

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