	BACCALAUREAT 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 COMMERCIALE
<p>Intégrer la relation client dans un cadre omnicanal</p> <ul style="list-style-type: none"> Prendre contact Identifier le besoin Identifier le client et ses caractéristiques Proposer une solution adaptée au parcours client 	<p>BLOC 1 : Gérer l'accueil multicanal à des fins d'information, d'orientation et de conseil</p> <ul style="list-style-type: none"> Gérer simultanément les activités Prendre contact avec le public Identifier la demande Traiter la demande <p>BLOC 3 : Gérer la relation commerciale</p> <ul style="list-style-type: none"> 3.1 Contribuer au développement de la relation commerciale <ul style="list-style-type: none"> Repérer les caractéristiques du public 	<p>BLOC 1 : CONSEILLER ET VENDRE</p> <ul style="list-style-type: none"> Réaliser la vente dans un cadre omnicanal <ul style="list-style-type: none"> Intégrer l'omnicanal dans le processus de vente Prendre contact S'adapter au contexte commercial et au comportement du client Découvrir, identifier/analyser et reformuler les besoins du client sa (ses) motivation(s) et ses freins éventuels Présenter l'entreprise et/ou ses produits et/ou ses services Conseiller le client en proposant la solution adaptée Proposer les produits et/ou services associés <p>BLOC 3 : FIDELISER LA CLIENTELE ET DEVELOPPER LA RELATION CLIENT</p> <ul style="list-style-type: none"> Contribuer à des actions de fidélisation de la clientèle et de développement de la relation client <ul style="list-style-type: none"> Effectuer des ventes au rebond 	
<p>Assurer le suivi de la relation client (à des fins de satisfaction et de fidélisation)</p> <ul style="list-style-type: none"> Gérer le suivi de la demande (en termes de commande/services associés/prestations internes externes) 	<p>BLOC 2 : GERER L'INFORMATION ET DES PRESTATIONS A DES FINS ORGANISATIONNELLES</p> <ul style="list-style-type: none"> 2.2 Gérer des prestations internes et externes <ul style="list-style-type: none"> Identifier les prestations inhérentes aux activités d'accueil Formaliser une demande et/ou une offre de prestations Assurer le suivi d'une prestation <p>BLOC 3 : GERER LA RELATION COMMERCIALE</p> <ul style="list-style-type: none"> 3.1 Contribuer au développement de la relation commerciale <ul style="list-style-type: none"> Identifier les supports utiles à la relation commerciale 	<p>BLOC 4 A : ANIMER ET GERER L'ESPACE COMMERCIAL</p> <ul style="list-style-type: none"> Rendre l'unité commerciale attractive et fonctionnelle <ul style="list-style-type: none"> Accueillir, informer et orienter le client dans l'unité commerciale et à l'extérieur Développer la clientèle <ul style="list-style-type: none"> Proposer des actions commerciales génératrices de trafic dans l'unité commerciale Sélectionner les gammes de produits à mettre en avant en lien avec la stratégie de l'unité commerciale Recourir aux sites marchands et aux réseaux sociaux Inciter à l'achat par une action commerciale, le cas échéant interactive 	<p>BLOC 4 B : PROSPECTER ET VALORISER L'OFFRE COMMERCIALE</p> <ul style="list-style-type: none"> Mettre en œuvre une opération de prospection (Bloc 4B) <ul style="list-style-type: none"> Établir le contact avec le prospect dans des situations de prospection physique et/ou à distance. Identifier les besoins du prospect Argumenter
<p>BLOC 2 : SUIVRE LES VENTES</p> <ul style="list-style-type: none"> Assurer le suivi de la commande du produit et/ou du service <ul style="list-style-type: none"> Suivre l'évolution de la commande et éventuellement du règlement Informer le client des délais et des modalités de mise à disposition Mettre en œuvre le ou les services associés <ul style="list-style-type: none"> Sélectionner le cas échéant le prestataire le plus adapté Suivre l'exécution du ou des service(s) associé(s) et en rendre compte Effectuer le cas échéant les relances Traiter les retours et les réclamations du client <ul style="list-style-type: none"> Identifier le(s) problème(s) rencontré(s) par le client Proposer une solution adaptée en tenant compte des procédures de l'entreprise et de la réglementation S'assurer de la satisfaction du client <ul style="list-style-type: none"> Collecter les informations de satisfaction auprès des clients 			

SECONDE FAMILLE DE LA RELATION CLIENT	BACCALAUREAT METIERS DE L'ACCUEIL	BACCALAUREAT 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 COMMERCIALE
<ul style="list-style-type: none"> Satisfaire le client Fidéliser le client 	<p>BLOC 3 : GERER LA RELATION COMMERCIALE - suite</p> <ul style="list-style-type: none"> 3.2 Satisfaire et fidéliser le public <ul style="list-style-type: none"> Co-construire avec le public la solution adaptée à ses besoins Contribuer à la satisfaction et à la fidélisation 3.3 Gérer les réclamations <ul style="list-style-type: none"> Recueillir les réclamations 	<p>BLOC 3 : FIDELISER LA CLIENTELE ET DEVELOPPER LA RELATION CLIENT</p> <ul style="list-style-type: none"> Contribuer à des actions de fidélisation de la clientèle et de développement de la relation client <ul style="list-style-type: none"> Sélectionner et mettre en œuvre les outils de fidélisation et/ou de développement de la relation client de l'entreprise Concourir à la préparation et à l'organisation d'évènements et/ou d'opérations de fidélisation/développement de la relation client Participer à la mise en œuvre des évènements et/ou opérations de fidélisation/développement de la relation client 	
		<p>BLOC 4A : ASSURER LES OPERATIONS PREALABLES A LA VENTE</p> <ul style="list-style-type: none"> Assurer le suivi de la commande du produit et/ou du service <ul style="list-style-type: none"> Établir les commandes des produits auprès de la centrale d'achats et/ou des fournisseurs indépendants sélectionnés avec la hiérarchie, en tenant compte des contraintes Préparer les commandes des clients issues de l'omnicanal Réceptionner, contrôler et stocker les marchandises (quantitatif et qualitatif) Effectuer les relances et préparer les retours fournisseurs) 	<p>BLOC 4B : VALORISER LES PRODUITS ET/OU SERVICES</p> <ul style="list-style-type: none"> Valoriser les produits et/ou les services <ul style="list-style-type: none"> Mettre en valeur l'offre dans un salon, showroom, un espace de vente éphémère, chez le client, sur les sites marchands et sur les réseaux sociaux
<p>Collecter et exploiter l'information dans le cadre de la relation client</p> <ul style="list-style-type: none"> Assurer la veille informationnelle et commerciale (la collecte) Traiter et exploiter l'information Diffuser l'information 	<p>BLOC 2 : GERER L'INFORMATION ET DES PRESTATIONS A DES FINS ORGANISATIONNELLES</p> <ul style="list-style-type: none"> 2.1 Gérer l'information <ul style="list-style-type: none"> Repérer les sources d'information Contrôler l'information Actualiser une base de données Sélectionner l'information utile au service Mutualiser l'information nécessaire à la continuité du service Rendre compte de l'activité <p>BLOC 3 : GERER LA RELATION COMMERCIALE</p> <ul style="list-style-type: none"> 3.2 Satisfaire et fidéliser le public <ul style="list-style-type: none"> Collecter et identifier les motifs de satisfaction et d'insatisfaction 	<p>BLOC 1 : CONSEILLER ET VENDRE</p> <ul style="list-style-type: none"> Assurer la veille commerciale <ul style="list-style-type: none"> Rechercher, hiérarchiser, exploiter et actualiser en continu les infos sur l'entreprise et son marché <p>BLOC 2 : SUIVRE LES VENTES</p> <ul style="list-style-type: none"> Mettre en œuvre le ou les services associés <ul style="list-style-type: none"> Collecter et transmettre les informations au service de l'entreprise <p>BLOC 3 : FIDELISER LA CLIENTELE ET DEVELOPPER LA RELATION CLIENT</p> <ul style="list-style-type: none"> Traiter et exploiter l'information ou le contact client <ul style="list-style-type: none"> Traiter les messages et/ou les demandes des clients Recueillir, extraire, exploiter, synthétiser les données : de sources internes et de sources externes Rendre compte des données appropriées S'assurer de la satisfaction du client <ul style="list-style-type: none"> Transmettre les informations sur la satisfaction du client 	
		<p>BLOC 4A : ASSURER LES OPERATIONS PREALABLES A LA VENTE</p> <ul style="list-style-type: none"> Assurer les opérations préalables à la vente (Bloc 4A) <ul style="list-style-type: none"> Enrichir et exploiter le système d'information commercial 	<p>BLOC 4B : VALORISER LES PRODUITS ET/OU SERVICES</p> <ul style="list-style-type: none"> Rechercher et analyser les informations à des fins d'exploitation <ul style="list-style-type: none"> Identifier, au sein du SIC (système d'information commercial), les informations internes utiles à l'opération de prospection, les extraire et les analyser Collecter, traiter et analyser les informations externes Mettre à jour le système d'information commercial Mettre en œuvre une opération de prospection <ul style="list-style-type: none"> Construire et/ou mettre à jour le fichier prospects