

## BEP METIERS DE LA RELATION AUX CLIENTS ET AUX USAGERS



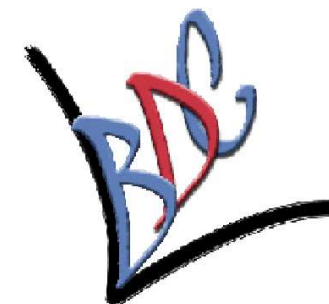
### Lycée Privé Technologique et Professionnel Blanche de Castille



42 bis rue du Château  
77300 - FONTAINEBLEAU

Tél : 01 64 22 30 07  
Fax : 01 64 22 34 98

E-mail : [contact@bdcfontainebleau.com](mailto:contact@bdcfontainebleau.com)  
Site : [www.bdcfontainebleau.com](http://www.bdcfontainebleau.com)



## B.E.P. Métiers de la relation aux clients et aux usagers

Diplôme intermédiaire  
des bacheliers professionnels  
**COMMERCE  
&  
VENTE**

Lycée Privé Technologique et  
Professionnel Blanche de Castille  
Enseignement catholique sous contrat d'association

# METIERS DE LA RELATION AUX CLIENTS ET AUX USAGERS

Le titulaire du **BEP Métiers de la relation aux clients** et aux usagers participe à la réalisation d'activités spécifiques dans les domaines professionnels du commerce, de la vente et des services.

C'est un employé polyvalent : il accueille, informe, oriente et contacte les clients ou les usagers.

Il présente également des services ou des produits et conseille et finalise des ventes.

Enfin il participe à l'organisation des espaces de travail. Il intervient dans un univers marchand ou non marchand, au sein d'une organisation, avec une finalité de vente, de fourniture de services ou de satisfaction aux demandes de clients ou d'usagers.

Il exerce trois grandes activités :

- il accueille ou informe le client ou l'utilisateur,
- il assure le suivi, la prospection des clients et le contact,
- il conduit l'entretien de vente.
- il conseille le client sur des produits de consommation courante.

Il pratique la vente de contact (conseils et argumentaires) et la vente visuelle : présentation attractive du rayon.

Il participe à l'approvisionnement, à la gestion des produits.

Il assure les opérations de fidélisation.

Il participe également à l'exploitation de l'entreprise commerciale.

Appellation courante : vendeur, employé de commerce, employé commercial, agent d'accueil

Cette formation se prépare à temps plein, en formation continue

## Horaire hebdomadaire à titre indicatif :

Enseignements	2nde	1ère
Formation professionnelle, technologique et scientifique	15h00	13h00
Mathématiques	2h	2 h
Français	4h	4 h
Histoire-géographie	2h	2 h
Langue vivante 1 et 2	4h	4 h
Education artistique - arts appliqués		2 h
Education physique et sportive	2h	3 h
Education civique, juridique et sociale	30 mn	30 mn

## Quelques précisions sur les baccalauréats :

Le titulaire du **baccalauréat professionnel COMMERCE** est un employé commercial qui intervient dans n'importe quel type d'unité commerciale.

Dans une équipe, son rôle consistera à :

- Participer à l'approvisionnement ;
- Vendre, conseiller et fidéliser la clientèle ;
- Participer à l'animation de la surface de vente ;
- Assurer la gestion commerciale attachée à sa fonction.

Le titulaire du **baccalauréat professionnel VENTE** (Prospection – Négociation – Suivi de clientèle) est un vendeur qui intervient dans une démarche commerciale active.

Son activité consiste à :

- prospecter la clientèle potentielle,
- négocier des ventes de biens et de services,
- participer au suivi et à la fidélisation de la clientèle,

dans le but de développer les ventes de l'entreprise.



Le B.E.P. Métiers de la relation aux clients et aux usagers est le diplôme intermédiaire du baccalauréat professionnel commerce ou du baccalauréat professionnel vente, il se prépare au cours des deux premières années de formation.