

## 2 MRC

# Métiers de la Relation Clients



La **SECONDE PROFESSIONNELLE MRC** "Métiers de la Relation Clients" est ouverte aux élèves de troisième de collège et de seconde Générale et Technologique (en réorientation).

L'élève de cette 2<sup>de</sup> professionnelle pourra acquérir des compétences communes portant sur les activités :

- d'expression, de communication, de qualité d'accueil en face à face, téléphonique, ...
- de recherche et d'exploitation d'information : techniques d'enquêtes, analyse statistique ;
- d'identification des besoins, de la demande ;
- d'identification des clients, de ses profils ;
- de conseil en vue de réaliser une vente, de fidéliser une clientèle, ...
- de suivi de la relation client, de service après-vente, ...



 **2 MRC**  
Seconde Bac Pro  
Famille de **Métiers**  
de la **Relation**  
**Clients**



Métiers du Commerce  
et de la Vente

  
**ACADÉMIE  
DE BORDEAUX**

*Liberté  
Égalité  
Fraternité*



  
**odéon Redon**  
LYCÉE GÉNÉRAL TECHNOLOGIQUE  
ET PROFESSIONNEL  
PAULLAC - LESPARRE - GIRONDE