

ACCUEIL RELATION CLIENTS ET USAGERS

BACCALAURÉAT PROFESSIONNEL

OBJECTIFS DE LA FORMATION :

- La formation répond aux besoins en personnel dans le secteur privé ou public, à tous les postes où la notion de service est importante dans les PME, dans le service "relations clientèles" des grandes structures (grande distribution, hôtellerie, agences immobilières, hôpitaux, maisons de retraite ...).

QUALITES NECESSAIRES :

- Ecoute et capacité à communiquer
- Etre discret
- Adaptabilité à des publics variés
- Souci de qualité

DEBOUCHES ET POURSUITES D'ETUDES

- Insertion directe dans la vie professionnelle
- BTS Négociation Relation et Client, BTS Management des Unités Commerciales

| Matière | Horaire Hebdo Moyen | Matière | Horaire Hebdo Moyen |
|--------------------------------|-------------------------|---|---------------------|
| Enseignement professionnel | 10 h | Français, histoire-géographie-enseignement moral et civique | 3,5 h |
| Economie-Gestion | 1 h | Mathématiques | 1,5h |
| Prévention-Santé-Environnement | 1 h | Physique -chimie | 1,5h |
| Co-intervention | 1h maths 1h français | Langue vivante | 2 h |
| Réalisation d'un chef d'œuvre | 2h | Arts appliqués et culture artistique | 1 h |
| Enseignements professionnels | 16 h | EPS | 2,5 h |
| | | Enseignements généraux | 12 h |

3 ANS DE FORMATION
APRÈS LA 3 ÈME

22 SEMAINES DE STAGE