

CERTIFICAT D'APTITUDE PROFESSIONNELLE

CAP EMPLOYÉ DE COMMERCE MULTI-SPECIALITES

Formation en 2 ans après la 3ème

Bac Pro en 2 ans après un CAP



Le métier

Vous intervenez dans une démarche active pour développer les ventes de l'entreprise.

Vos activités consistent à réaliser des opérations de réception et de stockage des marchandises. Vous serez chargé(e) de la tenue et de la présentation marchande du linéaire ou des familles de produits dans le respect de la législation en vigueur. De plus, sur la surface de vente, vous participerez à l'accueil, à l'orientation du client et à la fidélisation. En caisse, vous serez amené(e) à enregistrer les marchandises et encaisser les clients selon leur mode de paiement.

La formation

Le CAP Employé de Commerce multi-spécialités se décline en plusieurs activités :

- **La réception et tenue des réserves** : respect des règles de conservation d'hygiène et de sécurité, adéquation livraison réception.
- **L'approvisionnement du rayon** : anticipation des ruptures dans la disponibilité des produits, maintien de l'attractivité du rayon
- **Information des clients** : disponibilité à l'égard de la clientèle, pertinence des informations apportées
- **Tenue en caisse**, adéquation prix/produits, tenue correcte de poste et de son environnement

La formation comprend 16 semaines en Période de Formation et Milieu Professionnelle réparties sur les 2 années de formation.

Après l'obtention du CAP Employé de Commerce multi-spécialités, l'élève a la possibilité d'intégrer une classe de Première afin d'y préparer soit un baccalauréat Vente ou Commerce.

La poursuite d'études

Formation initiale ou apprentissage :

- Baccalauréat Vente
- Baccalauréat Commerce
- Baccalauréat Accueil

L'insertion professionnelle

- Employé de grande surface
- Employé de libre-service
- Employé de rayon

BACCALAUREAT PROFESSIONNEL

ACCUEIL RELATIONS CLIENTS ET USAGERS

Formation en 3 ans après la 3ème



Le métier

Vous travaillez en relation avec la clientèle ou avec un public d'utilisateurs et vous occupez des fonctions d'accueil, d'assistance et de commercialisation de services spécifiques. Vos activités consistent à répondre aux demandes en face à face ou par téléphone, évaluer la satisfaction de l'interlocuteur, traiter les réclamations, savoir vendre des services.

Être souriant, avoir une bonne présentation, une facilité d'élocution et de compréhension, faire preuve de diplomatie et être discret sont des atouts pour ce métier.

La formation

Le baccalauréat professionnel Accueil Relation Client se décline en plusieurs activités :

- **L'accueil en face à face** : répondre et donner satisfaction, éventuellement en langue étrangère, aux demandes des visiteurs en respectant la procédure d'accueil
- **L'accueil téléphonique** : répondre aux demandes des appelants, les informer et orienter leur appel.
- **La gestion de la fonction accueil** : contribuer à la fonctionnalité et à la convivialité de l'espace d'accueil
- **La vente de services ou de produits associés à l'accueil** : donner une information fiable sur l'offre, conclure la vente; contribuer à la satisfaction et à la fidélisation du client ou de l'utilisateur.

La formation comprend 22 semaines en Période de Formation en Milieu Professionnel réparties sur 3 ans.

Pendant la deuxième année de formation, afin de sécuriser votre parcours, vous passez le BEP (MRCU) (Métiers de la Relation aux Clients et Usagers)

À l'issue de la seconde MRCU, il est possible de choisir un autre baccalauréat du secteur commercial : Commerce ou Vente.

Il reste possible en cours de formation d'intégrer une 1ère année de CAP ou une 2ème année de CAP du secteur commercial pour une insertion professionnelle plus rapide.

La poursuite d'études: le BTS

Formation initiale ou apprentissage :

- BTS Négociation et Relation Client
- BTS Management des Unités Commerciales
- MC Assistant (e), Conseil, Vente à distance

L'insertion professionnelle

- Commercial ou Attaché (e)
- Animateur(trice) de vente
- Agent d'accueil, agent d'escale
- Agent multiservices d'accueil (hôpitaux)

Formation en 3 ans après la 3ème



Le métier

Vous travaillez dans tous types d'unités commerciale, physiques ou virtuelles. Votre activité consiste au sein de l'équipe commerciale, à participer à l'approvisionnement, vendre, conseiller et fidéliser, participer à l'animation de la surface de vente et assurer la gestion commerciale attachée à votre fonction.

Vous devez posséder une aptitude à la communication et à l'expression, avoir le sens de l'organisation, du contact humain, être autonome, réactif, savoir prendre des initiatives et vous investir professionnellement.

La formation

Le baccalauréat professionnel Commerce se décline en plusieurs activités :

Le titulaire du baccalauréat professionnel « **Commerce** » est un employé commercial qui intervient dans tout type d'unité commerciale : sédentaire ou non, alimentaire ou non-alimentaire, spécialisé ou généraliste, en libre-service ou en vente assistée afin de mettre à la disposition de la clientèle les produits correspondant à sa demande.

Son activité consiste, au sein de l'équipe commerciale de l'unité, à :

- participer à l'approvisionnement,
- vendre, conseiller et fidéliser,
- participer à l'animation de la surface de vente,
- assurer la gestion commerciale attachée à sa fonction

Elle comprend 22 semaines de formation en entreprise réparties sur 3 ans.

Pendant la deuxième année de formation, afin de sécuriser votre parcours, vous passez le BEP Métiers de la Relation aux Clients et Usagers (MRCU).

À l'issue de la seconde MRCU, il est possible de choisir un autre baccalauréat du secteur commercial : Accueil Relations Clients et Usagers ou Vente.

La poursuite d'études: le BTS

Formation initiale ou apprentissage :

- BTS Négociation et Relation Client
- BTS Management des Unités Commerciales

L'insertion professionnelle

- Employé commercial
- Vendeur/se en magasin
- Conseiller de vente

Formation en 3 ans après la 3ème

En 2 ans après un CAP



Le métier

Vous intervenez dans une démarche active pour développer les ventes de l'entreprise.

Vos activités consistent à prospecter la clientèle potentielle, négocier des ventes de biens ou de services, participer au suivi et à la fidélisation de la clientèle.

Vous devez avoir le sens du contact et de la communication et une forte capacité d'adaptation. Vous aimez la variété des tâches à accomplir, le travail d'équipe tout en gardant une certaine autonomie. Enfin, polyvalence, mobilité et motivation seront des qualités essentielles pour évoluer dans ce secteur d'activité.

La formation

Les heures d'enseignement sont réparties entre l'enseignement général et l'enseignement professionnel.

Le/la titulaire du baccalauréat professionnel **Vente** met en œuvre les techniques de prospection, de négociation, de suivi et de fidélisation. Leur mise en œuvre peut-être différente selon la taille, l'organisation des entreprises, la nature et la complexité des produits ou des services commercialisés.

Elle comprend 22 semaines de formation en entreprise réparties sur 3 ans.

Pendant la deuxième année de formation, afin de sécuriser votre parcours, vous passez le BEP Métiers de la Relation aux Clients et Usagers (BEP MRCU).

À l'issue de la seconde MRCU, il est possible de choisir un autre baccalauréat du secteur commercial : Commerce ou Accueil Relations Clients et Usagers.

Pour une insertion professionnelle plus rapide, il est aussi possible en cours de formation de se rediriger vers une 1ère année ou une 2ème année CAP du secteur commercial

La poursuite d'études: le BTS

Formation initiale ou apprentissage :

- BTS Négociation et Relation Client
- BTS Management des Unités Commerciales
- MC Assistante,-Conseil,-Vente à distance

L'insertion professionnelle

- Commercial ou Attaché (e)
- Animateur (trice) de vente
- Chargé (e) de prospection, de clientèle
- Télévendeur ou téléprospecteur

MENTION COMPLÉMENTAIRE

ACCUEIL DANS LES TRANSPORTS

NIVEAU IV –POST BAC

- Bac général : ES, L, S
- Bac technologique : STG
- Bac professionnel



LE METIER

L'agent d'accueil dans les transports assure l'accueil et la prise en charge des voyageurs au départ, à l'arrivée, en correspondance ou en accompagnement.

Il informe et oriente le passager et les personnes qui l'accompagnent ou l'attendent.

L'activité se situe principalement dans les aéroports, les gares ferroviaires ou maritimes, les halls de réception des voyageurs.

Le travail s'effectue en horaires décalés, samedi, dimanche et jours fériés.

Dans son milieu de travail, l'agent porte une tenue ou un uniforme.

LA FORMATION

La formation s'effectue en 1 année dont **17 semaines de Périodes de Formation en Milieu Professionnel**

Les lieux de stage: Aéroports, Gares ferroviaires, Gares routières, Gares maritimes, Agences de location de voitures, Autocaristes

La formation peut sous certaines conditions s'effectuer en apprentissage.

Enseignement hebdomadaire (17 semaines au lycée) :

L'environnement professionnel des Transports: *5 h.*

Les techniques relationnelles en Français et en Anglais: *15 h.*

Les opérations techniques et commerciales: *4 h.*

La sécurité, la sûreté et le cadre juridique dans les transports: *3 h.*

Deuxième langue vivante: *facultatif*

Règlement d'examen :

Conduite d'activités professionnelles CCF (*coef. 3*)

Techniques professionnelles CCF (*coef. 3*)

Communication professionnelle: (*épreuve ponctuelle orale coef. 4*)

Deuxième langue: (*épreuve facultative orale coef. 1*)

L'INSERTION PROFESSIONNELLE

Il s'agit d'emplois opérationnels dans les **compagnies de transport** de voyageurs, des aéroports, des organisateurs de voyages d'accueil

- Agent d'informations

- Agent d'escale,

Poursuite d'études: BTS Tourisme, Formation Hôtesse de l'air et Steward