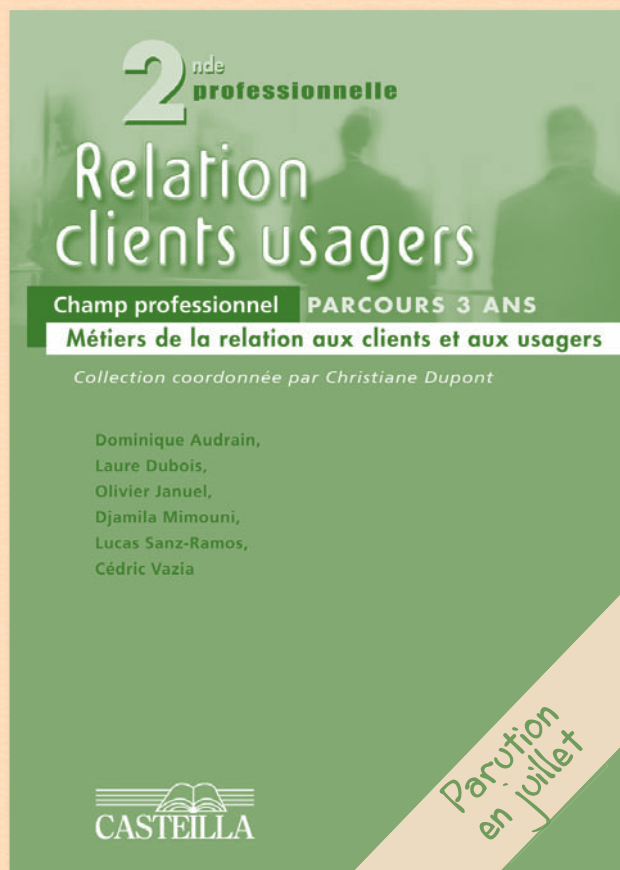


Seconde professionnelle Filière **Bac pro** trois ans **Métiers commerciaux**



La réflexion avant l'action



Relations clients et usagers

Coordination : Christiane Dupont

**Auteurs : Dominique Audrain, Laure Dubois,
Olivier Januel, Dominique Mimouni, Lucas
Sanz Ramos, Cédric Vazia**

Prix de vente public : 16,70 €

Ouvrage en quadrichromie. Volume unique.
Feuillets détachables. 264 pages.

Offre spéciale rénovation filière tertiaire Casteilla
Recevez l'ouvrage sans frais à votre domicile dès parution

Les points forts de l'ouvrage

- Être au plus près du besoin des enseignants
- Travailler la communication orale et écrite
- Appréhender l'épreuve en CCF
- Se projeter dans un contexte commercial correspondant aux Bacs professionnels préparés
- S'inspirer du travail de socle que propose le référentiel du BEP MRCU
- Tout est 100 % inédit
- Un CD-Rom enseignant

→ Au plus près de vos besoins

Cet ouvrage propose une nouvelle approche du métier de la vente et répond aux compétences attendues des élèves de seconde professionnelle MRCU quelle que soit la spécialité du bac professionnel commercial choisie.

Pour élaborer cet ouvrage, les auteurs ont pris soin de tenir compte de deux indicateurs :

- les informations destinées aux enseignants lors des journées de formation dispensées dans les différentes Académies sur la présentation de la réforme du Bac professionnel 3 ans.
- le référentiel de certification BEP MRCU présenté au CSE au printemps 2009

→ Travailler la communication

Les élèves pourront travailler la communication orale et ainsi se préparer aux évaluations

- sur la communication téléphonique ;
- sur la pratique de l'accueil, de l'information et de la vente en milieu professionnel.

→ Appréhender l'épreuve en CCF

Ils pourront également travailler la communication écrite à partir de situations empruntées à l'entreprise afin de mieux appréhender l'épreuve en CCF qui prévoit la réalisation d'un contact écrit simulé ou réel avec un client ou un usager.

→ Se projeter dans un contexte commercial de Bac professionnel

L'élève ou apprenti est un employé polyvalent qui participe à la réalisation d'activités spécifiques dans les domaines professionnels du commerce, de la vente et des services.

Les activités ont été créées à partir de situations empruntées à l'entreprise. Chaque spécialité de baccalauréat étant représenté, l'élève est projeté dans trois contextes commerciaux différents :

- la grande distribution, à travers un magasin de sport (Bac pro Commerce),
- une PME prestataire de services aux entreprises et aux particuliers (Bac pro Services)
- une entreprise commerciale qui prospecte, négocie et commercialise dans le secteur l'aménagement de l'habitat (Bac pro Vente).

L'élève peut donc apprécier et confirmer le secteur d'activité commerciale vers lequel il se sent le plus attiré et/ou le plus compétent.

→ Le rôle joué par le référentiel du BEP MRCU

Les contenus répondent aux compétences professionnelles suivantes :

- J'accueille, j'informe, j'oriente et contact les clients et/ou usagers
- Je présente les produits et/ou les services
- Je conseille et finalise les ventes
- Je participe à l'organisation des espaces de travail.

Les contenus ont été élaborés pour aider les enseignants à préparer les élèves en s'inspirant du référentiel MRCU qui propose une bonne base d'apprentissage, mais également en tenant compte de la progression amenant l'élève vers le Baccalauréat qu'il souhaite préparer.

100 % inédit

Ce manuel est totalement nouveau et aucun chapitre ne figure dans un précédent manuel déjà publié par les auteurs car ceux-ci ont jugé cette option trop facile :

Nous n'avons pas voulu publier un ouvrage qui ne soit qu'une pâle adaptation du BEP VAM.

Nous avons diminué le temps et la place consacrés aux formes du commerce, à l'emballage et au conditionnement...

Nous n'avons choisi de ne pas aborder certaines notions difficiles (connaissance de soi, développement personnel, cycle d'exploitation...), pensant que cela serait plus pertinent en première.

Nous avons introduit des compétences liées à la compréhension et communication orale (l'écoute, la voix, la communication téléphonique).

→ Un CD-Rom enseignant pour l'animation des cours

De plus un CD Rom pédagogique complète l'ouvrage et est réservé à l'enseignant. Il lui offre la liberté d'animer la séance selon ses objectifs et d'utiliser ou d'adapter la synthèse à sa convenance. L'usage des TICE y est valorisé dans la plupart des chapitres afin de permettre à l'enseignant de dynamiser son cours et de valider certaines compétences informatiques dans le cadre du B2i (diaporama pour chaque leçon, fichiers excel...)

→ Présentation de la structure

L'ouvrage comprend 28 chapitres composés de la façon suivante :

- ① **Une situation professionnelle** réaliste qui immerge l'élève dans une entreprise (grande distribution avec l'enseigne SPORTISSIMO, entreprise de prestation de services avec la PME MONDOSERVICES ou encore l'entreprise AZUR FENETRES qui commercialise des articles de menuiserie et d'aménagement de l'habitat). Chaque chapitre identifie clairement les objectifs que l'élève doit atteindre.
- ② **Les activités** s'appuient sur des documents illustrés et des annexes à compléter faisant appel au sens de l'analyse et à la recherche d'informations par l'apprenant.
- ③ **Une synthèse** reprend les fondamentaux et permet une mémorisation plus aisée des savoirs.

→ Sommaire : les compétences à acquérir

- 7 chapitres sur la mercatique (exemple : bien connaître son marché),
- 5 chapitres sur la gestion de la relation clients ou usagers (exemple présenter l'offre en argumentant),
- 7 chapitres sur la gestion du point de vente (déterminer le prix de vente),
- 8 chapitres sur les techniques relationnelles et de communication professionnelle (maîtriser sa voix pour bien communiquer).

Sommaire détaillé et extraits de l'ouvrage sur le site Casteilla
www.casteilla.fr (recherche rapide code RCUS)