## Repères pour les compétences communes de la seconde famille de métiers Relation client

<table>
<tr><th>Seconde Famille de la Relation Client</th><th>Baccalauréat métiers de l'accueil</th><th>Baccalauréat métiers du commerce et de la vente<br><br>option A : Animation et gestion de l'espace commercial</th><th>Baccalauréat métiers du commerce et de la vente<br><br>option B : Prospection-clientèle et valorisation de l'offre commerciale</th></tr>
<tr><td rowspan="2">Intégrer la relation client dans un cadre « omnicanal »<br><br>Prendre contact<br><br>Identifier le besoin<br><br>Identifier le client et ses caractéristiques<br><br>Proposer une solution adaptée au parcours client</td><td rowspan="2">Gérer l'accueil multicanal à des fins d'information, d'orientation et de conseil (bloc 1)<br>1.1 Gérer simultanément les activités<br>1.2 Prendre contact avec le public<br>1.3 Identifier la demande<br>1.4 Traiter la demande<br>Gérer la relation commerciale (Bloc 3)<br>3.1 Contribuer au développement de la relation commerciale<br>Repérer les caractéristiques du public</td><td colspan="2">Conseiller et vendre (bloc 1)<br>Réaliser la vente dans un cadre omnicanal<br>Prendre contact<br>Identifier les besoins<br>Identifier le client et repérer ses caractéristiques<br>Proposer une solution adaptée au parcours client<br>Fidéliser la clientèle et développer la relation client (bloc 3)<br>Contribuer à des actions de fidélisation de la clientèle et de développement de la relation client<br>Effectuer des ventes au rebond</td></tr>
<tr><td>Animer et gérer l'espace commercial (Bloc 4A)<br>Rendre l'unité commerciale attractive et fonctionnelle<br>Accueillir, informer et orienter le client dans l'unité commerciale et à l'extérieur<br>Développer la clientèle<br>Proposer des actions commerciales génératrices de trafic dans l'unité commerciale<br>Sélectionner les gammes de produits à mettre en avant en lien avec la stratégie de l'unité commerciale<br>Recourir aux sites marchands et aux réseaux sociaux<br>Inciter à l'achat par une action commerciale, le cas échéant interactive</td><td>Prospecter et valoriser l'offre commerciale (Bloc 4B)<br>Mettre en œuvre une opération de prospection<br>Établir le contact avec le prospect dans des situations de prospection physique et/ou à distance.<br>Identifier les besoins du prospect<br>Argumenter</td></tr>
<tr><td>Assurer le suivi de la relation client<br><br>Gérer le suivi de la demande<br><br>Satisfaire le client<br><br>Fidéliser le client</td><td>Gérer l'information et des prestations à des fins organisationnelles (bloc 2)<br>2.2 Gérer des prestations internes et externes<br>Identifier les prestations inhérentes aux activités d'accueil<br>Formaliser une demande et/ou une offre de prestations<br>Assurer le suivi d'une prestation<br>Gérer la relation commerciale (bloc 3)<br>3.1 Contribuer au développement de la relation commerciale<br>Identifier les supports utiles à la relation commerciale<br>3.2 Satisfaire et fidéliser le public</td><td colspan="2">Suivre les ventes (bloc 2)<br>Assurer le suivi de la commande du produit et/ou du service<br>Suivre l'évolution de la commande et éventuellement du règlement<br>Informer le client des délais et des modalités de mise à disposition<br>Mettre en œuvre le ou les services associés<br>Sélectionner le cas échéant le prestataire le plus adapté<br>Suivre l'exécution du ou des service(s) associé(s) et en rendre compte<br>Effectuer le cas échéant les relances<br>Suivre les ventes (bloc 2)<br>Traiter les retours et les réclamations du client<br>Identifier le(s) problème(s) rencontré(s) par le client<br>Proposer une solution adaptée en tenant compte des procédures de l'entreprise et de la règlementation<br>Suivre les ventes (bloc 2)<br>S'assurer de la satisfaction du client<br>Collecter les informations de satisfaction auprès des clients<br>Fidéliser la clientèle et développer la relation client (bloc 3)</td></tr>
</table>

<table>
<tr>
<td></td>
<td>Construire avec le public la solution adaptée à ses besoins<br>Contribuer à la satisfaction et à la fidélisation<br>3.3 Gérer les réclamations<br>Recueillir les réclamations</td>
<td colspan="2">Contribuer à des actions de fidélisation de la clientèle et de développement de la relation client<br>Sélectionner et mettre en œuvre les outils de fidélisation et/ou de développement de la relation client de l'entreprise<br>Concourir à la préparation et à l'organisation d'évènements et/ou d'opérations de fidélisation/ développement de la relation client<br>Participer à la mise en œuvre des évènements et/ou opérations de fidélisation/ développement de la relation client</td>
</tr>
<tr>
<td></td>
<td></td>
<td>Animer et gérer l'espace commercial (Bloc 4A)<br>Assurer les opérations préalables à la vente<br>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<br>Préparer les commandes des clients issues de l'omnicanal<br>Réceptionner, contrôler et stocker les marchandises (quantitatif et qualitatif)<br>Effectuer les relances et préparer les retours fournisseurs)</td>
<td>Prospecter et valoriser l'offre commerciale (Bloc 4B)<br>Valoriser les produits et/ou services<br>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</td>
</tr>
<tr>
<td>Collecter et exploiter l'information dans le cadre de la relation client<br><br>Assurer la veille informationnelle et commerciale<br><br>Traiter et exploiter l'information</td>
<td>Gérer l'information et des prestations à des fins organisationnelles (Bloc 2)<br>2.1 Gérer l'information<br>Repérer les sources d'information<br>Contrôler l'information<br>Actualiser une base de données<br>Sélectionner l'information utile au service<br>Mutualiser l'information nécessaire à la continuité du service<br>Rendre compte de l'activité<br><br>Gérer la relation commerciale (Bloc 3)<br>3.2 Satisfaire et fidéliser le public<br>Collecter et identifier les motifs de satisfaction et d'insatisfaction</td>
<td colspan="2">Conseiller et vendre (bloc 1)<br>Assurer la veille commerciale<br>Rechercher, hiérarchiser, exploiter et actualiser en continu les informations sur l'entreprise et son marché<br>Suivre les ventes (bloc 2)<br>Mettre en œuvre le ou les services associés<br>Collecter et transmettre les informations au service de l'entreprise<br>Fidéliser la clientèle et développer la relation client (bloc 3)<br>Traiter et exploiter l'information ou le contact client<br>Traiter les messages et/ou les demandes des clients<br>Recueillir, extraire, exploiter, synthétiser les données :<br>• de sources internes<br>• de sources externes<br>Rendre compte des données appropriées<br>S'assurer de la satisfaction du client<br>Transmettre les informations sur la satisfaction du client</td>
</tr>
</table>

| | | | |
|---|---|---|---|
| Diffuser l'information | | **Animer et gérer l'espace commercial (Bloc 4A)**<br>**Assurer les opérations préalables à la vente**<br>Enrichir et exploiter le système d'information commercial | **Prospecter et valoriser l'offre commerciale (Bloc 4B)**<br>**Rechercher et analyser les informations à des fins d'exploitation**<br>Identifier, au sein du SIC (système d'information commercial), les informations internes utiles à l'opération de prospection, les extraire et les analyser<br>Collecter, traiter et analyser les informations externes<br>Mettre à jour le système d'information commercial<br>**Mettre en œuvre une opération de prospection**<br>Construire et/ou mettre à jour le fichier prospects |