

## Repères pour les compétences communes seconde famille des métiers de la relation client (accueil, commerce et vente)

Seconde Famille de la Relation Client	Baccalauréat métiers de l'accueil	Baccalauréat métiers du commerce et de la vente option A : Animation et gestion de l'espace commercial	Baccalauréat métiers du commerce et de la vente option B : Prospection-clientèle et valorisation de l'offre commerciale
<p><b>Intégrer la relation client dans un cadre omnicanal</b></p> <p>Prendre contact</p> <p>Identifier le besoin</p> <p>Identifier le client et ses caractéristiques</p> <p>Proposer une solution adaptée au parcours client</p>	<p><b>Gérer l'accueil multicanal à des fins d'information, d'orientation et de conseil (bloc 1)</b></p> <p>1.1 Gérer simultanément les activités</p> <p>1.2 Prendre contact avec le public</p> <p>1.3 Identifier la demande</p> <p>1.4 Traiter la demande</p> <p><b>Gérer la relation commerciale (Bloc 3)</b></p> <p>3.1 Contribuer au développement de la relation commerciale</p> <p>Repérer les caractéristiques du public</p>	<p><b>Conseiller et vendre (bloc 1)</b></p> <p><b>Réaliser la vente dans un cadre omnicanal</b></p> <p>Intégrer l'omnicanal dans le processus de vente</p> <p>Prendre contact</p> <p>S'adapter au contexte commercial et au comportement du client</p> <p>Découvrir, identifier/analyser et reformuler les besoins du client sa (ses) motivation(s) et ses freins éventuels</p> <p>Présenter l'entreprise et/ou ses produits et/ou ses services</p> <p>Conseiller le client en proposant la solution adaptée</p> <p>Proposer les produits et/ou services associés</p> <p><b>Fidéliser la clientèle et développer la relation client (bloc 3)</b></p> <p><b>Contribuer à des actions de fidélisation de la clientèle et de développement de la relation client</b></p> <p>Effectuer des ventes au rebond</p> <p><b>Rendre l'unité commerciale attractive et fonctionnelle (Bloc 4A)</b></p> <p>Accueillir, informer et orienter le client dans l'unité commerciale et à l'extérieur</p> <p><b>Développer la clientèle</b></p> <p>Proposer des actions commerciales génératrices de trafic dans l'unité commerciale</p> <p>Sélectionner les gammes de produits à mettre en avant en lien avec la stratégie de l'unité commerciale</p> <p>Recourir aux sites marchands et aux réseaux sociaux</p> <p>Inciter à l'achat par une action commerciale, le cas échéant interactive</p>	<p><b>Mettre en œuvre une opération de prospection (Bloc 4B)</b></p> <p>Établir le contact avec le prospect dans des situations de prospection physique et/ou à distance.</p> <p>Identifier les besoins du prospect</p> <p>Argumenter</p>
<p><b>Assurer le suivi de la relation client (à des fins de satisfaction et de fidélisation)</b></p> <p>Gérer le suivi de la demande (en termes de commande/services associés/prestations internes externes)</p>	<p><b>Gérer l'information et des prestations à des fins organisationnelles (bloc 2)</b></p> <p>2.2 Gérer des prestations internes et externes</p> <p>Identifier les prestations inhérentes aux activités d'accueil</p> <p>Formaliser une demande et/ou une offre de prestations</p> <p>Assurer le suivi d'une prestation</p> <p><b>Gérer la relation commerciale (bloc 3)</b></p> <p>3.1 Contribuer au développement de la relation commerciale</p> <p>Identifier les supports utiles à la relation commerciale</p>	<p><b>Suivre les ventes (bloc 2)</b></p> <p><b>Assurer le suivi de la commande du produit et/ou du service</b></p> <p>Suivre l'évolution de la commande et éventuellement du règlement</p> <p>Informer le client des délais et des modalités de mise à disposition</p> <p><b>Mettre en œuvre le ou les services associés</b></p> <p>Sélectionner le cas échéant le prestataire le plus adapté</p> <p>Suivre l'exécution du ou des service(s) associé(s) et en rendre compte</p> <p>Effectuer le cas échéant les relances</p> <p><b>Suivre les ventes (bloc 2)</b></p> <p><b>Traiter les retours et les réclamations du client</b></p> <p>Identifier le(s) problème(s) rencontré(s) par le client</p> <p>Proposer une solution adaptée en tenant compte des procédures de l'entreprise et de la réglementation</p> <p><b>Suivre les ventes (bloc 2)</b></p> <p><b>S'assurer de la satisfaction du client</b></p> <p>Collecter les informations de satisfaction auprès des clients</p>	

<p>Satisfaire le client</p> <p>Fidéliser le client</p>	<p><b>3.2 Satisfaire et fidéliser le public</b> Co-construire avec le public la solution adaptée à ses besoins Contribuer à la satisfaction et à la fidélisation</p> <p><b>3.3 Gérer les réclamations</b> Recueillir les réclamations</p>	<p><b>Fidéliser la clientèle et développer la relation client (bloc 3)</b> - <b>Contribuer à des actions de fidélisation de la clientèle et de développement de la relation client</b> 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>	
<p><b>Collecter et exploiter l'information dans le cadre de la relation client</b></p> <p>Assurer la veille informationnelle et commerciale (la collecte)</p>	<p><b>Gérer l'information et des prestations à des fins organisationnelles (Bloc 2)</b> <b>2.1 Gérer l'information</b> 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> <p><b>Gérer la relation commerciale (Bloc 3)</b> <b>3.2 Satisfaire et fidéliser le public</b> Collecter et identifier les motifs de satisfaction et d'insatisfaction</p>	<p><b>Assurer les opérations préalables à la vente (Bloc 4A)</b> 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> <p><b>Assurer la veille commerciale</b> Rechercher, hiérarchiser, exploiter et actualiser en continu les infos sur l'entreprise et son marché</p> <p><b>Suivre les ventes (bloc 2)</b> <b>Mettre en œuvre le ou les services associés</b> Collecter et transmettre les informations au service de l'entreprise</p> <p><b>Fidéliser la clientèle et développer la relation client (bloc 3)</b> <b>Traiter et exploiter l'information ou le contact client</b> Traiter les messages et/ou les demandes des clients Recueillir, extraire, exploiter, synthétiser les données :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• de sources internes</li> <li>• de sources externes</li> </ul> <p>Rendre compte des données appropriées <b>S'assurer de la satisfaction du client</b> Transmettre les informations sur la satisfaction du client</p>	<p><b>Valoriser les produits et/ou services (bloc 4B)</b> 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>

<p>Traiter et exploiter l'information</p> <p>Diffuser l'information</p>		<p><b>Assurer les opérations préalables à la vente (Bloc 4A)</b> Enrichir et exploiter le système d'information commercial</p>	<p><b>Rechercher et analyser les informations à des fins d'exploitation (Bloc 4B)</b> 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 <b>Mettre en œuvre une opération de prospection (Bloc 4B)</b> Construire et/ou mettre à jour le fichier prospects</p>
---	--	--	---