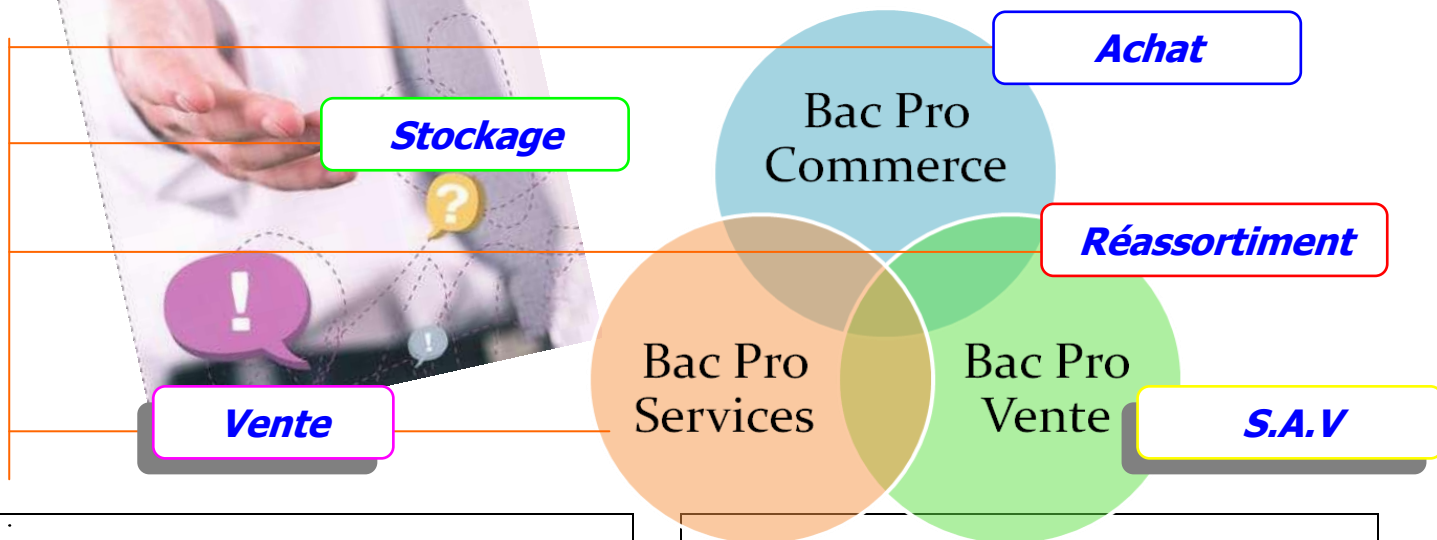


**BEP MÉTIERS DE  
LA RELATION AUX CLIENTS ET AUX USAGERS**



**Objectifs**

- Préparer le BEP MRCU
- Acquérir de l'expérience professionnelle via l'alternance en contrat de professionnalisation et valider un diplôme national.

Ce nouveau BEP remplace le BEP VAM et ouvre de nouveaux champs de compétences en vente, négociation client et accueil. Il demeure reconnu comme diplôme de niveau V puisqu'il demeure inscrit au RNCP.

**Définition**

Le titulaire du BEP MRCU participe à la réalisation d'activités dans les domaines professionnels du commerce, de la vente et des services.

Employé polyvalent, il accueille, informe, oriente et contacte les clients ou les usagers.

Il présente des services ou des produits, conseille et finalise des ventes. Il participe à l'organisation des espaces de travail

- avec une finalité de vente, de fourniture de services ou de satisfaction aux demandes de clients et d'usagers ;
- dans un univers marchand ou non marchand, au sein d'une organisation (entreprises de distribution, sociétés commerciales, sociétés de services, associations, entrepôts et plateformes de distribution,...) proposant une offre de produits et/ou de prestations de services

**Statut**

Salarié en Contrat de Professionnalisation

**Conditions d'accès**

Vous êtes dynamique, vous aimez travailler en équipe, vous souhaitez :

- apprendre à vendre, conseiller et fidéliser une clientèle
- animer une surface de vente
- prospecter une clientèle, négocier des ventes

**Programme**

- Connaissance des produits
- Les déterminants et les composantes du prix
- Accueil – Service
- Hygiène – Qualité
- Réception des marchandises
- Encaissement et facturation
- Les méthodes de vente
- Communication orale téléphone écrite Internet
- Initiation à la gestion
- NTIC

**Durée et modalités**

*Passage du BEP MRCU en fin de 1<sup>ère</sup> année BAC Pro Commerce (2 ans) en Contrat de Professionnalisation*

**Rémunération**

*Pourcentage du S.M.I.C. (suivant l'âge)*

**IBEP Formation**

VANNES 02 97 42 53 63

LORIENT 02 97 37 85 50 / 02 97 21 08 08