



# METIERS DU COMMERCE ET DE LA VENTE

## OPTION B : PROSPECTION CLIENTÈLE ET VALORISATION DE L'OFFRE COMMERCIALE

Ce Bac Pro forme des élèves à prospector une clientèle potentielle. Le formé apprend à élaborer un projet et une stratégie de prospection. Il élabore un fichier clients et conçoit des outils d'aide à la prospection (fiche prospect, plan d'appel, courrier et source de données pour un publipostage). Il exploite et analyse les résultats et en rend compte à ses collaborateurs.

Il acquiert les techniques de négociation lui permettant de préparer la visite chez le client. Il présente les produits et/ou les services, argumente, traite les objections et négocie les prix ainsi que les conditions de vente.

Il est préparé à suivre et à fidéliser une clientèle en réalisant des comptes rendus de visite et des mises à jour de fichiers clients. Il suit également l'exécution des commandes, des livraisons et du paiement. Il analyse les résultats et transmet les informations de terrain au responsable commercial. Il suit de façon permanente la satisfaction de la clientèle.

### Enseignements professionnels :

#### BLOC 1 : CONSEILLER ET VENDRE

- Assurer la veille commerciale
- Réaliser la vente dans un cadre omni canal
- Assurer l'exécution de la vente

#### BLOC 3 : FIDELISER LA CLIENTELE ET GERER L'ESPACE COMMERCIAL

- Traiter et exploiter l'information ou le contact client
- Contribuer à des actions de fidélisation et de développement de la relation client
- Evaluer les actions de fidélisation de la clientèle



#### BLOC 2 : SUIVRE LES VENTES

- Assurer le suivi de la commande du produit et/ou du service
- Traiter les retours et les réclamations du client
- S'assurer de la satisfaction du client

#### BLOC 4 : PROSPECTER ET VALORISER L'OFFRE COMMERCIALE

- Rechercher et analyser les informations à des fins d'exploitation
- Participer à la conception d'une opération de prospection
- Mettre en œuvre une opération de prospection
- Suivre et évaluer l'action de prospection
- Valoriser les produits et/ou les services

### Qualités requises :

- Ecoute, conviction et initiatives et disponibilité
- Dynamisme et organisation
- Présentation soignée et bonne élocution

### Débouchés :

Le diplômé occupe des postes de commercial, prospecteur, vendeur ou représentant. Il peut être salarié sous l'autorité d'un chef de vente ou d'un directeur. Il peut également travailler à son compte. Il exerce dans des entreprises commerciales, de services ou de production.



### Poursuites d'études :

BTS Négociation et Digitalisation de la Relation Client  
BUT Techniques de Commercialisation



PÉRIODES DE FORMATION  
EN MILIEU PROFESSIONNEL :

22

SEMAINES

### Contact :

**Olivier CHARTON**  
Directeur Délégué aux Formations Professionnelles et Technologiques



olivier.charton@ac-dijon.fr  
03.86.60.36.28