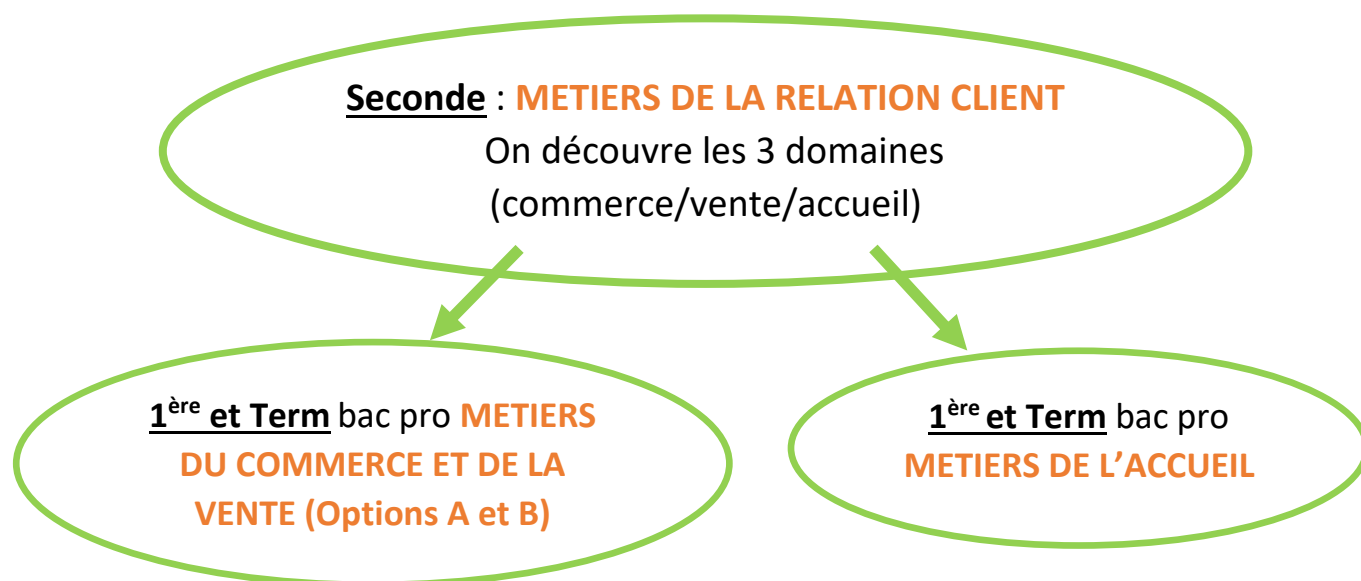


BACS PROFESSIONNELS METIERS DE LA RELATION CLIENT



Conditions d'admission en seconde :

Elèves issus d'une classe de 3^{ème} générale, prépa-métiers ou d'une classe de 2^{nde} générale et technologique.
(Positionnement possible à partir d'une 1^{ère} générale ou technologique).

Qualités souhaitées :

Bonne présentation - Dynamisme - Capacité à communiquer, écouter, convaincre
Sens des responsabilités - Esprit d'initiative

CONTENU DE LA FORMATION

ENSEIGNEMENT GENERAL			
	2 ^{nde}	1 ^{ère}	Term
Français-Histoire Géographie	3.5	3	3
LV1 - Anglais	2	2	2
LV2 - Espagnol	1.5	1.5	1.5
Maths appliqués	1.5	2	1.5
Prév - santé environnement	1	1	1
Arts appliqués	1	1	1
EPS	2.5	2.5	2.5
ENSEIGNEMENT PROFESSIONNELS			
Enseignements professionnels	11	9.5	10
Economie-droit	1	1	1
Français – Enseignement Pro	1	1	0.5
Maths Enseignement Pro	1	0.5	0.5
Accompagnement à l'orientation - Soutien	3	3	3
Section européenne possible pour les élèves volontaires et motivés (sur dossier) : 2 h hebdomadaires			
Période de formation : 22 semaines sur les 3 ans			

Champ d'activités

La classe de seconde permet de découvrir et réaliser les activités de base communes aux 2 bacs :

- Prendre contact en face à face, par téléphone ou en utilisant toutes les nouvelles technologies
- Identifier la demande du client ou de l'utilisateur
- Proposer des solutions : produits et/ou services
- Fidéliser
- Traiter les informations recueillies



Bac pro METIERS DE L'ACCUEIL :

Le chargé de l'accueil peut exercer dans différents lieux (entreprises, hôtels, administrations, gares, services hospitaliers...)

- Il participe à l'accueil physique et téléphonique
- Il gère les flux d'entrée et de sortie de personnes en entreprise
- Il organise et gère son espace de travail
- Il réalise quelques tâches administratives et/ou des opérations commerciales.



Bac Pro METIERS DU COMMERCE ET DE LA VENTE (Options A ou B) :

- * - *En classe de Première, l'élève réalise des activités en lien avec les deux options.*
- *A la fin de cette même année, il choisit l'une des deux options pour sa classe de Terminale.*

Le titulaire de ce bac :

- Accueille, conseille et vend des produits et des services associés
- Contribue au suivi des ventes
- Participe à la fidélisation de la clientèle et au développement de la relation client.

Selon l'option choisie, il pourra aussi :

- Prospecter des clients potentiels (option B)
- (ou) participer à l'animation et à la gestion du rayon : magasin (option A)