

## CERTIFICATEUR

MINISTÈRE DE L'ÉDUCATION NATIONALE -  
Bac Professionnel - Métiers du commerce et de la vente

RNCP38399 - **option A** Animation et gestion de l'espace commercial

## ACTIVITE

Le titulaire du baccalauréat professionnel Métiers du commerce et de la vente (MCV) s'inscrit dans une démarche commerciale active.

Son activité consiste à accueillir, conseiller et vendre des produits et des services associés. Il contribue au suivi des ventes et participe à la fidélisation de la clientèle et au développement de la relation client.

Le titulaire du diplôme **Option A** participe à l'animation et à la gestion d'une unité commerciale.

## OBJECTIFS

A l'issue de la formation, l'apprenti doit être capable de :

- 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
- Conseiller et vendre
  - Assurer la veille commerciale
  - Réaliser la vente dans un cadre omnicanal
  - Assurer l'exécution de la vente
- Suivre les ventes
  - Assurer le suivi de la commande du produit et/ou du service
  - Mettre en œuvre le ou les services associés
  - Traiter les retours et les réclamations du client
  - S'assurer de la satisfaction du client

Fidéliser la clientèle et développer la relation client

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

Pour exercer son métier, l'employé commercial doit adopter les comportements et les attitudes indispensables à la relation client. Il doit respecter les normes vestimentaires de la profession et avoir un registre de langage adapté. Il doit faire preuve de rigueur dans la gestion et l'organisation de l'espace de vente dans le respect des règles de son entreprise.

Il doit faire preuve du sens de l'accueil, de qualités d'écoute et de disponibilité. Il respecte dans le cadre de ses activités les règles de confidentialité et de déontologie professionnelle. Il doit également pouvoir travailler en équipe tout en faisant preuve d'autonomie et de responsabilité.

## DUREE DE LA FORMATION

La formation compte 1820 heures de formation sur 3 ans réparties en 14 semaines en seconde, 19 semaines en Première et 20 semaines en Terminale

Le Bac se passe en contrôle ponctuel terminal.

## CONDITIONS D'ACCES

- Avoir trouvé un maître d'apprentissage
- Avoir établi un contrat professionnel d'apprentissage avec l'entreprise

- Pour entrer en 2<sup>nde</sup> : avoir terminé le cycle collège ou, sous condition de niveau, sortir de 2<sup>nde</sup> ou être titulaire d'un CAP de même filière
- Pour entrer en 1<sup>ère</sup> : sous condition d'expérience ou de niveau, sortir de de 2<sup>nde</sup> ou de 1<sup>ère</sup>, ou être titulaire d'un CAP, d'une Mention Complémentaire, ou d'un BEP de la même filière, ou d'un BAC pro d'une filière proche.
- Avoir moins de 26 ans, ou plus de 26 ans si le contrat fait suite à l'obtention d'un premier diplôme dans la même filière
- Ou avoir plus de 26 ans et signé un contrat de professionnalisation, ou être salarié de la formation continue

### SECTEUR(S) D'ACTIVITE ET/OU TYPE(S) D'EMPLOI

Les titulaires du Bac pro MCV sont considérés à la sortie de leur cursus comme des vendeurs confirmés. Ils peuvent se lancer dans la vente spécialisée ou en grande distribution, ou encore préparer le diplôme d'assistant de gestion/attaché commercial (niveau 5).

En tant que salarié, le titulaire du diplôme exerce ses activités dans tous les types d'organisation commerciale, disposant d'un service commercial ou d'une direction relation-client.

Ces organisations s'adressent à une clientèle de particuliers (grand public), mais aussi à des utilisateurs et des prescripteurs professionnels tels que des entreprises, des administrations, des professions libérales, des artisans, des distributeurs... Certaines organisations commercialisant des produits de secteurs très spécifiques et réglementés ne relèvent pas de ce champ.

**Types d'emplois Option A :** Vendeur conseil, Vendeur qualifié, Vendeur spécialiste, Conseiller de vente, Assistant commercial, Télé-conseiller, Assistant administration des ventes, Chargé de clientèle.

Secteurs : habillement, accessoires, articles de sport et de loisirs, décoration et équipement du foyer

### BLOCS DE COMPETENCES

Référentiel Option A : <https://www.francecompetences.fr/recherche/rncp/38399/>

Référence	Description	Evaluation et Examens
RNCP38399BC04 U2- Animation et gestion de l'espace commercial	Animer et gérer l'espace commercial - Assurer les opérations préalables à la vente - Rendre l'unité commerciale attractive et fonctionnelle - Développer la clientèle	Ponctuel écrit Durée 3h
RNCP38399BC01 U31- Vente-Conseil	Conseiller et vendre - Assurer la veille commerciale - Réaliser la vente dans un cadre omnicanal - Assurer l'exécution de la vente	Ponctuel oral Durée 30mn
RNCP38399BC02 U32 – Suivi des ventes	Suivre les ventes - Assurer le suivi de la commande du produit et/ou du service - Mettre en oeuvre le ou les services associés - Traiter les retours et les réclamations du client - S'assurer de la satisfaction du client)	Ponctuel oral Durée 30mn
RNCP38399BC03 U33 - Fidélisation de la clientèle et développement de la relation client	Fidéliser la clientèle et développer la relation client - Traiter et exploiter l'information ou le contact client - Contribuer à des actions de fidélisation de la clientèle et de développement de la relation client - Évaluer les actions de fidélisation et de développement de la clientèle	Ponctuel oral Durée 20mn
RNCP38399BC06 U34 Prévention santé environnement	Conduire une démarche d'analyse de situations en appliquant la démarche de résolution de problème Analyser une situation professionnelle en appliquant différentes démarches : analyse par le risque, par le travail, par l'accident Mobiliser des connaissances scientifiques, juridiques et économiques	Ponctuel écrit Durée 2h

	Proposer et justifier les mesures de prévention adaptées Proposer des actions permettant d'intervenir efficacement face à une situation d'urgence	
RNCP38399BC07 U11 Économie Droit	Analyser l'organisation économique et juridique de la société contemporaine dans le contexte de l'activité professionnelle Restituer, oralement ou à l'écrit, les résultats des analyses effectuées	Ponctuel écrit Durée 2h30
RNCP38399BC08 U12 Mathématiques	Rechercher, extraire et organiser l'information Proposer, choisir et exécuter une méthode de résolution Expérimenter, simuler Critiquer un résultat, argumenter Rendre compte d'une démarche, d'un résultat, à l'oral ou à l'écrit	Ponctuel écrit et pratique Durée 1 h
RNCP38399BC09 U41 Langue vivante 1	Compétences de niveau B1+ du CECRL - S'exprimer oralement en continu - Interagir en langue étrangère - Comprendre un document écrit rédigé en langue étrangère	Ponctuel oral Durée 15mn+5mn préparation
RNCP38399BC10 U42 Langue vivante 2	Compétences de niveau B1+ du CECRL - S'exprimer oralement en continu - Interagir en langue étrangère - Comprendre un document écrit rédigé en langue étrangère	Ponctuel oral Durée 15mn+5mn préparation
RNCP38399BC11 U51 Français	Entrer dans l'échange oral : écouter, réagir, s'exprimer - Entrer dans l'échange écrit : lire, analyser, écrire - Devenir un lecteur compétent et critique - Confronter des savoirs et des valeurs pour construire son identité culturel	Ponctuel écrit Durée 2h30
RNCP38399BC12 U52 Histoire Géographie et EMC	- Appréhender la diversité des sociétés et la richesse des cultures - Comprendre les enjeux liés au développement durable - Identifier les enjeux et contraintes de la mondialisation - Identifier les droits et devoirs civils, politiques, économiques et sociaux	Ponctuel écrit Durée 2h
RNCP38399BC13 U6 Arts appliqués et cultures artistiques	Identifier les caractéristiques essentielles d'œuvres, de produits, d'espaces urbains ou de messages visuels - Situer une œuvre ou une production dans son contexte de création - Maîtriser les bases de la pratique des outils graphiques, traditionnels et informatiques	Ponctuel écrit Durée 1h30
RNCP38399BC14 U7 Éducation physique et sportive	Compétences de niveau 4 du référentiel de compétences attendues - Réaliser une performance motrice maximale - Se déplacer en s'adaptant à des environnements variés et incertains - Réaliser une prestation corporelle à visée artistique ou acrobatique - Conduire et maîtriser un affrontement individuel ou collectif - Respecter les règles de vie collective et assumer les différents rôles liés à l'activité	Ponctuel
RNCP38399BC15 UF 1 Langue vivante facultative	Compétences de niveau B1+ du CECRL - S'exprimer oralement en continu - Interagir en langue étrangère - Comprendre un document écrit rédigé en langue étrangère	Ponctuel oral Durée 15mn+5mn préparation

### PROGRAMME ET MATIERES

Animation et gestion de l'espace commercial (option A)  
Suivi des ventes  
Fidélisation de la clientèle et développement de la relation client  
  
Langue vivante  
Langue vivante supplémentaire (facultative)  
Français

Economie Droit  
Mathématiques  
Histoire géographie et Enseignement moral et civique  
Arts appliqués et cultures artistiques  
Éducation physique et sportive  
Prévention, santé, environnement  
Mobilité

### PASSERELLES ET POURSUITE D'ETUDES

La poursuite d'études est possible dans le cadre d'un BTS Management commercial opérationnel.

**NOS VALEURS AJOUTEES**

- Les locaux modernes avec des équipements performants
- Un accompagnement proche de nos apprentis par une équipe pédagogique toujours à l'écoute
- Un panel de formations étendu qui permet aux apprentis qui le désirent de poursuivre leur parcours de formation au sein de notre établissement
- Une grande proximité avec les employeurs du territoire, gage d'insertion

**MOYENS ET INDICATEURS**

Moyens techniques	Moyens pédagogiques	Méthodes mobilisées
Ordinateurs sur place équipés du logiciel de gestion EPB Salles de cours équipées de vidéoprojecteur.	Ateliers pédagogiques délocalisés. Mise en situation. Sketch.	Démonstration. Interrogation.
<b>Modalités de formation</b>		
Apprentissage Formation continue		
<b>Financement de la formation</b>		
Apprentissage : par l'OPCO de la filière concernée Formation continue : par les organismes sociaux et en autofinancement		
Taux d'obtention session 2025 (tous statuts confondus – nous consulter)	Taux de poursuite d'études 2024 (tous statuts confondus – nous consulter)	Taux d'abandon 2024/2025 (tous statuts confondus – nous consulter)
<b>88.89%</b>	<b>19.4%</b>	<b>11%</b>
Les indicateurs de résultats cités à l'article L. 6111-8 du Code du travail, sont calculés par les ministères chargés de la formation professionnelle et de l'éducation nationale et rendus publics. Nous vous informons de la mise à disposition de ces indicateurs sur le site de diffusion <a href="https://www.inserjeunes.education.gouv.fr/diffusion/accueil">https://www.inserjeunes.education.gouv.fr/diffusion/accueil</a>		

**MODALITES D'INSCRIPTION**

**Portail d'inscription:** <https://3wcfa.agglo-paysdaix.fr/netypareo/index.php/preinscription>

**Modalités d'inscription (délais d'accès, coût de la formation et financement...):**  
[Inscriptions au CFA Métropolitain Campus des Métiers \(ampmetropole.fr\)](https://www.ampmetropole.fr)

**Référent Formation :** Christel EZGULIAN - 04 42 29 61 06 - [christel.ezgulian@ampmetropole.fr](mailto:christel.ezgulian@ampmetropole.fr)

**CONTACT ET ACCESSIBILITE**

**Centre de Formation d'Apprentis Métropolitain Campus des Métiers**

200, rue Maurice Estrangin 13290 Aix-en-Provence

(Zones Les Milles, face au parking Relais du Plan d'Aillane)

**Lignes de bus Aix en Bus et LeCar arrêts Parking Relais ou « CFA / Granon » :** 04, 211 et L040 ([www.lepilote.com](http://www.lepilote.com))

**Accueil :** 04 42 29 61 11

**Site internet :** <https://cfapa.ampmetropole.fr/>

**Pour toute information relative à une situation de handicap, notre référent handicap est à votre écoute :**

Catherine STOCKER - 04 42 29 61 18 - [catherine.stocker@ampmetropole.fr](mailto:catherine.stocker@ampmetropole.fr)