

## A – ANNEXE PÉDAGOGIQUE BAC PRO COMMERCE (à lire et à conserver)

Le titulaire du baccalauréat professionnel spécialité 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.

La formation en milieu professionnel est une phase déterminante de l'acquisition des compétences propres au diplôme et, à ce titre, doit être en interaction avec la formation délivrée en centre de formation.

Elle doit permettre au futur bachelier professionnel :

- d'appréhender la réalité des situations professionnelles commerciales de référence,
- d'acquérir et d'approfondir, dans une logique de formation articulée avec les autres modalités pédagogiques, les compétences décrites dans le référentiel de certification.

Les compétences qui seront développées au cours de cette formation sont :

- Animer
  - o Organiser l'offre « produits »
  - o Participer aux opérations de promotion
  - o Participer aux actions d'animation
- Gérer
  - o Approvisionner et réassortir
  - o Participer à la gestion et à la prévention des risques
- Vendre
  - o Préparer la vente de produits
  - o Réaliser la vente de produits

Elles nécessitent la mobilisation des savoirs associés suivants :

- Communication – vente
- Mercatique
- Technologies de la communication appliquées à la vente
- Gestion commerciale

Contexte professionnel :

- Il s'agit d'employés commerciaux dont les appellations varient selon le type de commerce et de point de vente.

Les appellations les plus fréquentes sont les suivantes :

- employé(e) de commerce,
- employé(e) commercial(e),
- assistant(e) de vente,
- conseiller de vente, conseillère de vente,
- vendeur, vendeuse,
- vendeur spécialisé, vendeuse spécialisée,
- vendeur conseiller, vendeuse conseillère,
- adjoint(e) du responsable de petites unités commerciales...

Objectifs prioritaires assignés à la période de formation en entreprise :

- 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.

Activités à développer :

- animation commerciale,
- gestion des produits et gestion commerciale,
- vente.

Leur mise en œuvre peut-être différente selon la taille, l'organisation des entreprises commerciales, la nature et la complexité des produits ou des services commercialisés, et selon les attentes de la clientèle.

# A - ANNEXE PÉDAGOGIQUE BAC PRO COMMERCE (à lire et à conserver)

Liste des compétences à aborder en fonction des périodes de formation :

Compétences visées		Année de formation		En 1 <sup>ère</sup>		En Ter	
		(1 <sup>ère</sup> année de formation)		(2 <sup>ème</sup> année de formation)		(3 <sup>ème</sup> année de formation)	
		En participation	En autonomie	En participation	En autonomie	En participation	En autonomie
Organiser l'offre « produits »	- Mettre en place des facteurs d'ambiance						
	- Installer la signalétique						
	- Maintenir l'attractivité de tout ou partie de l'espace de vente						
	- Mettre en place les actions de merchandising de séduction						
	- Favoriser les achats d'impulsion						
	- Proposer des améliorations et/ou des modifications						
Participer aux opérations de promotion	- Préparer une action promotionnelle						
	- Informer la clientèle						
	- Assurer la mise en œuvre d'une action promotionnelle						
	- Évaluer la qualité d'une action promotionnelle						
Participer aux actions d'animation	- Assurer la mise en œuvre d'une animation						
	- Réaliser une animation						
	- Évaluer la qualité d'une animation						
Approvisionner et réassortir	- Participer à l'approvisionnement						
	- Réaliser le réassortiment						
	- Préparer la commande						
	- Réceptionner les produits						
	- Effectuer les opérations de contrôle						
Gérer les produits dans l'espace de vente	- Implanter les produits						
	- Garantir l'état marchand des produits						
	- Participer à la gestion des produits						
	- Gérer les stocks						
Participer à la gestion de l'unité commerciale	- Participer à l'inventaire						
	- Mesurer les performances commerciales d'une promotion, d'une animation, d'une tête de gondole						
	- Mesurer l'attractivité d'une unité commerciale						
Participer à la gestion et à la prévention des risques	- Comparer les objectifs aux réalisations						
	- Appliquer les règles d'hygiène et de sécurité liées au personnel et aux clients						
Préparer la vente	- Appliquer les règles d'hygiène et de sécurité liées aux produits, aux équipements et aux locaux						
	- Exploiter l'offre commerciale						
	- Exploiter tout ou partie d'un argumentaire						
Réaliser la vente de produits	- Qualifier la clientèle						
	- Effectuer la découverte du client						
	- Présenter le produit						
	- Argumenter et conseiller						
	- Conclure la vente						
	- Conclure l'entretien de vente						
	- Traiter les réclamations en face à face						
- S'évaluer en situation de communication							
Contribuer à la fidélisation de la clientèle	- Participer aux actions permanentes de développement de la satisfaction et de la fidélisation de la clientèle						
	- Participer à la mesure de la fidélisation et de la satisfaction de la clientèle						

# A - ANNEXE PÉDAGOGIQUE BAC PRO COMMERCE (à lire et à conserver)

Le tuteur :

- contribue à la formation de l'élève en étroite collaboration avec l'équipe pédagogique de l'établissement de formation, qui veille à assurer la complémentarité des savoirs et des savoir-faire entre l'établissement de formation et l'entreprise d'accueil.
- a pour rôle d'accueillir l'élève (candidat) au baccalauréat professionnel et de suivre sa progression en l'aidant à évoluer dans le contexte professionnel.
- transmet ou fait transmettre à l'élève les connaissances spécifiques, pratiques et techniques indispensables au futur professionnel.
- facilite l'accès aux différents secteurs présentant un intérêt professionnel, économique et social pour sa formation. Tout en lui apportant les informations de base indispensables, il doit favoriser sa capacité d'autonomie et encourager sa curiosité dans le cadre d'une situation de travail et d'un environnement nouveau.
- est l'interlocuteur privilégié de l'équipe pédagogique.
- assurera l'organisation et le suivi des activités pendant chaque période de formation en milieu professionnel, conjointement avec l'équipe pédagogique de l'établissement de formation.

L'élève ne doit pas :

- Effectuer des activités sans Equipement de Protection Individuelle approprié (tenue de travail, chaussures de sécurité, gants, ...),
- Utiliser des chariots élévateurs automoteurs,
- Transporter des fardeaux supérieurs à 20% de leur poids, si leur aptitude médicale a été constatée par le médecin du travail.

Le rapport d'activités doit faire apparaître :

- la nature des fonctions exercées dans l'entreprise,
- le compte-rendu de ses activités en développant les aspects relatifs aux points définis ci-dessous ainsi qu'aux compétences définies en économie gestion :
  - ☞ donner des informations relatives à la planification de son activité et aux échanges avec les autres services
  - ☞ établir les rapports techniques destinés à un usage comptable et/ou commercial
  - ☞ établir des relevés de mesures ou d'observations sur les systèmes techniques et/ou sur l'organisation du service
  - ☞ organiser son poste de travail
  - ☞ intervenir sur un équipement en vue de son adaptation, de sa réparation (ou remise en état) ou de sa mise en conformité
  - ☞ rendre compte, émettre des propositions en vue d'optimiser les manières de procéder afin de promouvoir la qualité ou un matériel.

Attestation de stage :

- Au terme de la période de formation, l'élève constitue un dossier comprenant d'une part, un rapport de stage et d'autre part, des attestations de stage.

Modalités de concertation

- Préparation du stage :
  - ☞ Contact téléphonique ou présentiel auprès du tuteur pour définir un plan de formation adapté.
- Suivi de la période de formation :
  - ☞ Un dossier de liaison à compléter au fur et à mesure du déroulement de la période de formation sous la responsabilité du tuteur.
  - ☞ Une visite de suivi pédagogique en milieu de formation pour évaluer l'évolution des attitudes professionnelles et comportementales.